

Solution Brief

Soluciones SAP para Pymes

MEJORANDO LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES A TRAVÉS DE SAP® BUSINESS ALL-IN-ONE

SOPORTADO EN MARKETING, VENTAS, SERVICIOS Y SISTEMAS ANALÍTICOS

La funcionalidad de CRM de SAP® Business All-in-One permite – especialmente a las empresas medianas – realizar los procesos integrales de marketing, ventas, servicios integrado con la funcionalidad del ERP (Enterprise Resource Planning) en SAP Business All-in-One



Crecimiento rápido – Nuevos desafíos

Su PYME ha crecido rápidamente, y ese crecimiento trajo consigo nuevos desafíos y oportunidades. Por ejemplo, los procesos que una vez funcionaron muy bien cuando su compañía era pequeña, ahora parecen engorrosos e ineficaces. ¿Cómo se pueden agilizar esos procesos a fin de reducir costos y eliminar errores? ¿Cómo se asegura que sus empleados tienen la información necesaria para realizar su trabajo? Al crear su base de clientes, ¿cómo identifica, obtiene y retiene a los clientes adecuados, y al mismo tiempo alcanza los objetivos de ventas? En vista de las presiones de la competencia, ¿cómo logra que su empresa se diferencie y continúa produciendo los mejores productos, servicios y soporte que sus competidores?

La funcionalidad de Customer Relationship Management (CRM) en las soluciones SAP® Business All-in-One, le permite respaldar los procesos de marketing, ventas, servicios y analíticos de la empresa. El soporta una serie de procesos de CRM que abarcan desde la generación de un lead hasta el cierre de un negocio, la prestación de servicios, soporte y la retención de sus clientes. La funcionalidad se basa en la aplicación SAP Customer Relationship Management (SAP CRM) y es cons-

truida en la plataforma tecnológica SAP NetWeaver®, que es la base de la arquitectura empresarial orientada a servicios.

Con la funcionalidad de CRM en SAP Business All-in-One, usted puede realizar una serie de procesos empresariales que ayudan a impulsar el crecimiento, mantener la excelencia operativa y aumentar la agilidad competitiva, al mismo tiempo que permite mejorar las relaciones con los clientes.

Soporte integral para CRM

La funcionalidad de CRM en SAP Business All-in-One permite que las empresas medianas den un paso adelante con la relación con sus clientes en varias áreas:

Marketing – Alinear los procesos de marketing, impulsar las demandas de los clientes y aumentar el retorno de la inversión (ROI) usando la funcionalidad que le ayuda a administrar mejor los recursos, los segmentos, las listas, las campañas y los leads de marketing.

Ventas – Adquirir, aumentar y retener relaciones ventajosas con los clientes mediante la funcionalidad que le ayuda a gestionar mejor sus territorios de ventas, las cuentas, los contactos, las actividades, los leads, las oportunidades y los precios.

Servicios – Impulsar los ingresos por servicios y su rentabilidad a través de funciones que le ayudan a gestionar mejor las órdenes de servicio, los contratos, las quejas y devoluciones, la base instalada, las garantías y la planificación de recursos.

Interaction center – Maximizar la lealtad del cliente, reducir costos y aumentar los ingresos, transformando el centro de interacción con el cliente en un canal de prestación estratégica orientada a marketing, ventas y servicios en todos los puntos de contacto. Manejar con eficiencia actividades tales como el intercambio de e-mail, telemarketing, venta telefónica, servicio al cliente y soporte de TI.

Analíticos – Lograr visibilidad en tiempo real de los principales indicadores de rendimiento de ventas y de marketing, que ayuden a tomar decisiones rápidas y eficaces, generar y convertir más leads, rastrear oportunidades y cerrar más negocios.

Unificar y simplificar

La funcionalidad de CRM puede integrarse con la funcionalidad del ERP (enterprise resource planning) de SAP Business All-in-One, a fin de simplificar el ambiente de tecnología informática de la empresa. La funcionalidad del ERP se basa en la aplicación SAP ERP y puede ayudarlo a mejorar sus procesos críticos de ERP, tales como la gestión de los procesos de finanzas, compras, administración de inventarios y capital humano. La integración trae varios beneficios.

Soporte integral para los procesos empresariales – Permite realizar procesos del principio al fin. Por ejemplo, crear una oportunidad en CRM y convertirla directamente en una cotización, y posteriormente en un orden de compra -integrando el produc-

to, el precio, la facturación y la entrega - en ERP.

Crear una oportunidad en CRM y convertirla directamente en una cotización, y posteriormente en un orden de compra - integrando el producto, el precio, la facturación y la entrega - en ERP.

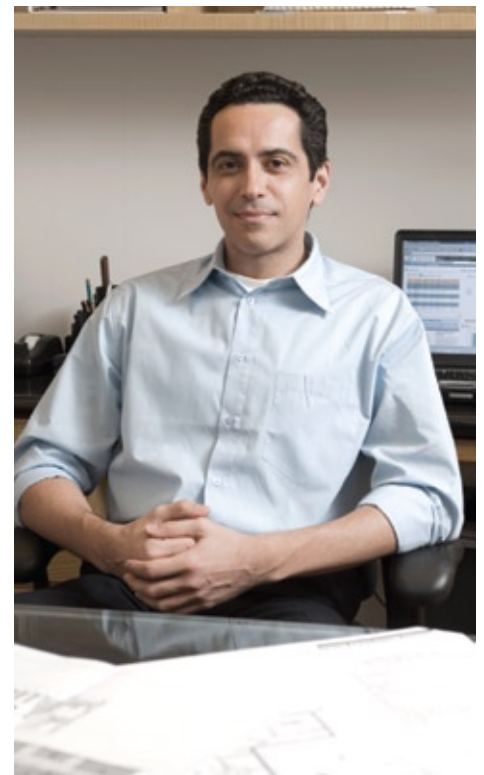
Aumento de la visibilidad – Los datos centralizados y los procesos analíticos empresariales incorporados ayudan a asegurar "una única versión de la realidad", lo que permite obtener un panorama integral (360 grados) del cliente.

Reducción del tiempo y los costos de propiedad – La funcionalidad de CRM está pre-configurada para el mercado medio para ayudar a asegurar la rápida implementación y puede residir en el mismo servidor para implementaciones de bajo costo.

Adopción más rápida, mayor productividad y menor cantidad de errores – Con un sistema integrado de software y un ambiente de escritorio común, los usuarios tienen menos que aprender, además, ellos ahorran tiempo y reducen errores eliminando el reingreso manual de datos de un sistema a otro.

Impulsar la adopción del sistema y mejorar la productividad

La funcionalidad de CRM en SAP Business All-in-One brinda a los profesionales de marketing, ventas y servicios, así como a los gerentes, ejecutivos y administradores de la empresa, herramientas de soporte para los principales procesos CRM. Usted puede ayudar a aumentar la productivi-



dad mediante las características intuitivas de la herramienta.

Diseño amigable – Herramientas Web intuitivas, tutores en línea y ayuda para usuarios finales aceleran la adopción del sistema y disminuyen la necesidad de recurrir a una capacitación formal.

Navegación intuitiva – Vínculos rápidos a los datos clave, resumen de los registros recientes, recordatorios y alertas, funciones de personalización de pantallas y búsquedas avanzadas ayudan a los usuarios a realizar las tareas diarias con más eficiencia.

La integración con herramientas de escritorio permiten a los usuarios administrar las actividades y las comunicaciones en forma centralizada, en cualquier momento y lugar.

Integración con groupware – La integración con las herramientas de escritorio (tales como IBM Lotus Notes y Microsoft Office) permite a los usuarios administrar sus actividades de manera más eficiente, en cualquier momento y lugar. Los usuarios pueden sincronizar tareas, e-mails y citas, y exportar listas de clientes y de oportunidades de negocios a Microsoft Excel para su análisis.

Concéntrese en sus negocios y en sus clientes

Con la funcionalidad de CRM en SAP Business All-in-One, usted puede ayudar a su empresa a enfocarse en sus clientes y aumentar los beneficios para la empresa.

Impulse el crecimiento – Aumente los ingresos enriqueciendo la fidelidad de los clientes, aumentando el consumo hacia su empresa, acelerando la salida de nuevos productos al mercado y cerrando más ventas.

Lance nuevos productos más rápidamente. Implemente nuevos canales para obtener nuevos clientes, penetre segmentos mal abastecidos, e ingrese a nuevos mercados. Ayude al personal de ventas a concentrarse en las tareas estratégicas mientras usted aumenta las utilidades y transforma más leads en ventas.

Mantenga la excelencia operativa – Aumente la eficiencia y la efectividad empresarial agilizando los procesos de principio a fin, aumentando los niveles de servicio, y reduciendo costos y errores. Reduzca la duración de los ciclos, aumente la exactitud de las órdenes de compra, reduzca la cantidad de llamados de los clientes, disminuya las controversias por facturación errónea, y reduzca los costos de inventario mediante mejores procesos desde la creación de la orden hasta el pago. Resuelva los problemas con mayor rapidez y aumente al máximo la satisfacción del cliente mediante canales de interacción de bajo costo, tales como el autoservicio a través de la Web.

Aumente la agilidad competitiva – Responda más rápidamente a los cambios, mejore las experiencias con el cliente y diferencie su empresa de la competencia. Responda rápidamente a

las condiciones cambiantes del mercado, y a las demandas de los clientes, adaptando sus procesos empresariales. Lance rápidamente nuevas iniciativas para acelerar el proceso de desarrollo de productos. Alinee los canales de su empresa con las necesidades y las preferencias de interacción de los clientes, para ayudar a asegurar consistencia y conveniencia en todos los puntos de contacto con el cliente. Con una perspectiva integral del cliente, usted puede impulsar la innovación que diferencie los productos y servicios de su empresa.

Para obtener más información

Con SAP Business All-in-One su mediana empresa amplía y optimiza las funcionalidades que permiten integrar procesos de negocio basado en las mejores prácticas de la industria. Configurable y extendible, La solución ayuda a encontrar los requisitos de precios y de personal, y proveer un tiempo de valoración predecible. Adicionalmente, soluciones de socios calificados de SAP Business All-in-One proveen funcionalidad que permiten cumplir requisitos específicos de cada sector de la industria en particular.

Si desea obtener más información sobre SAP Business All-in-One, póngase en contacto con la oficina de SAP o visite el sitio www.sap.com/sme.

SAP: Entregando innovación en sistemas empresariales de IT

Como el proveedor mundial líder en software empresarial, SAP entrega productos y servicios que ayudan a acelerar la innovación en los negocios para nuestros clientes. Nosotros pensamos que este enfoque estimula el crecimiento y genera más valor para nuestros clientes, para SAP y en última instancia, para la industria y la econo-

mía. En la actualidad, más de 46.100 clientes en más de 120 países utilizan las aplicaciones SAP, desde soluciones específicas para satisfacer las necesidades de las empresas pequeñas y medianas, hasta grandes conjuntos de aplicaciones para organizaciones internacionales.

Ayude a su personal de ventas a enfocarse en tareas estratégicas mientras usted incrementa los aciertos y transforma los leads en ventas.

Nosotros nos basamos en nuestra gran experiencia para entregar un conjunto integral de soluciones que potencia todos los aspectos de las operaciones empresariales. El uso de las soluciones SAP permite a las empresas de todo tamaño, incluidas las PYMES, reducir costos, aumentar el rendimiento y ganar agilidad para responder a las necesidades cambiantes de la empresa. SAP también ha desarrollado la plataforma tecnológica SAP NetWeaver, que permite a nuestros clientes conseguir más valor de sus inversiones en IT. Nuestros profesionales están dedicados a brindar el nivel más alto de servicios y soporte al cliente

Resumen

La funcionalidad de CRM (customer relationship management) en SAP® Business All-in-One, puede ayudarlo a mejorar los procesos de CRM que abarcan desde la generación de leads hasta cerrar un trato, la prestación de servicios y soporte, y la retención de clientes.

Desafíos

- Agilizar los procesos CRM de la empresa a fin de reducir costos y eliminar errores
- Garantizar que los empleados cuenten con la información que necesitan para hacer su trabajo
- Identificar, adquirir y retener los clientes adecuados y encontrar los objetivos de ventas
- Diferenciar su compañía y continuar entregando mejores productos, servicios y soporte que la competencia

Las funciones del software y los procesos empresariales que respaldan

- Marketing, ventas y servicios – Alinee los procesos de marketing, construya y mantenga relaciones beneficiosas, y administre órdenes de servicio, contactos, quejas y devoluciones, y planificación de recursos
- Interaction center – Transforme el centro de interacción con los clientes en un canal de prestación estratégica de servicios de marketing, ventas, y atención al cliente
- Analíticos – gane visibilidad en tiempo real de los indicadores de rendimiento más importantes
- Integración de CRM y ERP – Simplifique el ambiente de IT de la empresa
- Características amigables – Permita a los usuarios finales adaptarse rápidamente a la nueva tecnología y aumentar la eficiencia

Beneficios empresariales

- Mayores ingresos como resultado de una mayor fidelidad de los clientes, el aumento de la participación del gasto del cliente, de la aceleración del proceso de desarrollo de nuevos productos, y de una mayor cantidad de ventas concretadas
- Aumento de la satisfacción de los clientes debido a la agilización de los procesos empresariales de principio a fin, y de la integración de los procesos CRM y ERP
- Optimización del proceso de toma de decisiones basado en la visibilidad integral (360 grados) de los datos del cliente
- Aumentar la productividad de los usuarios finales como resultado de reducir la duración de los ciclos; aumentar la exactitud de las órdenes; reducir la cantidad de llamados de clientes y de controversias referidas a la facturación, y disminuir los costos de inventario.

Para más información

Póngase en contacto con la oficina de SAP o visite nuestro sitio en la Web, www.sap.com/sme.

50 086 749 (07/10)

©2008 de SAP AG. Todos los derechos reservados. SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, Business ByDesign, ByDesign, PartnerEdge, y otros nombres de productos y servicios SAP mencionados en este folleto, así como sus respectivos logos, son marcas comerciales o marcas registradas de SAP AG en Alemania y otros países. El resto de los nombres de productos y servicios mencionados en el presente folleto son marcas registradas de sus respectivas empresas propietarias. La información contenida en este documento tiene fines puramente informativos.

Las especificaciones de productos nacionales pueden variar. Este material está sujeto a cambios sin previo aviso, y lo proporciona SAP AG y sus compañías afiliadas ("GRUPO SAP") con fines puramente informativos, sin manifestaciones o garantías de ninguna índole. El Grupo SAP no será responsable de los errores u omisiones relacionados con dicho material. Las únicas garantías de los productos y servicios del Grupo SAP, si correspondieran, son las que se incluyen en las declaraciones de garantía expresa que acompañan a dichos productos y servicios. Ninguna expresión del presente documento debe interpretarse como una garantía adicional.