



¿Cuán bien comprende usted lo que atrae y motiva a sus clientes? ¿Cuán efectivamente puede predecir las tendencias a futuro de las ventas, el servicio y la rentabilidad? Obtenga una perspectiva oportuna y veraz, empleando la única solución CRM totalmente integrada: mySAP™ CRM.

Informe de Solución SAP

mySAP™ CRM ANALYTICS

RESUELVA EL MISTERIO ASOCIADO AL COMPORTAMIENTO DEL CLIENTE

Cientes impredecibles, bajas tasas de retención, programas inefectivos de ventas y marketing, aumentos de costos y utilidades declinantes. Todos estos eventos se encuentran entre las causas de las pérdidas de ingresos. Y si usted desconoce los motivos por los cuales sus programas de ventas, marketing y servicio no han tenido éxito en el pasado, no podrá mejorarlos de cara al futuro.

Éste es el momento de conocer la solución de SAP para la gestión de las relaciones con el cliente, mySAP™ Customer Relationship Management (mySAP™ CRM).

Mediante sus poderosas funcionalidades analíticas de gestión de las relaciones con el cliente, la solución mySAP CRM ofrece una panorámica nítida sobre todos los aspectos de las estrategias asociadas al cliente, para que usted pueda identificar aquello que funciona bien, y saber porqué.

Más importante aún, la solución mySAP CRM le ofrece soluciones y escenarios analíticos empaquetados, para que usted pueda empezar de inmediato la recopilación de perspectivas sobre el cliente y la conversión de las mismas en acciones efectivas.

Repentinamente, sus clientes se volverán más predecibles, tanto individual como colectivamente. Las estrategias y tácticas se harán más efectivas. Los costos se harán más manejables. Y el futuro se verá más promisorio y rentable.

OBTENGA VALIOSAS PERSPECTIVAS Y CONVIÉRTALAS EN ACCIONES

La solución mySAP CRM ofrece una suite comprensiva de aplicaciones analíticas que le ayudan a medir, predecir, planificar y optimizar las relaciones con los clientes. Tales aplicaciones incluyen soluciones empaquetadas, métodos y escenarios analíticos.

Además, el mencionado producto le permite optimizar sus recursos de asignación de personal de recursos humanos, al proporcionar herramientas de productividad tales como:

Soluciones Empaquetadas

Saque provecho de las soluciones analíticas empaquetadas que le ayudan a alcanzar objetivos comunes de gestión CRM. Use los análisis de valor de vida útil del cliente para identificar y dirigirse hacia sus grupos de clientes más rentables. Calibre acertadamente los niveles de satisfacción y lealtad de sus clientes para determinar cómo las prioridades de los clientes varían con el paso del tiempo. Use la gestión de retención y rotación (retention-and-churn) para rastrear, comprender, predecir y administrar el desgaste de los clientes. Use el análisis de ventas cruzadas para predecir cuáles serán los clientes con mayores probabilidades de comprar durante las transacciones de venta iniciales o de seguimiento.

Métodos Analíticos

Obtenga todas las herramientas que necesita para analizar adecuadamente a todos sus clientes y determinar la capacidad de su organización para servirles apropiadamente. Use extractores de datos para sincronizar ágilmente los datos a nivel de empresa con la solución mySAP CRM. Use la extracción genérica de datos para cargar datos de SAP y de terceros en almacenes de datos centrados en el cliente. Trabaje con meta-datos y datos maestros comunes, para garantizar que toda la información sea la misma en cada sistema. Aproveche las características de calidad de datos para garantizar que sus recomendaciones analíticas estén basadas en la información correcta.

Escenarios Analíticos

Obtenga funcionalidades de aplicación inmediata (out-of-the-box) que permitan analizar clientes, productos, canales de interacción, marketing, ventas y servicio, tales como:

- **Análisis de clientes** - Comprenda mejor y satisfaga las preferencias de los clientes. Lleve a cabo análisis de valor para establecer la rentabilidad y el valor de la vida útil de cada cliente o grupo de clientes. Ofrezca un servicio superior a sus clientes más rentables.
- **Análisis de producto** - Maximice la rentabilidad, monitoreando y evaluando productos vendidos, costos de producto y niveles apropiados de descuento.
- **Análisis de canales de interacción** - Obtenga una perspectiva sobre el desempeño y los costos de todos los canales de interacción, incluyendo comercio electrónico, centros de interacción, ventas móviles, ventas directas y canales indirectos. Elija los canales de marketing, ventas y servicio apropiados para cada grupo de clientes.
- **Análisis de marketing** - Explore nuevos mercados, basándose en datos vigentes y veraces. Desarrolle acertadas estrategias de segmentación de clientes para programas más dirigidos. Planifique sus campañas promocionales y de marketing con mayor precisión y optimice el impacto de todos sus egresos. Saque provecho de las oportunidades de ventas cruzadas, cotejando los productos y servicios con los perfiles de clientes.
- **Análisis de ventas** - Proporcione a sus gerentes una vista integral sobre el desempeño de ventas, incluyendo funcionalidades de fuerza de ventas y los resultados. Dé soporte a los profesionales de ventas con análisis de pérdidas o ganancias (win-or-loss) y con otros datos que les ayuden a desarrollar estrategias más exitosas.
- **Análisis de servicio** - Obtenga una perspectiva holística sobre todos los aspectos de sus actividades de servicio, incluyendo cumplimiento de tiempos, calidad y costos. Comprenda cómo el servicio puede mejorar los niveles de satisfacción del cliente y de rentabilidad.
- **Gestión de negocios centrada en el cliente** - Convierta las perspectivas sobre el cliente en acciones de la vida real, usando los elementos analíticos y la denominada Balanced Scorecard de Kaplan y Norton. Cree un plan global para la administración de todos los procesos de negocios, con metas definidas para cada unidad de negocios. Expresé su estrategia centrada en el cliente en términos que puedan ser fácilmente comprendidos, divulgados y materializados a través de toda la empresa. Monitoree el progreso de cualquier programa, usando los indicadores clave de desempeño.

OFREZCA UN PORTAL ESPECÍFICAMENTE CONFIGURADO PARA CADA USUARIO

La solución mySAP CRM se ofrece a través de la solución mySAP™ Enterprise Portal, permitiendo a todas las personas dentro de su compañía acceder, manipular cooperativamente y analizar la información relevante proveniente de cualquier fuente de datos, de modo que cada profesional pueda trabajar más eficiente y productivamente.

UN MEJOR ANÁLISIS SE TRADUCE EN UN MEJOR DESEMPEÑO

Siendo la única solución plenamente integrada de CRM disponible en el mercado actualmente, la solución mySAP CRM ofrece un acceso sin paralelo a la información que da soporte a la toma rentable de decisiones. Gracias a ello, su compañía estará capacitada para:

- **Controlar costos** - Identifique más acertadamente los productos, clientes y mercados objetivo, para dar un uso más eficiente a los recursos. Minimice los costos de tecnología mediante implementaciones ágiles, integraciones homogéneas, mantenimientos sencillos, estándares abiertos de tecnología y escalabilidad ilimitada.
- **Aumentar los ingresos y las utilidades** - Mejore los volúmenes de ventas, a través de una mejor identificación de los prospectos calificados y una mejor comprensión de las necesidades de los clientes. Aumente las ventas cruzadas y ascendentes, para elevar la rentabilidad y captar una porción aún mayor de los gastos realizados por sus clientes.
- **Mejorar el desempeño** - Planifique sus estrategias en base a información actualizada y correcta. Establezca metas específicas para cada proceso de negocios y mida la ejecución alcanzada contra el plan original, con el objeto de refinar rápidamente las estrategias y tácticas empleadas.
Edificar una ventaja competitiva atraiga más clientes y reténgalos por mayor tiempo, a través de un servicio de clase superior y de la gestión proactiva de la rotación de clientes.
- **Edificar una ventaja competitiva** - Atraiga más clientes y reténgalos por mayor tiempo, a través de un servicio de clase superior y de la gestión proactiva de la rotación de clientes.
- **Explotar su base de conocimientos** - Obtenga nuevas perspectivas analíticas, a través de una homogénea integración con la solución de inteligencia de negocios, mySAP™ Business Intelligence, y convierta sus estrategias de ventas y marketing en acciones efectivas.
- **Colaborar con los partners** - Use las herramientas de colaboración en línea para trabajar más estrechamente con los clientes, proveedores, consultores y demás partners de negocios.
- **Acceder al universo móvil** - Rastree los datos analíticos clave, sin importar dónde se encuentre, usando cualquier computador portátil, PDA o teléfono celular habilitado.

¿CUÁN EFECTIVA ES LA ESTRATEGIA ASUMIDA POR SU CLIENTE?

Para alcanzar el éxito en términos de la gestión CRM, usted debe reiterar los eventos que conducen al establecimiento de relaciones rentables. Y para identificar tales eventos, usted necesita las herramientas analíticas apropiadas.

Las funcionalidades analíticas de la solución mySAP CRM le ayudan a medir con precisión las diversas variables asociadas al comportamiento de sus clientes y a evaluarlas desde todo ángulo concebible. De esta manera, usted puede reiterar y refinar las estrategias exitosas y descartar aquellas que no lo son. Además, a través de las funcionalidades de soporte a la ejecución ofrecidas por mySAP CRM, usted puede transformar sus estrategias en acciones de la vida real y en resultados de fondo.

Para obtener mayores detalles sobre cómo la solución mySAP CRM puede ayudar a su compañía a convertir las perspectivas sobre los clientes en utilidades, visite www.sap.com/crm.

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

La familia de soluciones mySAP Business Suite ofrece, para cada negocio, una escalabilidad ilimitada, funcionalidades best-of-breed, una completa integración y una fácil colaboración a través de Internet.

Cada una de las soluciones incluidas en mySAP Business Suite es potenciada por la plataforma tecnológica SAP NetWeaver™, una plataforma de integración y aplicaciones que ayuda a reducir los costos totales de propiedad. La familia mySAP Business Suite consta de soluciones best-of-breed que incorporan poderosas funcionalidades básicas, características específicas para cada industria y mejores prácticas basadas en tres décadas de experiencia de SAP.

Todo ello se conjuga en una familia de soluciones que trabaja homogéneamente en conjunto, para ayudarle a alcanzar sus metas de negocios.

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



SAP Andina y del Caribe

Caribe: Tel: (787)775-3100 Fax: (787)775-3110
Colombia: Tel: (571)600-3000 Fax: (571)600-3001
Perú: Tel: (511)215-6900 Fax: (511)215-6901
Venezuela: Tel: (58212)276-5400 Fax (58212)267-4327

www.sap.com/andeanarib

SAP México

Tel: +52 55 5257 7500
Fax: +52 55 5257 7501

www.sap.com/mexico

SAP Argentina

Tel: +54 11 4891 3000
Fax: +54 11 4891 3001

www.sap.com/argentina

SAP Brasil

Tel: (55-11) 5503-2323
Fax: (55-11) 5503-2316

www.sap.com/brazil