

mySAP Business Suite



mySAP™
CUSTOMER
RELATIONSHIP
MANAGEMENT

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



mySAP™ BUSINESS SUITE: SU INDUSTRIA. SU NEGOCIO. SU FUTURO.

mySAP™ Business Suite es la familia de soluciones de negocio más completa, diseñada para crecer a la par de su compañía.

Brinda procesos de negocio adaptables, una integración total y la posibilidad de generar entornos colaborativos con sus socios de negocio, a través de Internet. mySAP Business Suite está basada en la plataforma tecnológica SAP NetWeaver™, una plataforma de aplicaciones e integración que sienta las bases para los nuevos procesos de negocio interfuncionales, además de disminuir el costo total de propiedad (TCO) a través de la reducción de las necesidades de integración puntuales entre sistemas y la gestión completa del ciclo de vida de su negocio. Esta plataforma basada en servicios web es el sustento de Enterprise Services Architecture y permite alinear a las personas, la información y los procesos de negocio más allá de los límites tecnológicos y organizacionales.

Como parte integrante de mySAP Business Suite, mySAP™ Customer Relationship Management brinda funcionalidad “best-of-breed” sumada a funcionalidades específicas para cada industria y mejores prácticas, basadas en más de tres décadas de experiencia de SAP. Eso significa que usted puede mejorar significativamente la gestión de las relaciones con sus clientes. Es por ello que las mejores empresas eligen SAP.

MARKETING. VENTAS. SERVICIO. COMERCIO ONLINE. RENTABILIDAD. UNA SOLUCIÓN CRM QUE REÚNE TODO



Entregas atrasadas. Servicio sin capacidad de respuesta. Caída de las ventas y las ganancias. Clientes insatisfechos. Es fácil saber cuándo su empresa necesita una solución para la gestión de la relación con el cliente (CRM).

De todas las soluciones CRM disponibles, sólo una integra de inmediato todos los procesos de negocio existentes. Sólo una tiene la potencia para enlazar toda la cadena de valor de su empresa. Sólo una interconecta a los empleados, los socios de negocio, los procesos específicos de su industria y la tecnología en un ciclo completo de interacción con su cliente. Y sólo una cuenta con el respaldo de más de tres décadas de experiencia en su sector.

Esa solución es mySAP™ Customer Relationship Management (mySAP™ CRM).

Al mejorar drásticamente su capacidad para interactuar con los clientes en cada una de las etapas de la relación –desde las campañas de marketing iniciales hasta el soporte y el servicio postventa– mySAP CRM ayuda a su empresa a incrementar su nivel de facturación, mejorar la rentabilidad, crear una ventaja competitiva más sólida... y dejar plenamente satisfechos a clientes, empleados y accionistas.

mySAP CRM es única en su tipo por la amplia gama de funcionalidades que ofrece.

Su integración end-to-end, específica para cada industria, ayuda a optimizar todas las funciones de marketing, ventas y servicio. El *insight* de los procesos de negocios que ofrece contribuye a mejorar la toma de decisiones para lograr así un mejor desempeño y una mayor rentabilidad. Además, las soluciones modulares y especializadas se adaptan a la envergadura y los objetivos de su empresa, a la vez que brindan un retorno tangible sobre la inversión (ROI).

Al mismo tiempo, mySAP CRM proporciona una solución abierta, adaptable y de fácil navegación, sencilla de aprender y utilizar. Su portal de empresa, basado en roles, suministra la información y los servicios que cada usuario necesita.

No es de extrañar, entonces, que mySAP CRM sea la opción elegida por muchas de las empresas más exitosas y rentables del mundo, sean éstas grandes o pequeñas.

mySAP CRM elimina las barreras que se interponen entre usted y sus clientes, confiriendo valor a todas las áreas de su negocio.

En lo que a marketing, ventas y servicios se refiere, mySAP CRM brinda la información en tiempo real que su equipo necesita para llevar a cabo campañas de marketing orientadas a un target específico, aumentar las ventas y brindar un rápido e inmejorable servicio, ya sea por vía telefónica, por fax, a través de Internet o en forma personal.

TODO LO QUE USTED NECESITA PARA CONSTRUIR UNA ORGANIZACIÓN MÁS CENTRADA EN EL CLIENTE



mySAP CRM también funciona con dispositivos móviles de última generación, entre ellos teléfonos celulares, laptops, PDAs y demás dispositivos de mano (*handhelds*) con conexión a Internet. Gracias a esto mySAP CRM ayuda a forjar con los clientes y los socios de negocio relaciones que durarán toda la vida.

A nivel gerencial, mySAP CRM ayuda a planificar y monitorear las campañas de marketing, coordinar presupuestos, realizar segmentaciones de clientes, identificar a los responsables de la toma de decisiones, hacer un seguimiento de las ventas, reaccionar con celeridad ante los cambios del mercado, gestionar contratos y mucho más. Todo para que usted despliegue sus recursos de marketing y ventas con el propósito de lograr el máximo impacto.

A nivel ejecutivo, mySAP CRM soporta capacidades que permiten realizar una mejor planificación al brindar informes de gestión flexibles que usted puede utilizar para crear una cultura orientada al cliente, abarcando así todos los sectores de su organización.

Más allá de las fronteras físicas de su empresa, mySAP CRM garantiza que sus socios de negocio puedan compartir información crítica sobre proyecciones de ventas, flujo de pedidos y cronogramas de entrega, de manera tal que todos los que forman parte de su cadena de valor puedan trabajar en pos de lograr la satisfacción total del cliente.

UN NIVEL DE INTEGRACIÓN INIGUALABLE

Al evaluar una solución de CRM, pregunte al proveedor de qué forma esa aplicación va a compartir información con el resto de sus sistemas. Sucede muy a menudo que las soluciones independientes requieren costosas actualizaciones, y aun así pueden no brindar una interacción en tiempo real con su base de datos central. mySAP CRM corre sobre la plataforma SAP NetWeaver™, lo que le garantiza la integración desde el diseño de la solución. Gracias a esto, se fusiona a la perfección con toda plataforma de software de negocios de su empresa, desde el primer momento.

De esta forma, permite que su personal trabaje con información del cliente en tiempo real, mejorando enormemente la calidad del servicio. Por otra parte, establece un intercambio ininterrumpido de información sobre los clientes con los demás procesos de negocio de su empresa, entre ellos la gestión de la cadena de abastecimiento, la gestión del ciclo de vida del producto, la gestión estratégica de la empresa, la gestión financiera e incluso la gestión de recursos humanos. Ésta es una diferencia de fundamental importancia que hace de mySAP CRM la opción más valiosa, más económica y más rentable... hoy y siempre.

DISEÑADA PARA SU INDUSTRIA. ADAPTABLE A LAS NECESIDADES DE SU NEGOCIO. LISTA PARA SU FUTURO.

Con más de 30 años de experiencia en satisfacer las necesidades de sectores específicos de la industria, SAP ofrece soluciones CRM especialmente adaptadas a los siguientes sectores:

- Aeroespacial y defensa
- Automotriz
- Banca
- Industria química
- Bienes de consumo
- Servicios financieros
- Atención médica
- Alta tecnología y electrónica
- Maquinaria y componentes industriales
- Seguros
- Medios
- Gas y petróleo
- Industria farmacéutica
- Servicios profesionales
- Sector público
- Comercio minorista
- Proveedores de servicios
- Telecomunicaciones
- Servicios públicos

Asimismo, mySAP CRM soporta procesos end-to-end que están específicamente diseñados para su industria. Además, puede ser fácilmente personalizada para satisfacer los requerimientos específicos de su empresa y las preferencias individuales de cada usuario. Se trata de una solución flexible y adaptable que crece a la par de su empresa.



SOPORTE PARA TODO EL CICLO DE VIDA DE LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

Marketing

- Planificación y gestión de campañas de marketing
- Personalización y segmentación de clientes
- Análisis de marketing

Ventas

- Planificación y proyección de ventas
- Gestión organizacional y territorial
- Gestión de cuentas y contactos
- Gestión de actividades, oportunidades y análisis de ventas

Servicio

- Servicio a través de múltiples canales
- Soporte y servicio al cliente
- Planificación y optimización de recursos
- Gestión de operaciones de servicio
- Planificación y proyección de servicios

Analítica de CRM

- Escenarios y métodos analíticos

Gestión de canales

- Análisis y gestión de socios
- Marketing, ventas, servicios y comercio a través de los canales

Centro de interacción

- Telemarketing y televentas
- Servicio dentro del centro de interacción

Comercio electrónico

- Marketing electrónico, ventas electrónicas y servicio electrónico

Aplicaciones de campo

- Ventas y servicio de campo

UN RETORNO MÁS RÁPIDO SOBRE SU INVERSIÓN EN CRM

Invertir en mySAP CRM es invertir sabiamente en el futuro de su empresa, ya que le permite obtener un retorno más rápido sobre su inversión, de diversas e importantes formas. En primer lugar, ayuda a su empresa a establecer relaciones más sólidas con los clientes para lograr un mayor nivel de ventas y rentabilidad. En segundo lugar, elimina los procesos manuales y optimiza toda su cadena de valor, y reduce así los costos totales de servicio al cliente. En tercer lugar, a diferencia de las soluciones de CRM independientes, mySAP CRM llega al cliente en condiciones óptimas para una integración inmediata, con lo cual los costos de integración al sistema son menores. Por último, mientras que otras soluciones de CRM operan a partir de una base de datos aislada que debe ser actualizada constantemente, mySAP CRM opera sobre la misma información de cliente clave que los demás sistemas de su empresa, con lo cual su costo total de propiedad es menor.

BRINDE A SUS CLIENTES Y A SU EMPRESA LO MEJOR

La elección de una solución de gestión de las relaciones con los clientes es una decisión de misión crítica que afectará su posicionamiento competitivo durante los años venideros. Elija una solución de CRM que le brinde integración total, experiencia específica en su industria y un retorno más rápido sobre su inversión. Elija mySAP CRM.

OBTENGA MÁS INFORMACIÓN

Si desea saber más sobre cómo mySAP CRM puede ayudarlo a crear una organización centrada en el cliente, visite nuestro sitio web: www.sap.com/crm o contacte a su oficina local.



COMPARE FUNCIONALIDADES Y BENEFICIOS Y SE QUEDARÁ CON mySAP CRM

FUNCIONALIDADES

BENEFICIOS

Integración total con otras soluciones mySAP Business Suite y compatibilidad con soluciones de terceros

- Brinda un retorno más rápido sobre la inversión (ROI)
- Incrementa la agilidad y la eficiencia interna a través de un flujo de información perfectamente integrado
- Otorga valor a toda su red de negocio, incluidos los clientes, los proveedores y los socios
- Reduce el costo total de propiedad (TCO)

Optimización de procesos

- Reduce los gastos indirectos
- Ayuda a acortar los tiempos para la comercialización
- Incrementa la capacidad de respuesta
- Potencia la productividad

Soluciones específicas para cada industria

- Ofrece capacidades únicas concentradas no sólo en las interacciones con los clientes sino en todas las fases del proceso
- Brinda mejores prácticas probadas y comprobadas, especialmente pensadas para su industria
- Reduce el tiempo y el costo de la implementación

Integración específica para cada industria

- Ofrece una visibilidad end-to-end
- Favorece la gestión de los procesos de negocio específicos de su industria abarcando funciones de marketing, ventas y servicio
- Proporciona una ventaja competitiva inmediata y sostenible

Configuración y fijación de precios de productos por Internet

- Facilita la venta electrónica
- Ofrece una experiencia de compra y configuración de producto de alta calidad y bajo costo

Amplio soporte de servicio y ventas móviles con la más moderna tecnología móvil

- Amplía el alcance de las herramientas utilizadas por sus empleados, permitiéndoles brindar servicio de atención al cliente en cualquier momento y en cualquier lugar

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



SAP Argentina

Torre Alem Plaza
Av. L. N. Alem 855, piso 9°
C1001AAP ,
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Tel: (5411) 4891-3000
Fax: (5411) 4891-3001
E-mail: info.argentina@sap.com
www.sap.com/argentina

SAP Chile

El Bosque Sur 130, piso 11°
6761682 Las Condes,
Santiago de Chile
Tel: (56 2) 440-3500
Fax: (56 2) 440-3501
E-mail: info.chile@sap.com
www.sap.com/chile