Resumo da solução SAP
SAP Customer Relationship Management

Atinja seus objetivos de marketing com SAP® Customer Relationship Management

Resumo

Resumo

A aplicação SAP® Customer Relationship Management (SAP CRM) oferece a você uma solução de marketing abrangente para planejar, gerenciar e executar todas as suas atividades de marketing – nos vários pontos de contato com o cliente. Mediante a integração com outras aplicações SAP fundamentais e o suporte à automatização do processo empresarial ponta a ponta em toda a empresa, o SAP CRM oferece à sua equipe de marketing os insights de negócio que ela precisa para impulsionar a demanda e melhorar continuamente a fidelidade dos clientes.

Desafios empresariais

- Melhorar o retorno sobre os investimentos em marketing
- Criar experiências de cliente surpreendentes em todos os pontos de contato do cliente
- Melhorar a eficiência das operações de marketing

Principais recursos

- **Gerenciamento de recursos de marketing** – gerencie de forma ideal todos os seus recursos
- **Gerenciamento de campanhas multicanal** – coordene atividades de marketing em todos os canais
- **Gerenciamento de leads** – gere e distribua leads qualificadosde forma eficiente
- **Administração de listas e segmentos** – crie segmentos de cliente e gere listas para suportar campanhas
- **Gerenciamento de fidelização do cliente** – personalize programas de prêmios e autorize o acesso multicanal a contas de fidelização
- **Marketing Analytics** – obtenha insights fundamentais para tomar decisões inteligentes
- **Inbound marketing com administração de ofertas em tempo real** – proponha ofertas de marketing relevantes em tempo real

Benefícios para o negócio

- **Melhore a fidelidade do cliente** com experiências consistentes em todos os canais e programas de prêmios que funcionam
- **Impulsione as vendas** com um gerenciamento de leads e uma segmentação de clientes melhorados
- **Aumente seu ROI de marketing** com uma utilização eficiente dos recursos de marketing e maior eficiência das operações de marketing
- **Aumente a transparência do marketing** com processos de marketing e ferramentas de colaboração padronizados que alinham todas as partes

Informações adicionais

Para mais informações, contate hoje seu representante da SAP ou acesse www.sap.com/crm.

Quer desenvolver uma estratégia holística de relação com o cliente que crie fidelização a longo prazo? Precisa de transparência em tempo real para todos os planos, processos e resultados de marketing de modo que você possa tomar as melhores decisões sobre investimentos possíveis? A aplicação SAP® Customer Relationship Management (SAP CRM) pode ajudar você a dar um novo impulso à sua organização de marketing para atingir os resultados de marketing que deseja.

AUMENTE SEU ROI DE MARKETING

As atuais organizações de marketing de sucesso perceberam como interagir com seus clientes onde quer que eles se encontrem. Mediante a utilização de estratégias holísticas multicanal de relação com o cliente, estas organizações oferecem experiências positivas de cliente que criam fidelidade a longo prazo – ao mesmo tempo que maximizam os limitados recursos de marketing em condições econômicas difíceis.

O SAP CRM pode ajudá-lo a fazer o mesmo. O SAP CRM ajuda você a aumentar o valor de marca – e o seu ROI de marketing – com profundos insights de cliente que lhe permitem propor as melhores ofertas aos clientes certos no momento exato. Ele também ajuda você a retirar o maior valor dos recursos de marketing disponíveis, ao mesmo tempo que suporta a transparência em tempo real dos planos, processos e resultados de marketing. Isto permite-lhe otimizar os custos de marketing, melhorar a eficiência operacional na sua organização de marketing e aumentar a eficácia dos seus esforços de marketing.

Gerenciamento de recursos de marketing

O SAP CRM oferece-lhe visibilidade em tempo real para todos os planos, processos e resultados de marketing. Por exemplo, com a integração com as soluções financeiras da SAP, o SAP CRM fornece insights relativos a orçamentos e custos de marketing. Isto ajuda você a tomar melhores decisões de investimento que maximizam o valor dos seus recursos de marketing – incluindo tempo, pessoas, orçamentos, materiais informativos, campanhas e parceiros.

Com o SAP CRM, você pode desenvolver programas de marketing hierárquicos que alinham as atividades com objetivos estratégicos. As ferramentas de gerenciamento de projetos como, por exemplo, o gerenciamento de tarefas e os modelos de campanha ajudam a melhorar a colaboração entre os membros internos e externos da equipe – incluindo fornecedores, agências e parceiros. A funcionalidade Digital Asset Management ajuda-o a tirar partido de modo consistente dos ativos em toda a organização. No final, você pode reunir e implementar os recursos que necessita com maior rapidez e eficácia que anteriormente.

Gerenciamento de campanhas multicanal

À medida que proliferam os pontos de contato, os especialistas de marketing estão dominando novas formas de comunicar com os clientes e de fornecer experiências consistentes que excedem as expectativas. Por essa razão, o SAP CRM foi criado para ajudar você na coordenação das relações com o cliente em todos os canais de interação, incluindo as mídias sociais e plataformas móveis.

Tendo a capacidade de criar, desenvolver, executar e medir campanhas multicanal, você pode utilizar o SAP CRM para direcionar e entregar exatamente as mensagens certas às pessoas certas – onde e quando isso tiver melhores resultados nos clientes. A funcionalidade de planejamento, monitorização e aprovações de campanha, baseada em funções, ajuda-o a se manter no caminho certo. Uma interface simplificada – criada especificamente para os especialistas de marketing – ajuda a manter a produtividade. Nós também integramos a funcionalidade de Web Channel e de centro de interação com outras ferramentas de execução de campanhas de modo a maximizar sua eficácia. Isso ajuda você a cumprir as expectativas cada vez maiores de seus clientes e a oferecer a esses clientes experiências que os fazem regressar.

Gerenciamento de leads

O SAP CRM ajuda a melhorar a colaboração entre os grupos de vendas e de marketing. Desse modo, você pode gerar mais leads e convertê-los em mais vendas. Devido à automatização, o software ajuda a melhorar a visibilidade de todo o processo de ciclo de vida dos leads. Isso torna mais fácil para as equipes de vendas antecipar quando e onde os leads irão entrar no pipeline, ao mesmo tempo que obtêm informações valiosas sobre a quantidade e a qualidade dos leads.

Com a utilização do SAP CRM, você pode gerar leads altamente qualificados e priorizar esses leads de acordo com os clientes potenciais mais promissores. Para aumentar as taxas de conversão, você pode distribuir automaticamente leads aos agentes de vendas mais adequados ou a terceiros, como, por exem-

plo, um parceiro qualificado. Com as ferramentas de colaboração robustas, você pode mesmo ampliar a função de gerenciamento de leads a organizações de parceiro – aumentando a colaboração com os parceiros. No fim, você possui as ferramentas que necessita para atribuir, de forma consistente, os melhores recursos para a geração e acompanhamento dos leads relevantes – o que, em última análise, conduz a mais vendas.

Administração de listas e segmentos
Nenhuma base de clientes é um todo uniforme. Por isso, você gasta tanto tempo e dinheiro na segmentação de seus clientes e no desenvolvimento de listas direcionadas. O SAP CRM torna essa tarefa mais fácil através de uma interface gráfica "em cascata" que permite a você visualizar atributos, definir seus segmentos e obter insights sobre os clientes de forma rápida. Você pode utilizar as funções de "arrastar e soltar" para criar rapidamente seus segmentos-alvo, tirando partido da tecnologia in-memory para processar milhões de registros de clientes em poucos segundos.

Em seguida, a funcionalidade de administração de listas do software dá-lhe a flexibilidade para manipular as listas de clientes alvo de modo a suportar campanhas complexas. Você pode selecionar registros aleatoriamente, dividir listas em vários tamanhos e administrar tarefas de deduplicação de dados e exclusões com maior eficácia. Também é possível importar direta e rapidamente grandes arquivos de dados externos, de modo a aumentar sua produtividade. Tudo isto permite a você direcionar melhor seus esforços para os grupos de clientes, de modo a satisfazer continuamente as necessidades dos clientes, aumentar a satisfação e impulsionar as vendas.

Gerenciamento de fidelização do cliente
O SAP CRM oferece uma abordagem integrada para o planejamento, desenvolvimento e gerenciamento de programas de fidelização de clientes que são efetivamente eficazes. Muitos dos programas de pontos e de prêmios são parecidos. Mas você pode utilizar o SAP CRM para criar programas que aumentem a fidelidade de seus clientes, resultando na defesa dos clientes, em melhor fidelização dos clientes e no melhoramento dos seus esforços de aquisição de novos clientes.

Por exemplo, a integração nativa com aplicações analíticas permite-lhe direcionar e personalizar prêmios de fidelização de acordo com as preferências dos clientes. Desse modo, você pode distinguir seus programas de outros que oferecem as mesmas coisas a todos os segmentos de clientes, apesar das diferenças óbvias que existem entre eles. Você pode também utilizar o SAP CRM para a integração com organizações de parceiros e oferecer os produtos e serviços desses parceiros como parte do seu programa. Uma vez que dispõe de suporte para múltiplos canais de interação, o software permite que seus clientes acessem e interajam com as contas de fidelização do modo que quiserem – seja pela Web, por meio de um call center ou mesmo mediante as mídias sociais.

Marketing Analytics
No mundo atual, a organização que melhor utilizar os dados de marketing é a empresa vencedora. Por esse motivo, o SAP CRM inclui uma funcionalidade robusta de análise que suporta o reporting operativo, painéis de marketing e funções analíticas avançadas.

Um conjunto robusto de relatórios, painéis e modelos predefinidos pode ser adaptado para controlar os indicadores-chave do desempenho (KPIs) mais importantes para si. Você pode mesmo efetuar uma pesquisa pormenorizada desses KPIs para obter insights das suas atividades, ou utilizar a análise preditiva para direcionar esforços para clientes específicos com maior eficácia, mediante promoções personalizadas. Quando os dados são o fator principal, você necessita utilizar esses dados eficazmente. O SAP CRM oferece-lhe os insights que você necessita em todos os níveis de sua organização para ajudar seu pessoal a tomar decisões inteligentes e informadas que conduzem a um melhor desempenho empresarial.

Inbound marketing com administração de ofertas em tempo real
Com o software SAP Real-Time Offer Management, você pode tornar suas interações com clientes mais inteligentes e utilizar canais de entrada para criar relações com clientes e gerar receitas.

O SAP CRM ajuda você a aumentar o valor de marca – e o seu ROI de marketing – com profundos insights de cliente que permitem que você proponha as melhores ofertas aos clientes certos no momento exato.

www.sap.com/brazil/contactsap

50 046 467 ptBR (12/12) © 2012 SAP AG. Todos os direitos reservados.

SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP BusinessObjects Explorer, StreamWork, SAP HANA e outros produtos e serviços da SAP aqui mencionados, bem como seus respectivos logotipos, são marcas comerciais ou marcas registradas pertencentes à SAP AG na Alemanha e em outros países.

Business Objects e o logotipo da Business Objects, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius e outros produtos e serviços da Business Objects aqui mencionados, bem como seus respectivos logotipos, são marcas comerciais ou marcas registradas pertencentes à Business Objects Software Ltd., uma empresa da SAP.

Sybase e Adaptive Server, iAnywhere, Sybase 365, SQL Anywhere e outros produtos e serviços da Sybase aqui mencionados, bem como seus respectivos logotipos, são marcas comerciais ou marcas registradas pertencentes à Sybase, Inc., uma empresa da SAP.

Crossgate, m@gic EDDY, B2B 360° e B2B 360° Services são marcas registradas pertencentes à Crossgate AG na Alemanha e em outros países. Crossgate é uma empresa da SAP.

Todos os outros produtos e serviços aqui mencionados são marcas comerciais pertencentes às suas respectivas empresas. Os dados incluídos neste documento são meramente informativos. As especificações nacionais de produto podem variar de acordo com o País ou Região.

Este material está sujeito a alterações promovidas pela SAP AG sem prévio aviso. Este material é fornecido pela SAP AG e suas empresas afiliadas ("Grupo SAP") apenas para fins informativos, sem declaração ou garantia de qualquer espécie, de forma que o Grupo SAP não se responsabiliza por omissões ou erros relativos ao mesmo. As únicas garantias para os produtos e serviços do Grupo SAP são aquelas definidas nas declarações expressas de garantia que acompanham os respectivos produtos e serviços. Nada nos termos deste documento deve ser interpretado como garantia adicional.

Este software – que está integrado no SAP CRM – permite a você administrar centralmente todas as tarefas de criação de ofertas para planejar, desenvolver e executar ofertas de cross-selling, up-selling e de fidelização de clientes através de múltiplos canais. Mediante interações com clientes relevantes e personalizadas, este software ajuda você a dar os passos seguintes mais apropriados para melhorar as relações com clientes, independentemente do canal de interação preferido de seus clientes.

AUMENTE O RENDIMENTO DA SUA ORGANIZAÇÃO DE MARKETING

O SAP CRM foi criado para ajudar você a conduzir sua organização de marketing em direção ao sucesso continuado, em condições cada vez mais difíceis. O objetivo é ajudar você a enfrentar o desafio da proliferação de canais e a capitalizar oportunidades de relações a longo prazo apresentadas pelos clientes que gostam de ter nas mãos as rédeas dos respectivos negócios.

O SAP CRM ajuda-o a ser bem-sucedido em variadas frentes. Ao oferecer uma experiência consistente em todos os canais e ao criar programas de prêmios que satisfazem preferências individuais, você pode encorajar seus clientes a regressarem. Com a funcionalidade de gerenciamento de leads e as ferramentas de segmentação que permitem que você proponha a oferta adequada no momento exato ao cliente certo, você irá impulsionar as vendas.

E uma vez que você está sempre grandemente pressionado para controlar os custos, o SAP CRM ajuda a aumentar o seu ROI de marketing com ferramentas que maximizam os recursos de marketing e aumentam a eficiência das operações de marketing. Você pode também melhorar a eficácia global da sua organização com processos de marketing e ferramentas de colaboração padronizados que aumentam a transparência do marketing e ajudam a manter todas as partes alinhadas.

Em última análise, você pode gerenciar sua organização de marketing de modo a aumentar o seu valor para a organização global – ajudando a impulsionar as vendas e a melhorar a fidelidade do cliente a longo prazo.

SAIBA MAIS

Para obter mais informações sobre como o SAP CRM pode ajudar sua organização de marketing a melhorar o desempenho, contate hoje mesmo seu representante da SAP ou acesse a www.sap.com/crm.