

# Una comparativa práctica de la IA en el CRM: Dynamics 365 Sales vs Salesforce



## Asistencia inteligente en la comunicación

Dynamics 365 Copilot 

- Resume correos, reuniones y llamadas.
- Sugiere respuestas personalizadas.
- Genera contenido con contexto del cliente y oportunidad.

Salesforce Einstein GPT

- Genera contenido desde prompts definidos.
- Requiere configuración manual para contextualización.



## Calificación y priorización de oportunidades

Dynamics 365 Sales Qualification Agent

- Califica leads automáticamente.
- Enriquecimiento con datos externos.
- Visión completa del cliente potencial.

Salesforce Einstein Opportunity Scoring

- Puntuación predictiva basada en datos internos.
- No incorpora fuentes externas de forma nativa.



## **Automatización y personalización**

### Dynamics 365

- IA autónoma en el flujo de trabajo (Model Context Protocol).
- Recomendaciones y acciones sin intervención humana.

### Salesforce

- Copilot Studio: personalización mediante prompts.
- Evoluciona hacia automatización más contextual.



## **Integración con herramientas de productividad**

### Dynamics 365

- Integración nativa con Outlook, Teams, Excel, Power BI.
- IA accesible desde apps habituales.

### Salesforce

- Requiere conectores o apps adicionales.
- Experiencia menos fluida fuera de su ecosistema.



## Tabla comparativa

Función	Dynamics 365 Sales	Salesforce
IA integrada	Copilot	Einstein
Puntuación predictiva	Sí, personalizable	Sí, con Einstein
Recomendaciones de acción	Sí, en tiempo real	Sí, menos contextual
Personalización de modelos	Alta (Azure ML)	Media (Einstein Analytics)
Coste adicional	Incluido	Puede requerir add-ons
Flujos sin código	Power Automate	Flow Builder
Secuencias de ventas	Nativas	Requiere add-on
Integración con Office	Nativa	Requiere conectores
Personalización de procesos	Business Process Flows	Lightning App Builder



---

**[t.arango@goomspain.com](mailto:t.arango@goomspain.com)**



**[www.goomspain.com](http://www.goomspain.com)**