

Webinar | Tecnología en evolución

Descubre las novedades de Microsoft Dynamics 365 en la Release Wave 2 2023

7 noviembre 2023 a las 11 h
Duración aproximada: 45 min

ayesa

Ibermática

Microsoft Dynamics 365 2023 release wave 2

Novedades de una tecnología en evolución



Copilot



Novedades de Microsoft Dynamics 365 2023 release wave 2

Introducción.

Innovación para una tecnología en evolución

El plan de lanzamiento describe las características que se planean lanzar **entre octubre de 2023 y marzo de 2024**.

Innovaciones significativas impulsadas por la IA, que ofrecen capacidades sustanciales para transformar los negocios y la forma en la que trabajamos.

Contiene cientos de **nuevas características funcionales y técnicas**

AREA	SOLUCION
Marketing	<ul style="list-style-type: none">• Dynamics 365 Marketing• Dynamics 365 Customer Insights
Ventas	<ul style="list-style-type: none">• Dynamics 365 Sales• Microsoft Sales Copilot
Servicios	<ul style="list-style-type: none">• Dynamics 365 Customer Service• Dynamics 365 Field Service
Comercio	<ul style="list-style-type: none">• Dynamics 365 Commerce
SMB	<ul style="list-style-type: none">• Dynamics 365 Business Central
Finanzas y Operaciones	<ul style="list-style-type: none">• Dynamics 365 Finance• Dynamics 365 Supply Chain Management• Dynamics 365 Project Operations• Dynamics 365 Human Resources
Guías	<ul style="list-style-type: none">• Dynamics 365 Guides



Novedades de Microsoft Dynamics 365 2023 release wave 2

Novedades en Marketing

Dynamics 365 Marketing / Customer Insights

Copilot e Innovación con IA

- Creación de contenidos IA generativa
- Análisis de datos asistido por IA
- Completar tareas repetitivas (automatización IA).

Unificación de Ventas y Marketing

- Alineamiento entre los equipos de ventas y marketing
- Plataforma de datos unificada y capacidades de orquestación centrada en la experiencia del cliente.

Atracción y fidelización de cliente

- Comprender las expectativas de los clientes
- Identificar los canales y puntos de contacto más efectivos, incorporando técnicas de inbound
- Capacidad de responder en tiempo real

Cada uno de estos puntos clave está diseñado para mejorar la experiencia del cliente y la eficiencia operativa

[Microsoft Dynamics 365 Customer Insights](#)

[Marketing y ventas. Experiencias conectadas y asistidas por IA](#)

[Información general sobre novedades Dynamics 365 Marketing 2023 release wave 2](#)

[Información general sobre novedades Dynamics 365 Customer Insights 2023 release wave 2](#)



Novedades de Microsoft Dynamics 365 2023 release wave 2

Novedades en Ventas

Dynamics 365 Sales

Inteligencia Artificial para Vendedores

- Copilot se integra para optimizar tareas y mejorar resultados
- Recomendaciones y resúmenes de datos en el contexto

Sales Engagement (antes Sales Accelerator)

- Herramientas impulsadas por IA para interacciones más inteligentes y procesos de venta **estandarizados**.
- Interacción con bots, sugerencias durante llamadas, IA de conversación, precarga de correos electrónicos...

Ejecución y automatización de ventas

- Capacidades avanzadas para una gestión eficiente de campañas, oportunidades y actividades de venta.

Diseñada para que los vendedores aprovechen cada interacción con el cliente, utilizando la IA para convertirse en asesores de confianza y mejorar la productividad

[Visión general de Dynamics 365 Sales](#)

[Información general sobre novedades de Dynamics 365 Sales 2023 release wave 2](#)



Novedades de Microsoft Dynamics 365 2023 release wave 2

Novedades en Ventas

Microsoft Sales Copilot

Aplicación para la experiencia de venta impulsada por inteligencia artificial, que se construye en Microsoft 365, Microsoft Teams y Microsoft Dynamics 365. Ayuda a trabajar sin cambios de contexto innecesarios ni entrada manual de datos. Recopila información del sistema CRM.

Mejoras que aporta:

- **Aplicación de la Productividad Mejorada:** Capacidades de IA como realizar sumarios de correos electrónicos, composición de emails de venta, lista de entidades CRM y consejos de venta en tiempo real.
- **Experiencias de Usuario en Outlook y Teams:** Acceso a datos en tiempo real en el flujo de trabajo en Outlook y Teams, con soporte tanto para Salesforce y Dynamics 365 Sales.
- **Colaboración Mejorada:** Las plantillas de ventas de Teams permitirán una creación más rápida de equipos o canales estructurados, facilitando la colaboración en salas de negociación, con la asistencia de Copilot.
- **Actualizaciones y Administración:** Se continúa optimizando la experiencia del vendedor en Microsoft Teams y Outlook. Mejoras mensuales con feedback de los usuarios de Microsoft Sales Copilot.

Mejoras enfocadas a ofrecer ayuda a los vendedores en las herramientas donde las necesitan y proporcionar experiencias de colaboración en contexto que mejoran los acuerdos con los clientes



Novedades de Microsoft Dynamics 365 2023 release wave 2

Novedades en Servicios

Dynamics 365 Customer Service

- **Copilot e Innovación con IA:** Mejoras en la productividad del agente de servicio. Redactar respuestas, resúmenes, interacción en chats y correos electrónicos
- **Colaboración basada en canales con Teams:** Integración más profunda con Microsoft Teams y vinculada a los registros.
- **Mejoras en el canal de voz y Nuance:** Integración y funcionalidades avanzadas. Seguridad biométrica e identificación de llamadas
- **Enrutamiento unificado:** Asignación inteligente de solicitudes de servicio a agentes más adecuados teniendo en cuenta la prioridad
- **Experiencia del agente:** Herramientas intuitivas y personalización del espacio de trabajo.
- **Experiencia del administrador:** Administración simplificada y verificación de configuraciones.
- **Experiencia del supervisor:** Métricas operativas y personalización de modelos de datos.

Actualizaciones diseñadas para maximizar la productividad del agente, simplificar la administración y optimizar la supervisión de las operaciones del Contact Center.

[Servicio de atención al cliente con IA generativa | Microsoft Dynamics 365](#)

[Información general sobre novedades de Dynamics 365 Customer Service 2023 release wave 2](#)



Novedades de Microsoft Dynamics 365 2023 release wave 2

Novedades en Servicios

Dynamics 365 Field Service

Transformación de operaciones de servicio conectando personas, lugares y cosas.

Nuevas características:

- **Experiencias actualizadas** para gerentes de servicio, dispatchers, y trabajadores de primera línea.
- **Integración con Microsoft 365** como **Outlook y Teams** enriquecidas con Copilot
- **Mejoras en la aplicación móvil** de Field Service.
- **Simplificación** de la gestión de clientes y órdenes de trabajo para los gerentes de servicio
- **Optimización de operaciones** de servicio y programación de recursos más adecuados y cercanos de forma eficiente.

Diseñada para reforzar la operatividad de todos los roles que intervienen en los servicios de campo

[Field Service Management | Microsoft Dynamics 365](#)

[Información general sobre novedades de Dynamics 365 Field Service 2023 release wave 2](#)



Novedades de Microsoft Dynamics 365 2023 release wave 2

Novedades en Comercio

Dynamics 365 Commerce

Características de la actualización

- **Innovación Copilot:** Contenido de marketing enriquecido por IA. Reducción de tiempo de actualización de sitios eCommerce y mejora de la experiencia del cliente
- **B2B:** mejoras en la gestión de pedidos y en el registro de clientes (más sencilla y eficiente)
- **Inventario:** Visibilidad en tiempo real e integración con SCM avanzada.
- Mejora en las capacidades para **generar precios dinámicos** más contextuales y flexibles
- **Localización:** Expansión en nuevos mercados europeos.

Incrementan interacción con los clientes, proporcionan mayor agilidad para la creación de contenidos, y mejoran la experiencia del cliente

[Commerce | Microsoft Dynamics 365](#)

[Información general sobre novedades de Dynamics 365 Commerce 2023 release wave 2](#)

Ibermática
An **avesa** company



Novedades de Microsoft Dynamics 365 2023 release wave 2

Novedades en ERP para SMB

Dynamics 365 Business Central

Una de las que más mejoras incluye en esta actualización (**unos 119 puntos**)

- **Adaptación con Power Platform y Dataverse:** Grandes mejoras en la integración con Power Platform y en la conexión con Dataverse
- **Copilot y AI:** Capacidades para optimizar procesos y completar tareas, (descripciones detalladas de producto, sugerencias de textos para campañas, ayuda a la conciliación bancaria,...)
- **Mejoras funcionales:** Se mejora la capacidad de consolidación y colaboración Intercompany entre empresas en diferentes entornos de Business Central. Asignación de libros de mayor para actualizar costes, mejoras en los extractos de clientes, actualización mejorara de tipos de cambio en las divisas (y mucho mas...)
- **Experiencia de usuario mejorada:** Accesibilidad mejorada y eficiencia en la entrada de datos con nuevas sugerencias de teclado.
- **Desarrollo y administración:** Herramientas mejoradas para desarrolladores y administradores, incluyendo soporte de espacios de nombres y administración de derechos más granular.
- **Legislación y cumplimiento:** Automatización de tareas regulatorias, incluyendo nuevos formatos de auditoría y soporte mejorado para la facturación electrónica y legislación local.

Marca un hito en la adaptabilidad y eficiencia en Business Central haciéndola más potente, intuitiva y accesible

[Business Central | Microsoft Dynamics 365](#)

[Información general sobre novedades de Dynamics 365 Business Central 2023 release wave 2](#)



Novedades de Microsoft Dynamics 365 2023 release wave 2

Novedades en ERP Finance & Operations

Dynamics 365 Finance

- **Copilot.** Obtener detalles del historial de la cuenta del cliente, resúmenes de estados financieros para correos electrónicos y sus respuestas...
- **Integración Operativa y Financiera:** Planificación y análisis extendidos para una gestión continua y dinámica.
- **Analítica de Rendimiento:** Centralización de datos para informes financieros más eficientes y accesibles.
- **Automatización de Facturación:** Nuevas herramientas para la captura de facturas y automatización de cuentas por pagar.
- **Gestión de Divisas y Bancaria:** Mejoras en la revaluación de divisas y la importación de estados bancarios.
- **Expansión y Cumplimiento Global:** Ampliación en LATAM y actualizaciones regulatorias para la digitalización fiscal.

Mejora la integración, la automatización, la agilidad de los procesos y la globalización de las finanzas

[Software Dynamics 365 Finance | Microsoft Dynamics 365](#)

[Información general sobre novedades de Dynamics 365 Finance 2023 release wave 2](#)



Novedades de Microsoft Dynamics 365 2023 release wave 2

Novedades en ERP Finance & Operations

Dynamics 365 Supply Chain Management

Mejoras:

- **Optimización de Procesos:** Mejoras centradas en la agilidad y flexibilidad: información de los productos, gestión de la logística.
- **Ventas:** Nuevas capacidades como cargos compuestos, clases de orden y retenciones avanzadas para incrementar la agilidad en ventas.
- **Cumplimiento de Exportaciones:** Nuevas funcionalidades para gestionar restricciones de exportación y cumplir con regulaciones internacionales.
- **Integración con Dynamics 365 Sales:** Gestión ampliada de prospectos para empresas con procesos de ventas cruzados.
- **Experiencia de Aprobación:** Una experiencia de aprobación de órdenes de compra y solicitudes de compra completamente renovada para mayor accesibilidad y agilidad.
- **Contabilidad de Inventario Global:** Continúan las mejoras en el Add-in de Contabilidad de Inventario Global para cumplir con múltiples prácticas contables en distintas monedas.
- **Manufactura y Almacén:** Aumento de la agilidad en la planta de producción y eficiencia en operaciones de almacén con optimización y automatización de procesos clave.

Mejoras muy orientadas a la optimización de procesos, el cumplimiento de regulaciones, y la integración con Dynamics 365 Sales

[Supply Chain Management – Soluciones | Microsoft Dynamics 365](#)

[Información general sobre novedades de Dynamics 365 Supply Chain Management 2023 release wave 2](#)



Novedades de Microsoft Dynamics 365 2023 release wave 2

Novedades en ERP Finance & Operations

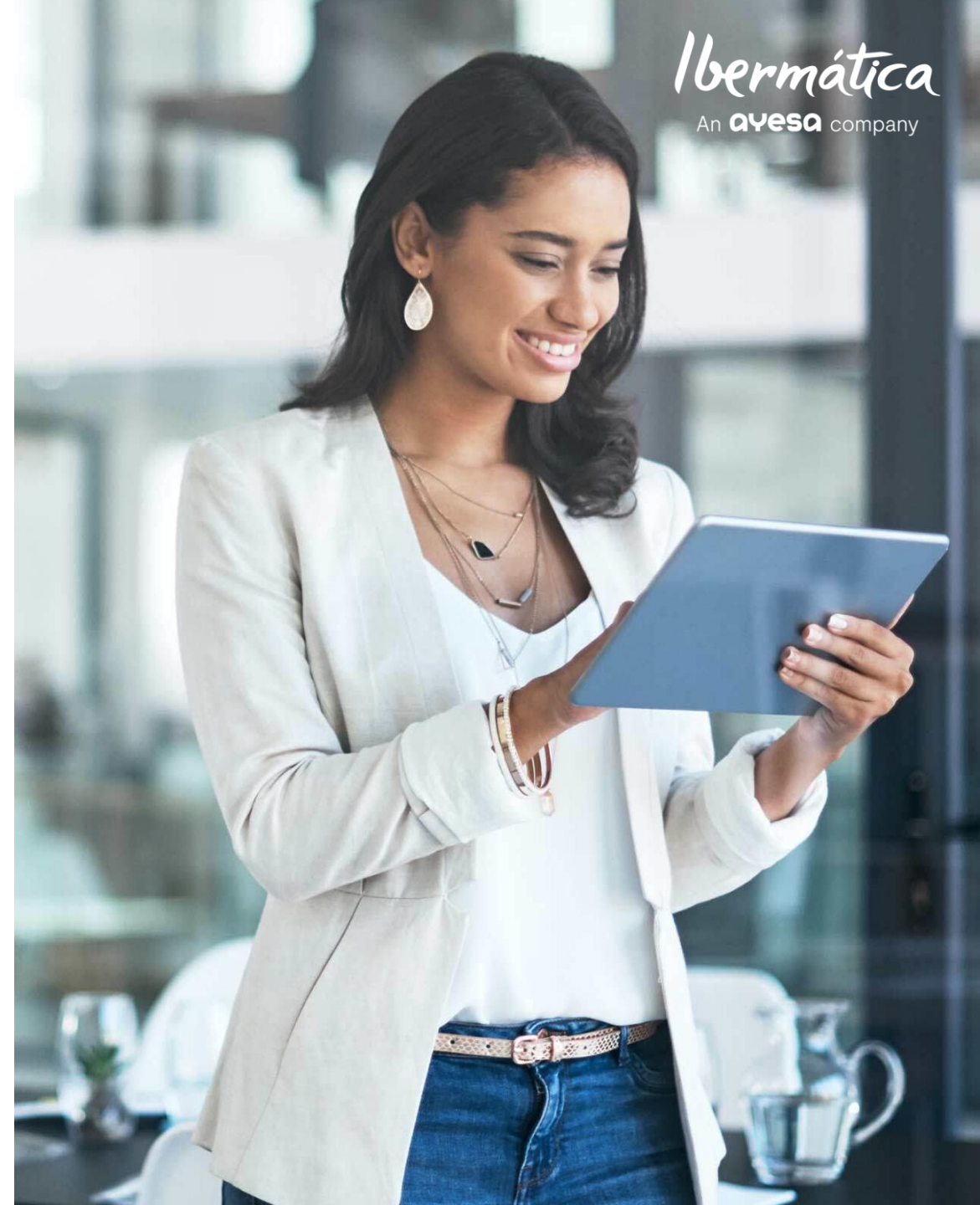
Dynamics 365 Project Operations

- **Mejoras en la estructura de proyectos.** Aumento del límite de tareas WBS a 1000.
- **Mejoras en la tarificación laboral** con modelos basados en coste-plus y margen de contribución.
- **Mejoras en la gestión de contratos y presupuestos.** Copia de cotizaciones, contratos y oportunidades entre entidades legales.
- **Avances en presupuestación de proyectos** para pronósticos de ingresos y la importación de estimaciones.
- **Facturación** basada en el progreso de proyectos.
- **Integración de subcontratación** con Órdenes de Compra.
- **Soporte para prospectos** en cotizaciones y facturas intercompañía.
- Mejoras en la **usabilidad y rendimiento.**
- Inversiones en **IA generativa** para flujos operativos esenciales (partes de trabajo, gastos...)

Ampliación de capacidades de gestión de proyectos, mayor versatilidad para la gestión económica, soporte para subcontratación y prospectos, Usabilidad, rendimiento y asistencia IA

[Project Operations | Microsoft Dynamics 365](#)

[Información general sobre novedades de Dynamics 365 Project Operations 2023 release wave 2](#)



Novedades de Microsoft Dynamics 365 2023 release wave 2

Novedades en ERP Finance & Operations

Dynamics 365 Human Resources

- Mejora de la **experiencia de reclutamiento** con interfaces intuitivas para reclutadores, candidatos y gerentes de contratación.
- **Ampliación del ecosistema HCM** con integración de sistemas de gestión de aprendizaje a través de APIs públicas y expansión de la red de socios de nóminas.
- Experiencias mejoradas de colaboración con **integración** entre las distintas aplicaciones de Dynamics 365.

Conexión entre aplicaciones y simplificación de procesos de gestión de personas



Novedades de Microsoft Dynamics 365 2023 release wave 2

Novedades en Guías de entrenamiento con realidad mixta

Dynamics 365 Guides

Aplicación de realidad mixta para instrucciones paso a paso. También se utiliza para servicios de campo (remoto)

Mejoras:

- Integración con **Microsoft Teams** para soporte remoto.
- Creación de guías sin habilidades de programación o 3D.
- Análisis de datos de uso para optimizar flujos de trabajo.
- Nuevas capacidades: Reconocimiento de objetos y renderizado remoto Azure.
- Mejoras en la seguridad de la información
- Integración mejorada con sistemas de registro empresarial.

Fortalece las **habilidades de los empleados**, reduce **errores** y aumentar la **seguridad**, mientras se cierran las **brechas de conocimiento** y se fortalecen las **habilidades** en un entorno de trabajo cada vez más **colaborativo y eficiente**.

[Field Service Management | Microsoft Dynamics 365](#)

[Información general sobre novedades de Dynamics 365 Field Service 2023 release wave 2](#)



Preparación para
el futuro



Transformación digital
y mejora continua



Innovación
práctica



Colaboración
y eficiencia



Agilidad
empresarial

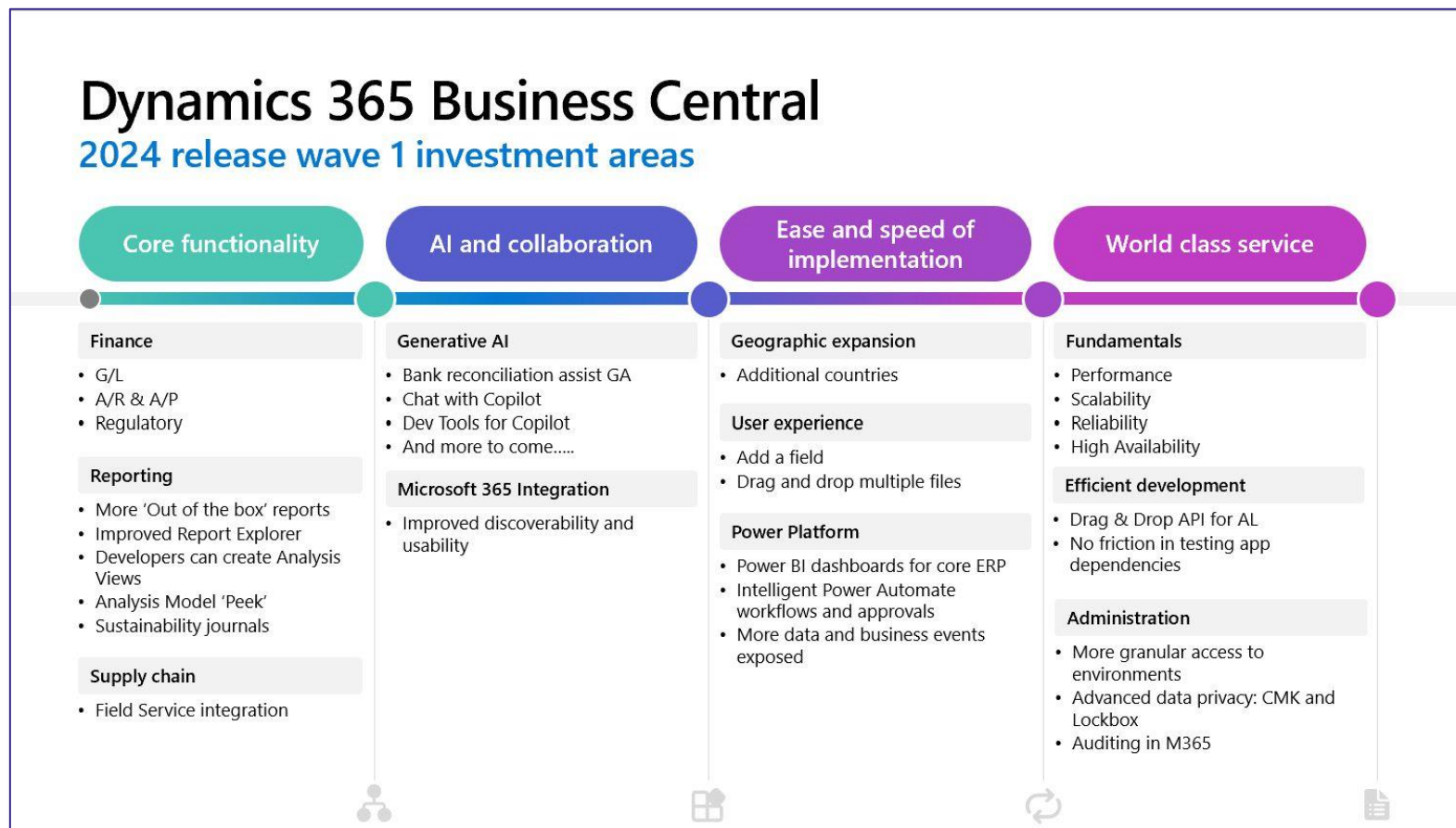


Personalización y
experiencia del cliente



Continuará 😊 ...

Dynamics 365 Business Central 2024 release wave 1 investment areas



Toda la actividad

Publicaciones

Comentarios

Imágenes

Más ▾



Eduardo Santana Abadía • Tú
Business Development Microsoft
1 hora • 🌐

Las Innovaciones Clave de Dynamics 365 Business Central para 2024

Todavía estamos explorando algunas de las novedades de la segunda oleada de 2023 y ya tenemos aquí interesantes innovaciones para Business Central, anunciadas en el Directions EMEA celebrado del 1 al 3 de noviembre en Lyon

Enlace Directions EMEA 2024 <https://lnkd.in/d-qWR8rq>

Dynamics 365 Business Central 2024 release wave 1 investment areas



Mari Carmen Aransay y 1 persona más

1 vez compartido

Recomendar

Comentar

Compartir

Enviar

57 impresiones

Ver análisis



Ibermática

An **ayesa** company

Gracias!

Eduardo Santana Abadía 

Business Development Team

Microsoft Services Global Group

er.santana@ibermatica.com

Teléfono +34 690640304

ibermatica365.com