



En el pasado, las compañías solían fracasar en sus intentos por captar ingresos en concepto de actividades de servicio, delegando la responsabilidad de servir y dar soporte a sus productos en terceros proveedores. Hoy en día, cada vez más compañías descubren que las actividades de servicio representan una inmensa fuente inexplorada de ingresos.

La solución mySAP™ CRM ofrece una completa solución para la administración efectiva y eficiente de todo el ciclo de vida de las actividades de servicio. La solución proporciona las herramientas que su compañía necesita para crear un flujo consistente de ingresos y ayuda a transformar su organización de servicio de un centro de costos a una pujante y rentable línea de negocios.

Informe de Solución SAP

mySAP™ CRM SERVICE

**MARKETING. VENTAS. SERVICIO. E-COMMERCE.
RENTABILIDAD. UNA SOLUCIÓN CRM QUE LO
TIENE TODO.**

De todas las soluciones CRM disponibles en la actualidad, solo una se integra inmediatamente con todos sus procesos de negocios existentes. Solo una tiene el poder para enlazar, de inmediato, toda la cadena de valor de su compañía. Solo una conecta a los empleados, partners, procesos de industria específica y tecnología en un ciclo cerrado de interacciones con el cliente. Y solo una está fundamentada en décadas de experiencia en su industria. Esa solución es mySAP™ Customer Relationship Management (mySAP™ CRM).

CONVIERTA EL SERVICIO EN UNA PODEROSA VENTAJA COMPETITIVA

Las presiones competitivas, las crecientes expectativas de los clientes y la pugna por elevar la rentabilidad son todas realidades de negocios que nunca dejarán de existir. En el mundo actual, el servicio de calidad ha dejado de ser una opción para convertirse en un imperativo corporativo que puede proporcionarle una poderosa ventaja competitiva. Es por ello que las organizaciones exitosas a nivel mundial ofrecen un servicio personalizado y de alta calidad, ayudadas por la solución de SAP para la gestión de las relaciones con el cliente, mySAP™ Customer Relationship Management.

Esta comprensiva solución brinda a toda su organización un enfoque centrado en la satisfacción del cliente, proporcionando las mejores prácticas a cada área de la compañía, desde las comunicaciones multi-canal y la administración de su base instalada de clientes hasta la prestación de servicios de campo. La solución mySAP CRM le proporciona lo siguiente:

- Todas las disciplinas de gestión de CRM operacional, analítica y cooperativa.
- Funcionalidades avanzadas de portal empresarial y de sitio virtual de intercambios, tendientes a lograr una conectividad a través de la red de valor de su empresa.

DELEGUE PODER EN SU PERSONAL

La solución mySAP CRM ofrece una completa solución de servicio para administrar eficientemente todo el ciclo de vida de las actividades de servicio, permitiendo a su organización manejar las complejidades asociadas a la operación de una empresa de servicio. Dentro de sus funcionalidades se cuentan las siguientes:

- **Servicio y soporte al cliente** - mySAP CRM permite a su centro de interacción administrar y cumplir con los compromisos adquiridos con los clientes y partners, a través de una eficiente planeación y ejecución del servicio. Asimismo, la solución le ayuda a resolver rápidamente los problemas de los clientes, al enlazar todo el proceso de servicio, desde el contacto inicial con el cliente hasta la resolución definitiva y la liquidación financiera.
- **Planeación y pronósticos de servicio** - mySAP CRM le ayuda a establecer planes de servicio que dan un mantenimiento proactivo a los productos para alcanzar un óptimo desempeño de los mismos, mientras crea un flujo de ingresos consistente. Los pronósticos de servicios planeados le ayudan a distribuir y utilizar apropiadamente sus recursos finitos de servicio y cumplir con los compromisos adquiridos con los clientes.
- **Planeación y optimización de recursos** - mySAP CRM le permite planear estrategias de recursos a largo plazo y optimizar tácticas de programación a corto plazo. Adicionalmente, sus avanzadas funcionalidades de planeación de la fuerza laboral permiten a los planificadores programar actividades de servicio de campo, con base en parámetros tales como disponibilidad de representantes y partes y en las habilidades únicas requeridas para la instalación de cada cliente.
- **Gestión de las operaciones de servicio** - mySAP CRM ofrece completas y robustas funcionalidades de gestión de servicios para operaciones de servicio de uno o múltiples niveles. Con la solución, los gerentes de servicio pueden administrar operaciones de servicio como centros de costos o líneas de negocios. La flexibilidad de la solución mySAP CRM permite a los gerentes planificar, ejecutar, monitorear y recortar los costos asociados a la prestación de servicios a los clientes, además de mejorar la rentabilidad de los clientes, sin que importe el enfoque de negocios asumido. Las funcionalidades incluyen la planeación táctica y estratégica de las actividades de servicio, la administración de las mismas, el soporte transaccional, las reparaciones internas y los análisis operacionales y financieros.

- **Servicio de campo** - mySAP CRM ofrece todo el poder y los conocimientos de la empresa a los representantes de servicio de campo, en cualquier momento y lugar, permitiéndoles aprovechar los conocimientos organizacionales, a través del uso de computadores portátiles remotos o dispositivos remotos debidamente habilitados. Además, la solución ofrece una interfaz de usuario conveniente, intuitiva y basada en un navegador (browser-based), con el fin de minimizar los requerimientos de capacitación y aumentar las tasas de adopción por parte de los usuarios.
- **Servicio electrónico (e-service)** - mySAP CRM ofrece una solución virtual basada en los auto-servicios, que proporciona a los clientes un acceso instantáneo a los conocimientos empresariales. Con dicha solución, los clientes pueden investigar y diagnosticar sus propios problemas, a partir de FAQs (preguntas frecuentes); o pueden buscar soluciones relevantes dentro de una base consolidada de conocimientos. La solución mySAP CRM también ofrece un acceso a procesos de servicio completos, por lo cual los clientes no tienen que depender de los horarios laborales convencionales o de los representantes de servicio disponibles para activar, actualizar o rastrear el status de las solicitudes de servicio o reclamos. Los clientes pueden incluso verificar sus propios derechos contractuales de servicio y registrar productos recientemente adquiridos, sin involucrar a ningún representante de servicio.
- **Servicio de canal** - mySAP CRM ayuda a su organización a garantizar la prestación de un servicio consistente y oportuno a los clientes finales, a través de la entrega de funcionalidades de servicio y de resolución de problemas a los partners. Asimismo, la solución brinda a los partners las herramientas y expertise requeridas para administrar las relaciones de servicio vigentes con los clientes.
- **Soporte de servicios profesionales** - mySAP CRM ayuda a las compañías de servicios profesionales a establecer bases de clientes valiosos, ofrecer un servicio de clase superior y garantizar la rentabilidad, a través de la eficiencia operacional. La solución cubre el ciclo de vida completo de la gestión de las relaciones con el cliente, desde el lead inicial hasta el pago. Además, se integra homogéneamente con cruciales procesos de back-office.

UNA COMPLETA SOLUCIÓN DE GESTIÓN CRM

mySAP CRM ofrece un soporte integral a las actividades de ventas, marketing y servicio, a través de su diseño de ciclo cerrado, que le brinda asistencia en las cuatro fases del ciclo de interacción, incluyendo la vinculación del cliente, las transacciones de negocios, el cumplimiento de la orden y el servicio al cliente.

En consecuencia, la solución mySAP CRM mejora drásticamente la capacidad de su compañía para establecer relaciones con sus clientes, llevar a cabo transacciones de negocios, cumplir con las expectativas de los clientes y servir a las continuas necesidades de los mismos. Más aún, la solución mySAP CRM le ayuda a incrementar sus ventas, mejorar la rentabilidad, edificar un liderazgo de mercado y dar satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas.

La solución mySAP CRM también es singular en términos de su integridad como solución, al ofrecer lo siguiente:

- Soporte a todo el ciclo de interacciones con el cliente (vinculación, transacción, cumplimiento y servicio)
- Suministro de una vista única e integral sobre el cliente, con elementos analíticos de aplicación inmediata y la integración de las funciones de la gestión empresarial estratégica

La solución mySAP CRM también ofrece lo siguiente:

- **Actividades de servicio de campo y despachos** - aumente la satisfacción de sus clientes y reduzca el número de llamadas de servicio recibidas, al maximizar la efectividad de su personal de servicio de campo. Administre toda su operación de servicio más eficientemente, incluyendo pronósticos y definición de calendarios, inventarios, devoluciones, contratos, asignación de recursos, estadísticas de calidad, y mucho más. Ofrezca información crítica sobre los clientes y los diagnósticos, usando comunicaciones inalámbricas en tiempo real. Los servicios móviles dan soporte a la fuerza de servicio de campo, empleando dispositivos móviles esencialmente autónomos; el servicio de dispositivos de mano permite el uso eficiente de dispositivos inalámbricos livianos.
- **Servicio electrónico (e-service)** - brinde a sus clientes, prospectos y partners de negocios acceso a cierta información personalizada (por ejemplo, datos de cuenta y de base de clientes) y a funciones de auto-servicio (tales como ingreso y rastreo de órdenes, búsqueda de soluciones, FAQs y gestión de solicitudes y consultas de clientes), a través del Internet.

UN PORTAL EMPRESARIAL PERSONALIZADO PARA CADA USUARIO

Sus empleados, clientes y partners acceden a la solución mySAP CRM con la solución SAP® Enterprise Portal. Ésta última ofrece a cada usuario una vista personalizada, a través de un portal configurado específicamente y basado en roles que incorpora los recursos exactos que cada individuo requiere para desempeñar su cargo respectivo. Lo anterior significa que todas las personas, desde el gerente hasta el representante de servicio y

el cliente, pueden trabajar más eficiente y productivamente. Además, usted puede promover una verdadera colaboración, tendiente a posibilitar el trabajo conjunto con sus clientes, para así comprenderlos mejor, prever sus necesidades y alinear toda la red de valor (interna y externa) alrededor de la satisfacción de tales necesidades. La solución SAP Enterprise Portal posibilita la colaboración centrada en los usuarios, de modo tal que los clientes, empleados, partners y demás involucrados reciban toda la información relevante, las aplicaciones y los servicios que necesitan (dando libertad a su personal para que se enfoque en los clientes).

MAXIMICE EL RENDIMIENTO SOBRE SU INVERSIÓN

La solución mySAP CRM es una inversión que da dividendos ilimitados, a través de:

- **Mayor eficiencia de las actividades de servicio** - Con la solución mySAP CRM, los técnicos emplean menos tiempo desplazándose a cumplir citas y administrando papelería, y más tiempo en visitas de servicio sujetas a cobros.
- **Menores costos de servicio** - Al ofrecer a los representantes de servicio las herramientas y la información que éstos requieren para diagnosticar e investigar los problemas de los clientes, la solución mySAP CRM ayuda a resolver reparaciones y consultas durante el primer contacto o la primera visita, evitando costosas actividades de seguimiento.
- **Más altos niveles de lealtad de los clientes** - Los estudios de la industria demuestran que la mayoría de clientes desertan de una compañía, no por problemas asociados a la calidad del producto, sino a un servicio mediocre. La solución mySAP CRM ofrece a su organización de servicio, una panorámica sobre los acuerdos y contratos de nivel de servicio celebrados con los clientes, permitiendo a los técnicos de servicio satisfacer (incluso, con creces) las expectativas de los clientes.
- **Mayores ingresos** - La solución mySAP CRM le ayuda a aumentar los ingresos asociados al servicio (que, en ocasiones, pueden ser muchas veces más elevados que los montos gastados en los productos en sí).
- **Menores trabajos no remunerados** - Sin una apropiada perspectiva sobre las configuraciones y los derechos de servicio de los clientes, los técnicos suelen prestar servicios bajo el supuesto de que éstos están cubiertos por un contrato o garantía de servicio. La solución mySAP CRM le proporciona a los técnicos la información que necesitan para reducir la prestación de servicios no remunerados.

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

DÉ PRIORIDAD A SU COMPAÑÍA AL DAR PRIORIDAD A LOS CLIENTES

En una época en la cual es difícil distinguir el producto de una compañía del producto de otra, y en la cual sus competidores están a solo una llamada de distancia de sus clientes, la prestación de un servicio de calidad es clave para edificar sólidas relaciones con los clientes (y elevar las utilidades). Mediante las eficiencias en costos preinstaladas en la solución, se ofrece un mejor medio para prestar una atención de alto nivel a sus clientes.

Ninguna otra solución ofrece más características y funciones para sus equipos de servicio y soporte. Y ninguna otra solución ofrece una integración tan sencilla con los demás recursos de información de su compañía.

Para obtener información detallada sobre cómo mySAP CRM puede ayudarle a establecer una sólida reputación como proveedor de actividades de servicio sobresalientes, 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.