

## Microsoft Dynamics: “La verticalización es crítica en un negocio de soluciones”

Fecha: 2016-08-09 13:28:13

Tema: Noticias

Para Amaya Hernández, Responsable de Negocio de pymes de Microsoft Dynamics España, el nivel de implementación del CRM en las pymes superará al de los ERP

Amaya Hernández es la Responsable de Negocio de pymes de Microsoft Dynamics España, y con ella hemos hablado de la evolución una herramienta, el CRM, que considera el corazón de la empresa, más allá del ERP, porque al fin y al cabo, “es la ejecución de la estrategia del cliente, es su aproximación al cliente”, y el cliente, no lo olvidemos, es el que hace crecer el negocio.

Por eso lo primero que le preguntamos a Amaya Hernández es por las novedades de la última versión de Microsoft Dynamics CRM 2016, por la verticalización de la solución “en la que los partners juegan un papel fundamental, por el crecimiento del CRM en la nube e incluso si el CRM, esta herramienta de gestión de clientes, tendrá el mismo nivel de implementación que el ERP en las empresas. Y eso sin olvidarnos de preguntar por el impacto que la disponibilidad de Dynamic AX con Azure tendrá en las empresas y en los partners.

Entre las novedades que Amaya Hernández destaca de la última versión de Microsoft Dynamics CRM 2016 está la parte de marketing y de escucha social, una mejora que permite saber cómo de rentables son las campañas o cuándo son más efectivas, no sólo para ofrecer una mejor experiencia del cliente que haga que “esté más satisfecho conmigo, me compre más, se fidelice conmigo”, sino también para optimizar los costes propios de una organización.

“Para nosotros la verticalización es crítica en un negocio de soluciones”, asegura Amaya Hernández, añadiendo que lo que quiere el cliente es que las soluciones reflejen sus propias compañías, sus propios objetivos de negocio. Dice la directiva que la verticalización ya está muy avanzada en el mundo del ERP y que ahora se expande en el del CRM, “de una manera más amplia porque CRM lo es todo, y la verticalización en sectores como pueden ser Despachos de Abogados o Promotores Inmobiliarios, el CRM tiene que responder a la casuística de esas empresas”.

Sobre el crecimiento del CRM en la nube, dice Amaya Hernández que se asume como “inevitable” la transformación digital, y que lo que hay son distintos “tiempos de madurez en el tiempo de ejecución”, porque no todas las empresas están igual de preparadas. Por ello, continúa la responsable del negocio pymes de Microsoft Dynamics España, su compañía “aporta herramientas a sus partners de forma que nos podamos acomodar a esos tiempos de ejecución del cliente, por supuesto con modelos híbridos y dándoles flexibilidad y tranquilidad en esa transformación a la nube”. A esto se añade que el número de partners “que sube a la nube crece día a día”, lo que demuestra que la adopción está siendo clarísima.

¿Llegará el CRM al mismo nivel de implementación de ERP en las pymes? “Pues yo creo que lo superará”, asegura Amaya Hernández, “porque todas las empresas tienen, mejor o peor, su ERP, pero la capacidad que tiene el CRM de expansión en una empresa es muy superior”.

## Microsoft Dynamics: “La verticalización es crítica en un negocio de soluciones”

Lea más en

<http://www.silicon.es/microsoft-dynamics-la-verticalizacion-es-critica-en-un-negocio-de-soluciones-2306470#qtZfr2pKsMHU9ovd.99>

Este artículo proviene de Sistemas Empresariales - Microsoft Dynamics:

<http://sistemas-empresariales.com.ve/>

La dirección de esta noticia es:

<http://sistemas-empresariales.com.ve//modules.php?name=News&file=article&sid=6>