



Marketing



Descripción general de las nuevas funcionalidades de Dynamics 365 en Marketing 2020

Dynamics 365 Marketing es una solución de marketing que ayuda a las empresas a administrar la participación del cliente a través de una personalización y automatización enriquecidas mientras aprovechan sus activos de Microsoft. Desde su lanzamiento en abril de 2018, Dynamics 365 Marketing ha visto la adopción por parte de clientes de diversos tamaños e industrias que implementan una amplia variedad de casos de uso, incluyendo automatización de campañas de marketing, generación de demanda, comunicación y escenarios de boletines informativos, participación de los fans, captura de prospectos y gestión de eventos.

Nuestros clientes buscan lograr más con menos esfuerzo a través de una experiencia intuitiva que no requiere la asistencia de expertos técnicos para realizar tareas comunes. Con el primer lanzamiento de las nuevas funcionalidades de Dynamics 365 en 2020, el producto sigue centrado en una fácil personalización y simplificación, al tiempo que continúa invirtiendo en mejoras fundamentales.



Las principales áreas de inversión para esta versión son:

Marketing personalizado: La aplicación ayuda a los vendedores a crear y enviar contenido eficaz sin esfuerzo. Puede enviar correos electrónicos relacionados con transacciones empresariales que incluyan detalles de contexto y enviar mensajes de prueba que representen contenido dinámico para un contacto seleccionado.

Marketing simplificado: Seguimos agilizando el producto, reduciendo el número de clics, y hemos introducido muchas mejoras que ayudan a facilitar la vida de los vendedores. Las mejoras incluyen: mayor usabilidad del editor de contenido, edición en línea de entidades dentro de la experiencia de viaje, capacidad para entender las relaciones entre los recorridos del cliente y las entidades de marketing, y más.

Integración y adaptabilidad: La aplicación es más potente ahora, ya que habilitamos que los formularios de eventos se integren con sistemas de administración de contenido de terceros, y también aportamos experiencia de Microsoft Forms Pro para administrar encuestas.


Rendimiento y escalabilidad: Las inversiones fundamentales siguen ofreciendo un rendimiento mejorado, escalabilidad y rendimiento para la ejecución de campañas y el marketing por correo electrónico. La aplicación ofrece una experiencia de cancelación de suscripción mejorada, evita el phishing, mejora la accesibilidad y mucho más.



Novedades y planificación de Dynamics 365 Marketing

A continuación, detallamos las características que están previstas para publicarse desde abril de 2020 hasta septiembre de 2020. Dado que en este tema se enumeran las características que aún no se han publicado, es posible que las escalas de tiempo de entrega cambien y que la funcionalidad proyectada no se libere (consulte Directiva de Microsoft).

En la columna Disponibilidad general, la característica se entregará dentro del mes indicado. La fecha de entrega puede ser cualquier día dentro de ese mes. Las funciones publicadas muestran la fecha completa, incluido el día de lanzamiento.

Esta marca  de verificación () muestra qué características se han publicado para la versión preliminar pública o el acceso anticipado y para la disponibilidad general.



Novedades y planificación de Dynamics 365 Marketing

Característica	Habilitado para	Vista previa pública	Acceso anticipado*	Disponibilidad general
Mensajes de correo electrónico contextuales	Usuarios finales por administradores, fabricantes o analistas	Agosto 2020	-	-
Cumplimiento de normas más fácil	Usuarios finales por administradores, fabricantes o analistas	-	-	Abr 2020
Soporte para encuestas Microsoft Forms Pro	Usuarios finales por administradores, fabricantes o analistas	-	-	Abr 2020
Capacidad para probar-enviar mensajes de correo electrónico dinámicos	Usuarios finales, automáticamente	-	Febrero 2020	Abr 2020

Novedades y planificación de Dynamics 365 Marketing

Característica	Habilitado para	Vista previa pública	Acceso anticipado*	Disponibilidad general
Mensajes de correo electrónico contextuales	Usuarios finales por administradores, fabricantes o analistas	Agosto 2020	-	-
Cumplimiento de normas más fácil	Usuarios finales por administradores, fabricantes o analistas	-	-	Abr 2020
Soporte para encuestas Microsoft Forms Pro	Usuarios finales por administradores, fabricantes o analistas	-	-	Abr 2020
Capacidad para probar-enviar mensajes de correo electrónico dinámicos	Usuarios finales, automáticamente	-	Febrero 2020	Abr 2020
Exportar datos a Excel para su posterior análisis	Usuarios finales, automáticamente	-	Febrero 2020	Abr 2020
Diseñador de contenido de correo electrónico mejorado	Usuarios finales, automáticamente	-	Febrero 2020	Abr 2020
Experiencia mejorada en gestión de eventos	Usuarios finales, automáticamente	-	Febrero 2020	Abr 2020
Mejora del diseño y la gestión de segmentos	Usuarios finales, automáticamente	-	Febrero 2020	Abr 2020
Experiencia de viaje del cliente mejorada	Usuarios finales, automáticamente	-	Febrero 2020	Abr 2020

Descripción de Habilitado para valores de columna:



Usuarios finales, automáticamente: Estas características incluyen cambios a la experiencia del usuario para los usuarios finales y se habilitan automáticamente.



Administradores, fabricantes o analistas, automáticamente: estas características están diseñadas para ser utilizadas por administradores, fabricantes o analistas de negocios y se habilitan automáticamente.



Usuarios finales por administradores, fabricantes o analistas: estas características deben estar habilitadas o configuradas por los administradores, fabricantes o analistas de negocios para que estén disponibles para sus usuarios finales.



Mensajes de correo electrónico contextuales

Habilitado para	Vista previa pública	Acceso anticipado	Disponibilidad general
Usuarios finales por administradores, fabricantes o analistas	Agosto 2020	-	-

Detalles de la función

Con esta versión, Dynamics 365 Marketing puede enviar mensajes de correo electrónico personalizados y ricos en contexto desencadenados por transacciones empresariales como compras, devoluciones, pagos y mucho más. Puede crear recorridos de cliente según contactos asociados a un cambio de registro reciente (por ejemplo, una compra) y enviar mensajes de correo electrónico al mismo contacto varias veces a lo largo del recorrido del cliente a medida que cambia el contexto.



Cumplimiento de normas más fácil

Habilitado para	Vista previa pública	Acceso anticipado	Disponibilidad general
Usuarios finales por administradores, fabricantes o analistas	-	-	Abr 2020

Detalles de la función

Con esta versión, facilitamos a los vendedores el cumplimiento de las directrices de RGPD y accesibilidad. Las mejoras incluyen:

Mensajes de confirmación de suscripción consolidados, que pueden combinar varias notificaciones y solicitudes de confirmación en un solo mensaje (como el consentimiento actualizado del RGPD junto con varias suscripciones nuevas).

Vea fácilmente el historial de cambios a nivel de consentimiento de la lista de suscripciones y del RGPD sin crear su propio informe.

Compruebe la accesibilidad de correos electrónicos, formularios y páginas creados con el diseñador de contenido de Dynamics 365 Marketing



Compatibilidad con encuestas con Microsoft Forms Pro

Habilitado para	Vista previa pública	Acceso anticipado	Disponibilidad general
Usuarios finales por administradores, fabricantes o analistas	-	-	Abr 2020

Detalles de la función

Las encuestas basadas en Microsoft Forms Pro aportan un amplio conjunto de capacidades para solicitar comentarios sobre las necesidades de sus clientes, ayudarle a tomar decisiones basadas en datos y aplicar sus hallazgos a sus iniciativas de marketing. También puede automatizar las respuestas de la encuesta incluyéndolas en los criterios de segmentación o puntuación de clientes potenciales, o al bifurcar un recorrido del cliente.



Capacidad para probar-enviar mensajes de correo electrónico dinámicos

Habilitado para	Vista previa pública	Acceso anticipado	Disponibilidad general
Usuarios finales, automáticamente	-	Febrero 2020	Abr 2020

Detalles de la función

Dynamics 365 Marketing permite a los vendedores diseñar mensajes de correo electrónico de marketing visualmente ricos que incluyen contenido dinámico personalizado. Dado que los clientes de correo electrónico representan los mensajes de forma ligeramente diferente y porque el contenido dinámico a menudo requiere pruebas cuidadosas, se recomienda obtener una vista previa y probar los mensajes a fondo antes de entrar en producción.

Con esta versión, se ha mejorado la función test-send para proporcionar:

- ⇒ Se ha mejorado la comprobación de errores para los mensajes de prueba salientes.
- ⇒ Probar mensajes que contienen contenido dinámico completamente representado (incluidos valores de campo dinámicos, relaciones de entidad, bucles y condicionales) en función de un registro de contacto de ejemplo seleccionado.



Exportar datos a Excel para su posterior análisis

Habilitado para	Vista previa pública	Acceso anticipado	Disponibilidad general
Usuarios finales, automáticamente	-	Febrero 2020	Abr 2020

Detalles de la función

Los vendedores pueden exportar rápida y fácilmente resultados e información de marketing a Excel, donde pueden usar los datos para realizar análisis adicionales y planificar sus próximas acciones.



Diseñador de contenido de correo electrónico mejorado

Habilitado para	Vista previa pública	Acceso anticipado	Disponibilidad general
Usuarios finales, automáticamente	-	Febrero 2020	Abr 2020

Detalles de la función

Los vendedores pueden crear mensajes de correo electrónico atractivos y sofisticados utilizando un diseñador de correo electrónico mejorado con un diseño más intuitivo y un estilo actualizado.

Con esta versión estamos agregando estas mejoras:

- ⇒ Plantillas de correo electrónico nuevas y mejoradas que usan nuevas capacidades de diseño para ayudar a iniciar el proceso de diseño de mensajes de correo electrónico.
- ⇒ Capacidades de imagen sobre imagen y botón sobre imagen para permitir la configuración de imágenes de fondo y hacer que los mensajes de correo electrónico sean más atractivos.
- ⇒ Diseño y pruebas de accesibilidad integrados en el diseñador de correo electrónico.
- ⇒ Pre encabezados de correo electrónico personalizados para tarifas de apertura más altas.
- ⇒ Posibilidad de establecer esquinas redondeadas para imágenes, bordes y botones.
- ⇒ Propiedades de elemento adicionales para crear un mejor diseño y diseño. Por ejemplo, columnas seleccionables con propiedades para establecer el fondo.



Experiencia mejorada en gestión de eventos

Habilitado para	Vista previa pública	Acceso anticipado	Disponibilidad general
Usuarios finales, automáticamente	-	Febrero 2020	Abr 2020
<p>Con esta versión, la experiencia de registro de eventos está experimentando una revisión importante para aumentar la velocidad y la simultaneidad del proceso de registro. Los planificadores de eventos pueden usar formularios dentro de la aplicación Marketing para crear formularios para el registro de eventos, lo que permite a los planificadores de eventos crear formularios de registro utilizando una interfaz familiar de arrastrar y soltar e incluir compartir archivos entre técnicos y expertos para mejorar la colaboración</p>	<p>Usuarios por administradores, fabricantes o analistas</p>	-	Abr 2020



Experiencia mejorada en gestión de eventos

Detalles de la función

Los vendedores pueden crear mensajes de correo electrónico atractivos y sofisticados utilizando un diseñador de correo electrónico mejorado con un diseño más intuitivo y un estilo actualizado.

Con esta versión estamos agregando estas mejoras:

- ⇒ Plantillas de correo electrónico nuevas y mejoradas que usan nuevas capacidades de diseño para ayudar a iniciar el proceso de diseño de mensajes de correo electrónico.
- ⇒ Capacidades de imagen sobre imagen y botón sobre imagen para permitir la configuración de imágenes de fondo y hacer que los mensajes de correo electrónico sean más atractivos.
- ⇒ Diseño y pruebas de accesibilidad integrados en el diseñador de correo electrónico.
- ⇒ Pre encabezados de correo electrónico personalizados para tarifas de apertura más altas.
- ⇒ Posibilidad de establecer esquinas redondeadas para imágenes, bordes y botones.



Experiencia mejorada en gestión de eventos

Detalles de la función

Los Descripción de Habilitado para valores de columna:

Usuarios, automáticamente: estas características incluyen cambios en la experiencia del usuario para los usuarios y se habilitan automáticamente.

Administradores, fabricantes o analistas, automáticamente: estas características están diseñadas para ser utilizadas por administradores, fabricantes o analistas de negocios y se habilitan automáticamente.

Usuarios por administradores, fabricantes o analistas: estas características deben estar habilitadas o configuradas por los administradores, fabricantes o analistas de negocios para que estén disponibles para sus usuarios.

Para obtener una lista de los países o regiones donde están disponibles las aplicaciones empresariales de Dynamics 365, consulte la Guía de disponibilidad internacional.

- ⇒ Posibilidad de establecer esquinas redondeadas para imágenes, bordes y botones.
- ⇒ Propiedades de elemento adicionales para crear un mejor diseño y diseño. Por ejemplo, columnas seleccionables con propiedades para establecer el fondo.



Capturar la condición de los activos a través del mercado espacial

Habilitado para	Vista previa pública	Disponibilidad general
Usuarios por administradores, fabricantes o analistas	Junio 2020	-

Valor empresarial

Los trabajadores de primera línea no siempre necesitan interactuar con un experto remoto a través de una llamada; a menudo tienen que trabajar de forma independiente, en escenarios como resolver un incidente específico o realizar una revisión de calidad en una instalación de activos.

Al realizar estas operaciones, se beneficiarán de poder capturar información espacial sobre un activo específico e integrar esa información con sus procesos empresariales.



Capturar la condición de los activos a través del mercado espacial

Detalles de la función

Esta característica se planeó originalmente como la capacidad de capturar y compartir anotaciones sin estar en una llamada. Hemos evolucionado el ámbito de las características en función de los amplios aprendizajes y comentarios de los clientes.

Ahora, la característica introducirá el concepto de "captura de activos" en Dynamics 365 Remote Assist, que permitirá a los técnicos usar marcas espaciales para realizar comprobaciones e inspecciones sin estar en una llamada y guardar su trabajo para el procesamiento posterior. Los inspectores podrán realizar una encuesta de activos o una inspección de activos manos libres y en contexto, lo que mejorará sus procesos en papel y Excel y resultará en inspecciones más rápidas, seguras y precisas.



Capturar el historial de sesiones a través de grabaciones de llamadas

Habilitado para	Vista previa pública	Disponibilidad general
Usuarios por administradores, fabricantes o analistas	-	Abr 2020

Valor empresarial

Para las empresas, es importante mantener un registro de los diferentes incidentes que ocurren a diario. A menudo, estos registros se guardan a través de rastros de papel o garantías basadas en texto. Aprovechar la información capturada a través de vídeo en una sesión de Dynamics 365 Remote Assist permitirá a los gerentes de operaciones, técnicos y responsables de la toma de decisiones empresariales volver a las sesiones más adelante y crear una base de conocimientos de llamadas para otros técnicos.

Detalles de la función

En esta versión, habilitamos los siguientes escenarios:

La capacidad de los técnicos que usan Dynamics 365 Remote Assist para dispositivos móviles documentan exhaustivamente sus procesos y llamadas de servicio a través de grabaciones de vídeo entre usuarios. Esta función está disponible en HoloLens hoy para llamadas de grupo.

La capacidad de los usuarios de Dynamics 365 Field Service para asociar una grabación de vídeo con una orden de trabajo existente.



Compartir archivos entre técnicos y expertos para mejorar la colaboración

Habilitado para	Vista previa pública	Disponibilidad general
Usuarios por administradores, fabricantes o analistas	-	Abr 2020

Valor empresarial

Resolver un problema con la ayuda de un experto remoto suele ser una tarea compleja en la que la información y el contexto enriquecidos son esenciales. Además de obtener la ayuda del experto directamente, los técnicos de campo pueden resolver incidentes específicos más rápido si pueden recibir instrucciones, diagramas o fotos del experto. Esto permite a las empresas ahorrar costos al reducir los tiempos de resolución de incidentes.

Detalles de la función

En esta versión, estamos permitiendo que los archivos colaterales, incluidas instrucciones, diagramas, fotos y otros medios, se capturen y compartan con expertos remotos a través del chat de texto como archivos adjuntos de conversación. Los técnicos también podrán vincular esos archivos a las órdenes de trabajo de Dynamics 365 Field Service. Esta funcionalidad ya está disponible en HoloLens.