

¿Sabe lo que sus clientes realmente quieren?

Descubra cómo brindar la mejor experiencia de compra a sus clientes



Los consumidores están cambiando las reglas del juego



Conectados digitalmente

38% de los usuarios de teléfonos inteligentes investigan sobre los productos en sus dispositivos mientras compran en una tienda física.



Relacionados socialmente

Los clientes que se relacionan con las compañías a través de los medios sociales gastan de **20% a 40%** más en esas compañías que otros clientes.



Mejor informados

El consumidor promedio consulta **10,4** fuentes de información antes de hacer una compra.

Los clientes tienen expectativas cada vez más altas



Conveniencia

66% de los clientes aseguran "Valorar mi tiempo es lo más importante que puede hacer una compañía para brindarme un buen servicio".



Relevancia

70% de la gente dice que es más probable que compren si las ofertas que aparecen en Facebook se basan en su comportamiento de compra previo.



Respuesta

95% de los clientes insatisfechos regresarán si un problema se resuelve de forma rápida y eficiente.



Confiabilidad

75% de los consumidores dicen que prefieren el servicio al cliente en línea si es confiable y si ofrece información precisa y completa.

Presentando SAP 360 Customer



Conocimiento en tiempo real

Conocimiento completo del cliente con analíticas predictivas integradas.



Interacciones en tiempo real

Interacción contextual y personalizada con cada cliente a través de canales sociales, sobre cualquier dispositivo y en todo momento.



Ejecución en tiempo real

Planificación y ejecución efectivas y eficientes, tanto en la nube como a través de sistemas on-premise.

Fortalezca su Fuerza de Trabajo: Ofrezca una experiencia más personal y relevante



Las organizaciones que analizan y administran grandes cantidades de datos

aumentan **15%** el retorno sobre la inversión (ROI) de sus actividades de marketing, en comparación con el 0,2% de la competencia.



53% de la lealtad de los clientes B2B es motivada por la experiencia de ventas.



Los clientes globales están dispuestos a gastar hasta **22%** más con las compañías que ofrecen un excelente servicio a los clientes.



Inicie su camino con SAP 360 Customer

25% de todos los clientes de SAP HANA llegan ahí a través de una solución de implementación rápida. Y con una solución SAP CRM potenciada por SAP HANA que se implementa en **8 semanas o menos**, usted puede estar listo y trabajando este trimestre!

¿Quiere comenzar a usar SAP 360 Customer?

Para más información, visite www.sap.com/360customer.

Fuentes:

Leo J. Shapiro and Associates, Cómo los Teléfonos Inteligentes Están Ayudando a Crear una Nueva Generación de "Compradores Inteligentes", Marzo 23, 2012.

Bain & Company, Bain Brief, Poniendo a Trabajar a los Medios Sociales, Septiembre 12, 2011.

Google, Macro Estudio de las Ciencias del Comprador, 2011.

Forrester, Entendiendo la Satisfacción del Servicio a Clientes para Informar su Estrategia de eBusiness 2012, Enero 2012.

Encuesta de Havas de Comercio en Medios Sociales, 2011.

Asociación Nacional de Servicios de Mercadotecnia Menorista, Enero 2012. Coleman Parkes, Estudio Global Amdocs, Marzo 22, 2012.

Aberdeen Group, Analítica de los Clientes: Aprovechando los Grandes Datos de los Clientes para Obtener Grandes Ganancias, Junio 2012.

Corporate Executive Board, La Venta de los Retadores, 2011.

Barómetro Global de Servicios a Clientes de American Express, 2011.