

SAP Solution in Detail



mySAP™ CRM **INTERACTION** **CENTER**

Derechos de Autor 2003 SAP AG. Todos los derechos reservados. Ninguna parte de esta publicación podrá reproducirse o transmitirse de forma alguna o para propósito alguno sin la expresa autorización de SAP AG. La información contenida en el presente documento podrá ser modificada sin notificación previa.

Algunos productos de software comercializados por SAP y sus distribuidores contienen componentes de software de propiedad de otros proveedores de software.

Microsoft, WINDOWS, NT, EXCEL, Word, PowerPoint y SQL Server son marcas comerciales registradas de Microsoft Corporation.

IBM, DB2, DB2 Universal Database, OS/2, Parallel Sysplex, MVS/ESA, AIX, S/390, AS/400, OS/390, OS/400, iSeries, pSeries, xSeries, zSeries, z/OS, AFP, Intelligent Miner, Websphere, Netfinity, Tivoli, Informix e Informix Dynamic Server son marcas comerciales de IBM Corporation en los Estados Unidos de América y/o en otros países del mundo.

ORACLE es una marca comercial registrada de ORACLE Corporation.
™

UNIX, X/Open, OSF/1 y Motif son marcas comerciales registradas de The Open Group.

Citrix, el logotipo Citrix, ICA, Program Neighborhood, MetaFrame, WinFrame, VideoFrame, MultiWin y demás nombres de productos Citrix aquí referenciados son marcas comerciales de Citrix Systems, Inc.

HTML, DHTML, XML, XHTML son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de W3C, World Wide Web Consortium, Massachusetts Institute of Technology.

JAVA es una marca comercial registrada de Sun Microsystems, Inc.

JAVASCRIPT es una marca comercial registrada de Sun Microsystems, Inc., usada bajo licencia para la tecnología inventada e implementada por Netscape.

MarketSet y Enterprise Buyer son marcas comerciales de propiedad conjunta de SAP AG y Commerce One.

SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver y demás productos y servicios SAP aquí mencionados, así como sus respectivos logotipos, son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de SAP AG en Alemania y en diversos países alrededor del mundo. Todos los demás nombres de productos y servicios mencionados son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de sus respectivas compañías.

CONTENIDOS

mySAP™ CRM Interaction Center.	4
Mejor Interacción con el Cliente, A Través de una Mejor Interacción de Sistemas.	4
Poderosas Características de Gestión de Contactos.	4
- Gestión de Contactos.	4
- Gestión de Actividades.	4
Funcionalidades de “World Class”.	5
- Gestión de Conocimientos.	5
- Alertas y Definición de Guiones.	5
- Lanzador de Transacciones.	5
Portal para Gerentes.	5
- Programación con la Funcionalidad de Gestión de la Fuerza Laboral.	5
- Aspectos Analíticos.	5
- Flujo de Procesos (Workflow).	6
- Monitoreo en Tiempo Real.	6
Escenarios de Negocios para Mejores Ventas, Marketing, Servicio y Recursos Humanos.	6
- Escenario de Tele-ventas.	6
- Escenario de Telemarketing.	6
- Escenario de Servicio.	6
- Escenario de Recursos Humanos.	7
- Interfaz de Usuario Mejorada para Centro de Interacción.	7
El Poder de las Interacciones Efectivas.	7
Conozca la Historia Completa	7

COMPONENTE mySAP™ CRM INTERACTION CENTER

Si pretende ofrecer un servicio efectivo y personalizado, su centro de interacción debe contar con un rápido acceso a la información apropiada. Ahora Usted puede ofrecer un universo de información y recursos en cada terminal de escritorio de los miembros de los diferentes equipos de trabajo, con la única solución CRM completamente integrada disponible en el mercado actual: la solución mySAP™ Customer Relationship Management (mySAP™ CRM). La función de centro de interacción contenida en la solución mySAP CRM ayuda a su personal interno de ventas y servicio a trabajar más eficiente y productivamente en beneficio de sus clientes. Lo anterior genera mayor lealtad de los clientes y más sólidas utilidades a largo plazo.

MEJOR INTERACCIÓN CON EL CLIENTE, A TRAVÉS DE UNA MEJOR INTERACCIÓN DE SISTEMAS

Clientes en espera, respuestas incorrectas a las consultas y una pobre coordinación con otros departamentos: ¿Le suena familiar? ¿Están sus centros de contacto para soporte y servicio al cliente luchando con un sistema de información desconectado y fuera de línea? ¿Está el área de tele-ventas sufriendo dificultades para ofrecer los productos y servicios adecuados? ¿Están sus campañas salientes fuera de sincronía con su departamento de marketingmercadeo? ¿Desea su departamento de recursos humanos dar soporte a los empleados como si fueran clientes?

Si respondió afirmativamente a las anteriores preguntas, éste es el momento de adoptar la única solución completa que existe para la gestión de las relaciones con el cliente, la solución mySAP Customer Relationship Management (mySAP CRM).

Mediante su centro de interacción, la solución mySAP CRM ofrece funcionalidades integrales para todo tipo de interacciones con el cliente, ya se establezcan por vía telefónica, correos electrónicos, fax, Internet o mediante contacto personal.

Edificada sobre la plataforma de tecnológica SAP NetWeaver®, la solución mySAP CRM se integra homogéneamente con otros procesos de e-business, incluyendo gestión de servicios, gestión financiera, recursos humanos, inteligencia de negocios y gestión empresarial estratégica, así como con tecnologías de terceros, para posibilitar una completa administración y gestión del centro de interacción.

Este enfoque integrado garantiza la sincronización a nivel de todos los puntos de contacto con el cliente. Además, le proporciona la capacidad para capturar, visualizar y usar en tiempo real, los datos y cifras asociadas a los clientes, con una nitidez antes jamás alcanzada.

Adicionalmente, le permite optimizar sus recursos de asignación de personal y sus niveles de servicio, así como automatizar el flujo de procesos, para obtener un nivel máximo de satisfacción de los clientes. Como resultado de lo anterior, el centro de interacción de mySAP CRM ayuda a su organización a convertirse en líder en el suministro de valor agregado a los clientes.

PODEROSAS CARACTERÍSTICAS DE GESTIÓN DE CONTACTOS

La función de centro de interacción disponible con la solución mySAP CRM ofrece poderosas características de gestión de contactos que ayudan a su compañía a ser más eficiente, productiva y enfocada en el cliente. Dentro de tales funcionalidades se cuentan las descritas a continuación:

Gestión de Contactos

Usted puede administrar y procesar información (tal como historiales de contacto para clientes individuales) a través de todos los puntos de contacto, sea ésta algún tipo de interacción entrante o saliente, o esté asociada a las ventas, servicio, marketing o recursos humanos. Mediante el aprovechamiento de la integración de telefonía computarizada (Computer-Telephony Integration CTI), su equipo puede disfrutar los beneficios derivados de las comunicaciones directas entre su sistema telefónico y la solución mySAP CRM. Usted también puede manejar los contactos en línea, a través de funciones de chateo virtual, llamadas de respuesta y transmisión de voz sobre IP. La sincronización con las marcaciones salientes hace que la ejecución de campañas sea tan sencilla como hacer clic con su mouse. Para las comunicaciones asincrónicas, tales como correos electrónicos, cartas, faxes y elementos de workflow, SAP ofrece una bandeja de entrada universal, con el fin de garantizar que todos los contactos sean manejados de manera oportuna y profesional.

Gestión de Actividades

Sus representantes pueden registrar y procesar todas las interacciones y actividades de seguimiento.

FUNCIONALIDADES DE CLASE MUNDIAL

La solución mySAP CRM ofrece todas las funciones básicas que usted requiere para brindar un soporte de clase mundial a las relaciones de negocios e interacciones con sus clientes. Dentro de tales funciones se contemplan las siguientes:

Gestión de Conocimientos

La inteligencia empresarial es alimentada a su terminal de escritorio para tramitar diligentemente las consultas formuladas por los clientes. Los miembros de personal pueden iniciar, de manera ágil y sencilla, búsquedas de soluciones a partir de interrogantes o solicitudes y luego refinarlas para ofrecer respuestas más específicas. Cada rol de empleado puede definirse de forma tal que solo aquellas soluciones relevantes por su respectiva posición sean buscadas y encontradas.

Alertas y Definición de Guiones

Las alertas notifican automáticamente a los miembros de su personal sobre solicitudes de servicio pendientes, status de pagos u otros criterios de negocios relevantes. La difusión de mensajes permite a los gerentes mantener a sus respectivos equipos al tanto de la información pertinente sobre el centro de contacto. Los guiones interactivos guían a su personal a través de los procesos de negocios seguidos para todas las interacciones. Los guiones pueden consistir de diferentes ramificaciones que permiten a su personal pasar de un proceso de negocios a otro, de acuerdo con las respuestas dadas por el cliente. Por ejemplo, los procesos de negocios o transacciones a los cuales se accede pueden variar de acuerdo con el motivo por el cual el cliente se pone en contacto con el centro de interacción. Adicionalmente, los costos de capacitación de empleados se reducen notablemente, ya que la solución mySAP CRM conduce automáticamente a los miembros de personal a las pantallas de transacción que éstos requieren para llevar a cabo diversas tareas, en lugar de asumir que tales usuarios saben hacia dónde se dirigen. Sus gerentes también pueden evaluar el uso de los guiones, mediante funcionalidades de análisis inverso (drill-down), con el propósito de optimizar su efectividad.

Lanzador de Transacciones

La función de lanzamiento de transacciones ofrece una plataforma de lanzamiento para muchas de las acciones que cada miembro del equipo puede llevar a cabo, y puede ser configurada específicamente para satisfacer los requerimientos específicos de sus respectivos cargos. Esta función puede activar cualquier transacción en las aplicaciones de SAP o de terceros.

Como los agentes de las centrales de llamadas cuentan con las aplicaciones que necesitan para finalizar una interacción, los problemas de los clientes suelen solucionarse con mayor frecuencia en el transcurso del primer contacto.

PORTAL PARA GERENTES

La solución mySAP CRM proporciona a sus gerentes de centro de contacto una herramienta habilitada para portales que posibilita el eficiente manejo de su empresa. Esta interfaz intuitiva y eficiente puede ser fácilmente configurada para adaptarse a los diferentes roles y tareas a ser desempeñados dentro del centro de interacción. Un robusto conjunto de herramientas se encuentra disponible y da soporte a las siguientes actividades:

Programación con la Funcionalidad de Gestión de la Fuerza Laboral

El desafío que representa la asignación de personal para un centro de contacto habilitado para múltiples canales se facilita con la funcionalidad de gestión de la fuerza laboral que se encuentra disponible en la solución mySAP CRM. Edificada desde cero y diseñada con todos los canales de comunicación en mente, esta herramienta facilita la programación del personal, con el fin de optimizar los niveles de servicio para las interacciones a través de teléfono, correo electrónico e Internet. Los días en que se ofrecían respuestas reactivas a través de la completa sincronización de las ventas, el servicio y el marketing son cosa del pasado. Ahora, los gerentes de los centros de interacción pueden llevar una planeación proactiva y por anticipado de las actividades de asignación de personal y capacitación asociadas a los aspectos relevantes de las nuevas campañas, eventos o servicios.

Aspectos Analíticos

Con la solución mySAP CRM, los encargados de la toma de decisiones pueden visualizar fácilmente las tendencias asociadas a la calidad de producto o al valor de la vida útil del cliente, rastrear el número de interacciones efectuadas y evaluar el desempeño del personal y el comportamiento de los clientes. Esto ayuda a identificar las oportunidades para aumentar la rentabilidad y los niveles de satisfacción de los clientes, optimizar la eficiencia de los centros de interacción y disminuir los costos. Los gerentes también pueden medir la eficiencia de todos sus recursos de centros de contacto. Además, pueden generar fácilmente reportes ad hoc y programar la distribución regulada de información a la gerencia y el personal relevantes.

Flujo de Procesos (Workflow)

Al entrar en contacto con su empresa, los clientes esperan tratar cualquier asunto con la certeza de que el mismo será resuelto a su entera satisfacción. La solución mySAP CRM puede trasladar automáticamente tareas y actividades a los supervisores, personal de soporte o diversos departamentos, con el objeto de cumplir con todos los compromisos contraídos ante sus clientes. Sus gerentes pueden fácilmente especificar y diseñar un flujo de procesos definido por los negocios, con el fin de garantizar que no se pase por alto ningún detalle.

Monitoreo en Tiempo Real

En épocas tan competitivas como la actual, sus gerentes deben conocer su entorno y estar en capacidad de realizar los ajustes instantáneos que fueren necesarios para responder a las necesidades del mercado. La solución mySAP CRM permite a los gerentes de centros de interacción monitorear datos dinámicos desplegados en un tablero de instrumentos y visualizar información analítica para asumir inmediatamente acciones proactivas tendientes a resolver asuntos pendientes. Lo anterior garantiza que los niveles de servicio sean mantenidos y da poder a sus gerentes para que garanticen una máxima eficiencia a través de todo el proceso de interacción.

ESCENARIOS DE NEGOCIOS PARA MEJORES VENTAS, MERCADEO, SERVICIO Y RECURSOS HUMANOS

En su condición de elemento central de la solución mySAP CRM, el centro de interacción da un soporte homogéneo a diversos escenarios de negocios centrados en el cliente y dirigidos a las áreas de ventas, marketing, servicio y recursos humanos. Dentro de tales escenarios se incluyen los siguientes:

Escenario de Tele-ventas

El escenario de tele-ventas transforma su centro de interacción en un nuevo canal de ventas, reduciendo sustancialmente sus costos globales de ventas. El escenario integra todo tipo de interacciones de ventas, incluyendo oportunidades, cotizaciones, gestión de leads, gestión de órdenes de venta y definición dinámica de guiones.

Durante las llamadas, sus agentes pueden sacar provecho de características tales como propuestas dinámicas de producto, guiones y encuestas, con el fin de calificar leads, opciones de ventas ascendentes y ventas cruzadas y herramientas de cierre de ventas. Estas características aceleran el procesamiento de órdenes y ayudan a su equipo a aumentar la efectividad y los volúmenes de ventas. La funcionalidad de centro de interacción también posibilita la combinación de procesos, por lo cual las oportunidades de ventas pueden obtenerse a partir de las áreas de servicio y mercadeo.

Esto es especialmente efectivo cuando se usan estrategias de definición de perfiles y tratamientos, a través de diversos escenarios CRM.

En el caso de las llamadas entrantes, su personal puede responder a las inquietudes planteadas por los clientes, los consumidores y los resellers. También pueden proporcionar información y cotizaciones por vía telefónica, correos electrónicos o correo regular. Durante los tiempos muertos, los representantes encargados de las llamadas entrantes pueden hacer un ajuste y dedicarse a realizar llamadas salientes.

Sus empleados también pueden dar seguimiento al comportamiento de compra de los clientes a través de los diversos canales de venta puestos a su disposición, con el fin de generar campañas de marketing salientes que reflejen patrones de compra definidos. Los escenarios de ventas salientes incluyen características de llamadas periódicas y campañas que integran las funcionalidades de la solución mySAP CRM. Toda la información de ventas se encuentra al alcance de su mano, facultando a los empleados para actuar como proveedores y partners dentro del proceso de atención al cliente ofrecido por la compañía.

Escenario de Telemarketing

El escenario de telemarketing da soporte al marketing entrante y saliente, con base en las funcionalidades de llamada y en la definición dinámica de guiones. También le ayuda a sincronizar los esfuerzos de telemarketing con sus campañas de ventas, marketing y servicio.

Mediante la homogénea integración con la funcionalidad de tele-ventas, su equipo puede usar las herramientas detelemarketing para diseñar campañas más efectivas que saquen pleno provecho de las definiciones interactivas de guiones y el manejo de llamadas. Su personal es guiado a través de los procesos de llamada, captura de datos y calificación de leads, convirtiendo la llamada de cliente resultante en una acción. Así mismo, su organización cuenta con la capacidad para convertirse en un canal de marketing más efectivo y eficiente en costos.

Escenario de Servicio

En el escenario de servicio, la solución mySAP CRM administra todos los aspectos del ciclo de servicio. Dentro de los ambientes que reciben soporte se encuentran los centros de servicio al cliente, los centros de atención, el soporte técnico, el despacho de técnicos de servicio y el procesamiento de reclamos.

En un escenario típico, su equipo está en capacidad de encontrar soluciones para los problemas de los clientes. Si el problema no puede resolverse fácilmente, su personal puede crear una orden de servicio o despachar un técnico de servicio. Éste último puede entonces llamar cuando haya completado el trabajo y agregar la confirmación de tiempos y materiales a la orden de servicio correspondiente.

Su personal de servicio al cliente puede visualizar el historial de los clientes en todo momento (por ejemplo, las órdenes de servicio existentes) y revisar cualquier aspecto de la base de clientes. Así mismo, puede procesar fácilmente las órdenes de servicio, los contratos, las facturas y las confirmaciones de servicio. Además, puede recibir facultades para resolver reclamos de clientes con bonos de crédito, cupones, sustituciones u otras medidas de buena voluntad.

Escenario de Recursos Humanos

En el escenario de recursos humanos, la solución mySAP CRM ofrece una solución integrada que conjuga sofisticadas técnicas de gestión CRM con la información de recursos humanos, alimentando sus centros de atención con lo mejor de ambas prácticas de negocios. Los guiones y alertas guían a los especialistas y empleados del área de recursos humanos a través de las transacciones más comunes, mientras la solución automatiza la transferencia de datos entre el área CRM y el área de recursos humanos. Al proporcionar a los usuarios finales un punto de contacto empresarial, el área del centro de interacción de empleados de la solución mySAP CRM habilita a las organizaciones para que ofrezcan un servicio consistente y personalizado, a través de múltiples canales de comunicación.

Interfaz de Usuario Mejorada para Centro de Interacción

Gracias a la solución mySAP CRM, su organización cuenta con una variedad de interfaces de usuario disponibles en todo momento. La primera es una interfaz de usuario tradicional, basada en Microsoft Windows, que opera internamente. La segunda, basada en el software SAP® Enterprise Portal, es una interfaz de fácil uso que opera en la Web, siendo ideal para los empleados a distancia o los empleados temporarios. Al ofrecer lo mejor de dos mundos, la solución mySAP CRM puede ayudarle a disfrutar de un mayor rendimiento sobre sus inversiones en tecnología.

EL PODER DE LAS INTERACCIONES EFECTIVAS

A través de sus herramientas de gestión de clase mundial la solución mySAP CRM transforma su centro de interacción en un poderoso y eficiente centro de beneficios. Con dicho centro, su organización puede lograr lo siguiente:

- **Aumentar la satisfacción de los clientes:** Ofrezca a todos sus clientes, un servicio oportuno, personalizado y cortés. Asegúrese que todos reciban respuestas acertadas y que se lleve un riguroso seguimiento a los compromisos adquiridos con dichos clientes.
- **Mejorar la credibilidad:** Brinde a sus representantes de ventas los conceptos que requieren para realizar ventas cruzadas y ascendentes a sus respectivos clientes.
- **Sincronizar los datos:** Coordine la información proveniente de cada área de su compañía (marketing, producción, embarques y servicio) para obtener una mayor eficiencia y un más elevado nivel de satisfacción del cliente.
- **Aumentar la productividad:** Proporcione a su personal de interacción con el cliente la información actualizada y veraz que necesita para trabajar más eficiente y productivamente.
- **Edificar moral:** Ayude a sus especialistas en interacciones con el cliente a sentirse potenciados y exitosos en sus esfuerzos por satisfacer las necesidades de los clientes.
- **Administrar el ciclo de interacciones con el cliente:** Edifique un perfil detallado de cada cliente para administrar mejor cada etapa de la relación, desde el contacto inicial hasta las ventas de seguimiento, sin obviar algún paso intermedio.
- **Aumentar la eficiencia:** Permita que sus gerentes de centro de interacción optimicen el personal, monitoreen en tiempo real el entorno del centro de contacto y reaccionen inmediatamente para satisfacer las necesidades de negocios y garantizar el mantenimiento de los niveles de servicio alcanzados.

CONOZCA LA HISTORIA COMPLETA

Para obtener mayores detalles sobre cómo la solución mySAP CRM puede mejorar el rendimiento sobre su inversión en el centro de interacción, visite www.sap.com/crm.

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/andearcarib

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