



**La extremadamente competitiva economía actual está haciendo que sus actividades de marketing sean cada vez más difíciles de planificar, coordinar, administrar y medir. Es por ello que las compañías están equipando a sus profesionales de marketing con la única solución integral que ofrece resultados sólidos y commensurables, a través de un robusto conjunto de funcionalidades: la solución mySAP™ CRM.**

## SAP Solution Brief

# mySAP™ CRM MARKETING

## INCORPORACIÓN DE UNA NUEVA CIENCIA AL ARTE DEL MARKETING

Justificar los egresos, coordinar diferentes iniciativas, hacer mucho con poco y evitar la realización de campañas desenfocadas: todas estas actividades hacen parte de la diversidad de desafíos que deben afrontar las áreas de marketing de la actualidad.

Ciertamente, el marketing es un arte intuitivo. Pero, ¿necesariamente debe carecer de cualquier elemento científico?

No cuando su compañía utiliza la solución desarrollada por SAP para la Gestión de las Relaciones con el Cliente, mySAP™ Customer Relationship Management (mySAP™ CRM). Este producto da soporte al proceso completo de marketing, desde la planeación y definición de presupuestos hasta la segmentación, diseño, ejecución y optimización, aportando funcionalidades para el desarrollo de actividades precisas de monitoreo y medición. En consecuencia, la solución aporta un nuevo nivel de ciencia a la planeación, ejecución y medición de sus programas de marketing.

## SI DESEA UN SOPORTE COMPLETO PARA SU GESTIÓN DE MARKETING, ELIJA mySAP CRM

mySAP CRM ofrece un soporte integral a todas sus actividades de marketing, constituyéndose en la piedra angular para la edificación de una eficiente gestión de las relaciones con el cliente. La solución permite a sus profesionales de marketing, servicio y ventas reaccionar ágil y proactivamente a las variaciones del mercado. Como resultado de lo anterior, mySAP CRM le ayuda a incrementar las ventas, mejorar la rentabilidad y consolidar su liderazgo de mercado.

Con la solución mySAP CRM, es posible crear planes flexibles de marketing a nivel empresarial y luego ejecutarlos en cualquier nivel de la organización. También se pueden diseñar y ejecutar iniciativas específicas para cumplir con los objetivos corporativos. La métrica clave de negocios puede definirse y monitorearse para garantizar el cumplimiento de los resultados de fondo. Las herramientas analíticas integradas en la solución mySAP CRM le ayudan a tomar decisiones más informadas. Y, además, los datos financieros y contables pueden usarse para generar reportes de ROI (retorno sobre la inversión).

## PLANEACIÓN DEL MARKETING CON LA SOLUCIÓN mySAP CRM

Las funcionalidades de planeación del marketing disponibles en la solución mySAP CRM permiten a su organización planificar, de manera centralizada, todas las actividades de marketing e implementarlas a través de toda la empresa. Esta funcionalidad suplementa considerablemente la capacidad de su empresa para coordinar y optimizar el uso de recursos de marketing, tanto internos como externos.

Un proceso de planeación racionalizado le brinda la flexibilidad necesaria para acomodarse a las vertiginosas y súbitas tendencias del mercado. Además, como la solución mySAP CRM está integrada, usa todos los datos relevantes sobre clientes, finanzas, productos y mercados. Este diseño integrado permite a su organización planificar todas las actividades de marketing de ciclo cerrado (desde la planeación de presupuestos hasta la generación de rendimientos efectivos) y usar dicha información para planificar y optimizar el proceso de marketing.

La solución mySAP CRM también ofrece una estructura marco para las iniciativas de planeación y ejecución a todo nivel (incluyendo niveles empresariales, regionales, de campo, de producto o de marca). Además, le permite involucrar a todos los recursos responsables reunidos en un mismo departamento, tanto dentro de su organización como en las instalaciones de los partners, fuera de ella.

Con mySAP CRM, su compañía obtiene la única solución que puede cerrar la brecha entre la cadena de abastecimiento y la cadena de la demanda. Como resultado de ello, usted puede mejorar el servicio al cliente, a nivel del front-end; mejorar las eficiencias de costos en el back-end; y aumentar la rentabilidad a nivel de toda la empresa.

## AUTOMATIZACIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE CAMPAÑAS CON LA SOLUCIÓN mySAP CRM

La gestión de campañas es, hoy en día, algo más que el simple envío de volúmenes de correo a las puertas de los prospectos. La solución mySAP CRM le proporciona a su organización un completo control sobre el proceso de campañas de marketing, que incluye actividades de diseño, ejecución, coordinación, optimización y monitoreo.

Mediante el uso de mySAP CRM, su compañía puede crear campañas dirigidas y personalizadas, a través de todos los canales de comunicación, incluyendo las ventas directas, las centrales de llamadas, el correo regular, los correos electrónicos, los faxes, Internet y los dispositivos móviles. Usted también puede monitorear la rentabilidad de toda la empresa, a nivel de programa, producto, cliente o partner.

Con las funcionalidades de automatización y optimización de campañas, aportadas por la solución mySAP CRM, su compañía puede diseñar, visual e intuitivamente, procesos completos de comunicaciones, de principio a fin, incluyendo la capacidad para activar eventos a partir de las respuestas de cliente incorporadas. Para administrar las complejidades de los requerimientos actuales asociados a la segmentación de clientes, la solución mySAP CRM anida técnicas de simulación y optimización dentro de su diseño de campañas, con el fin de que los usuarios no técnicos puedan optimizar la combinación de canales, de clientes y de ofertas para cada campaña.

Adicionalmente, los suministros y costos de producto han sido incorporados al proceso de campañas, permitiendo a su organización de mercadeo coordinar y planear efectivamente las actividades de campaña, evitando así el desperdicio de recursos y la redundancia de esfuerzos.

## E-MARKETING CON LA SOLUCIÓN mySAP CRM

El e-marketing (marketing electrónico) ha evolucionado considerablemente desde sus albores, cuando se limitaba al correo indeseado (spam). Los clientes ya no tienen tapujos para indicar el tipo de información que desean recibir. En consecuencia, las compañías deben ofrecer comunicaciones oportunas, personalizadas y relevantes. El marketing basado en permisos se ha convertido en uno de los principales impulsores del éxito del e-marketing. Adicionalmente, para garantizar la calidad y el oportunismo de las comunicaciones, usted debe controlar la creación y generación de correos electrónicos.

Las funcionalidades de marketing electrónico de la solución mySAP CRM le permiten implementar campañas personalizadas, basadas en permisos y en tiempo real, dirigidas a mercados masivos, a través de Internet. Las organizaciones pueden sacar provecho de este económico canal de interacción con los clientes y maximizar la efectividad de la canalización de campañas, respetando la privacidad y las preferencias del cliente. Usted tiene pleno control sobre el diseño y la ejecución de las campañas de e-marketing, a través del uso de la funcionalidad de gestión de campañas de mySAP CRM, pudiendo contar con comunicaciones totalmente coordinadas.

## GESTIÓN OPTIMIZADA DE LEADS

Los leads que se convierten en ventas también se traducen en utilidades. La anidación de funcionalidades de gestión de leads en los esfuerzos de mercadeo permite a su compañía convertir rápidamente los leads calificados y le evita pérdidas de tiempo dedicado a leads mediocres.

Los profesionales de ventas pueden utilizar las funcionalidades de gestión de leads de la solución mySAP CRM para recopilar, calificar y distribuir leads y ofrecer las mejores oportunidades de ventas a los representantes de ventas apropiados. Con las funcionalidades de gestión cooperativa de leads, su compañía puede extender el proceso de leads para abarcar a profesionales dentro y fuera de la organización.

## ANÁLISIS PRECISOS DE MARKETING

Con frecuencia, las organizaciones recopilan enormes cantidades de información y luego sufren tratando de que toda esa parafernalia tenga algún sentido. Algunas compañías aíslan las funcionalidades analíticas y de reporte, además de los usuarios, de las personas responsables de la ejecución de campañas. Otras emplean sistemas independientes de marketing y análisis, evitando que los profesionales usen los análisis para promover el marketing personalizado y dirigido. Pero si su organización verdaderamente entiende la información que recopila, usted puede usar dicha información para tomar decisiones que maximicen su rentabilidad.

La solución mySAP CRM ofrece una amplia gama de funcionalidades analíticas avanzadas para el marketing, las cuales usted puede usar para analizar, en tiempo real, los datos existentes sobre clientes, segmentos, competidores, productos, canales de mercado, tendencias, rentabilidad y mercados de terceros. También puede recopilar y analizar ágilmente los datos, usando funciones analíticas preinstaladas, derivadas de la solución combinada de almacenamiento y análisis de datos, mySAP™ Business Intelligence.

Robustas funcionalidades analíticas ayudan a su compañía a desarrollar mejores planes y descubrir mejores oportunidades de negocios. También le ayudan a monitorear, rastrear y medir todas las actividades de marketing. Como mySAP CRM es una solución plenamente integrada, su compañía puede usarla para acceder a todos los datos transaccionales, contables y operacionales, con el fin de captar un panorama completo de todas sus actividades de marketing.

Las funcionalidades analíticas de marketing contenidas en la solución mySAP CRM le proporcionan todas las funciones que necesita para extraer, reportar, analizar e implementar la información que le ayuda a comprender claramente el comportamiento y el valor de sus clientes. Usted puede entonces aplicar esta inteligencia para mejorar sus esfuerzos de ventas ascendentes y cruzadas, disparar los niveles de satisfacción de los clientes y aumentar las tasas de retención de los mismos.

## **SIMPLIFICACIÓN DE LA SEGMENTACIÓN DE CLIENTES**

En la actualidad, los profesionales de marketing no pueden esperar a que los grupos de tecnología de la información segmenten los clientes por ellos. Dichos esfuerzos tardan demasiado y, a menudo, hacen que se pierdan valiosas oportunidades. Los profesionales que saben a cuáles clientes tomar como objetivo deben estar en condiciones de segmentar clientes e impulsar esfuerzos de marketing por sí mismos.

Con la solución mySAP CRM, los usuarios de negocios pueden crear segmentos altamente dirigidos, a niveles de cliente, partner, organización, prospecto o grupo, sin que haya intervención del área de tecnología de la información (ó área IT, por sus siglas en inglés). Los usuarios pueden acceder a toda la información relevante que provenga de múltiples fuentes, incluso si desconocen el sitio donde reside dicha información. Mediante el uso de las funcionalidades de visualización de datos, los usuarios pueden identificar ágilmente las oportunidades y garantizar que los clientes sean claramente asignados a los segmentos apropiados. Las funcionalidades de definición de segmentos contenidas en la solución mySAP CRM racionalizan el proceso, al permitir a los usuarios integrar homogéneamente los segmentos identificados a las campañas de marketing. Adicionalmente, las funcionalidades anidadas de modelado predictivo posibilitan la optimización de toda la segmentación de clientes.

## **PERSONALIZACIÓN**

Mediante las funcionalidades de personalización de la solución mySAP CRM, su compañía puede ofrecer los productos apropiados a los clientes apropiados, en el momento apropiado. Las técnicas de minería de datos (data-mining) ofrecen un soporte basado en análisis para las ventas cruzadas y ascendentes, garantizando que usted derive el mayor valor posible de cada interacción con los clientes. Adicionalmente, usted puede crear propuestas de producto personalizadas para cada visitante de su sitio virtual, incluidos clientes nuevos y ya existentes.

## **GESTIÓN DE PROMOCIONES COMERCIALES**

Las funcionalidades de gestión de promociones comerciales aportadas por la solución mySAP CRM, que se integran con las soluciones mySAP™ Business Suite, contienen todas las funciones que su compañía requiere para dar soporte al proceso completo de promociones comerciales dirigidas al cliente. Estas funcionalidades dan soporte al marketing táctico y estratégico; a la planeación de volúmenes totales de ventas; y a la implementación, validación y análisis de las tácticas de promoción de ventas, tales como características, despliegues comerciales y reducciones temporales de precios. También ofrecen una estructura marco que da soporte a las actividades centralizadas de planeación, mantenimiento, rastreo, configuración y evaluación de todas las actividades de marketing realizadas entre los fabricantes de productos de consumo y sus respectivos resellers y vendedores minoristas.

## **UN PORTAL EMPRESARIAL CONFIGURADO ESPECÍFICAMENTE PARA CADA USUARIO**

La solución mySAP CRM es accesible a través del portal empresarial ofrecido por SAP y denominado mySAP™ Enterprise Portal, permitiendo a todos sus profesionales de marketing visualizar su universo, a través de un portal basado en roles y configurado específicamente para acomodarse a sus necesidades, incorporando todos los recursos que necesitan. Este portal proporciona un único punto de ingreso a la información, las aplicaciones y los servicios que tales profesionales requieren para optimizar sus esfuerzos de marketing.

El portal es el centro de comando que le ayuda a responder más ágilmente, al brindarle una vista consolidada sobre los indicadores claves de desempeño, tales como reportes activos de monitoreo de campañas, alertas para acciones inmediatas y cualquier información que fuere crítica para su trabajo. Todos los procesos esenciales son accesibles a través de la interfaz de centro de comando, o cockpit.

A través del centro de comando, usted obtiene panorámicas de su negocio, más veloz y fácilmente que nunca. Además, el centro de comando mejora sustancialmente los niveles de colaboración con todos los individuos involucrados en las actividades de marketing.

## **UNA MEJOR INFORMACIÓN SE TRADUCE EN MEJORES CAMPAÑAS**

Siendo la única solución CRM totalmente integrada disponible en el mercado actual, mySAP CRM ofrece un control único sobre los detalles de sus más complejos programas de marketing. Con esta solución, usted está en capacidad de realizar las siguientes actividades:

- **Controlar los costos** - rastree las diversas variables de sus presupuestos de marketing, desde los servicios creativos hasta la promoción y el uso de medios. Los costos e ingresos reales pueden ingresarse directamente en los sistemas financieros.
- **Justificar sus egresos** - compruebe el valor de sus programas, a través de análisis concretos de los resultados de campaña. Usted cuenta con verdaderos reportes de rendimiento sobre la inversión y no solo tasas de respuesta a la campaña.



**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/andecarib](http://www.sap.com/andecarib)

**SAP México**

Tel: +52 55 5257 7500  
 Fax: +52 55 5257 7501  
[www.sap.com/mexico](http://www.sap.com/mexico)

**SAP Argentina**

Tel: +54 11 4891 3000  
 Fax: +54 11 4891 3001  
[www.sap.com/argentina](http://www.sap.com/argentina)

**SAP BRASIL**

Tel: (55-11) 5503-2323  
 Fax: (55-11) 5503-2316  
[www.sap.com/brazil](http://www.sap.com/brazil)

- **Monitorear mercados y competidores** - Mejore su inteligencia de mercado, incorporando los más recientes datos, aportados por importantes proveedores, tales como ACNielsen y Dun&Bradstreet.
- **Mejorar las proyecciones** - Use técnicas anidadas de pronóstico, simulación y optimización, para tomar decisiones más informadas. Maximice la efectividad de cada comunicación y cada dólar invertido en actividades de mercadeo.
- **Coordinar las campañas** - Elimine los silos de información y coordine las campañas promocionales con otros departamentos. Comparta información crítica con partners externos, para mantener a todos los involucrados encaminados hacia las mismas metas.
- **Crear interacciones relevantes y personalizadas** - Garantice que sus clientes actuales sean sus clientes del mañana, comprendiendo que los segmentos están compuestos por grupos de individuos con diferentes preferencias y prioridades.
- **Administrar el ciclo de vida del cliente** - Edifique un perfil detallado de cada cliente y administre cada etapa de la relación con el mismo, incluyendo datos como contacto inicial, ventas realizadas, cumplimiento, servicio y ventas de seguimiento.
- **Acceder al universo móvil** - Rastree los datos claves de mercadeo, sin importar dónde se encuentre, usando cualquier computador portátil, asistente digital (PDA) o teléfono celular habilitado para el Internet.

**CONVIÉRTASE EN UNA POTENCIA DE MARKETING**

En la actual economía, donde predominan elevados niveles de competencia, usted debe comercializar sus productos y servicios, dirigiéndolos a miles de clientes, aunque también debe dar, simultáneamente, a cada uno de estos clientes, la atención personalizada que éste espera. Esto constituye un desafío que demanda el acceso a la información detallada y una cuidadosa coordinación con otras áreas de su compañía.

La solución mySAP CRM logra este objetivo, ofreciendo la información precisa que usted necesita, directamente en su PC de escritorio, junto con las herramientas que ayudan a transformar dicha información en valiosos conceptos y en campañas altamente dirigidas.

Para obtener una información detallada sobre cómo la solución mySAP CRM puede ayudar a su organización a edificar una más sólida cultura de marketing, visite [www.sap.com/crm](http://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.