

# Experiencias de cliente en tiempo real con SAP® 360 Customer



The Best-Run Businesses Run SAP™

## Nuevas reglas de juego para el compromiso de los clientes

# Nuevas reglas de juego para el compromiso de los clientes

Los clientes actuales han cambiado las reglas. Tienen una mayor formación y están mejor informados que nunca. Están conectados digitalmente y utilizan las redes sociales para compartir sus opiniones en tiempo real. Además, esperan mayor **fiabilidad, comodidad, relevancia y capacidad de respuesta** cuando interactúan con su organización. Por lo tanto, ¿cómo puede ayudar a sus clientes y superar a la competencia?

En la era del cliente digital, la ventaja competitiva que pueda tener depende de su capacidad para reaccionar rápidamente a la información sobre el cliente y el mercado y actuar a la "velocidad del pensamiento". La clave es contactar con los clientes cuando hace falta de verdad y crear de forma consistente una experiencia de cliente excepcional gracias a:

- Facilitar la vida del cliente en cada interacción
- Proporcionar ofertas relevantes y respuestas en tiempo real para ayudarles a resolver sus problemas
- Cumplir las promesas de forma constante

La solución SAP® 360 Customer basada en la plataforma SAP HANA® puede ayudarle a conseguir todo esto y mucho más. Esta solución permite conseguir una verdadera visión global del cliente combinando la información del cliente de sus sistemas transaccionales con la información de fuentes externas. Obtendrá la información adecuada para predecir las necesidades y fomentar la ejecución en tiempo real a medida que se implica en interacciones más impactantes mediante canales tradicionales, sociales y móviles, en cualquier momento, lugar y dispositivo.



**Mejores ventas**

Mejor servicio

Mejor comercialización

# Mejores ventas

Para ayudar a que sus vendedores lleven a cabo su trabajo de forma eficaz, necesita poner de relieve la información oculta de gran valor que se encuentra en los datos del cliente y de los productos. Si implementa SAP 360 Customer para que lo utilicen sus equipos de ventas, proporcionará a sus vendedores las herramientas necesarias para “vender mejor” gracias a:

- **Ofrecer una verdadera visión global de los clientes:** combine y analice información interna y externa de su empresa en tiempo real de modo que los vendedores comprendan las necesidades del cliente y puedan responder en tiempo real con recomendaciones relevantes y oportunas sobre el producto.
- **Fomentar una mayor colaboración:** aproveche las funciones de colaboración social de

nueva generación que utilizan la información colectiva de su red de ventas con herramientas de colaboración móvil de fácil uso.

- **Proporcionar la información que necesitan en todo momento, lugar y en cualquier dispositivo:** permita que los vendedores mejoren su capacidad de dar respuesta a los clientes, reduzcan el tiempo que dedican a las tareas administrativas y pasen más tiempo dedicados realmente a las tareas de ventas.
- **Apoyar el paso de la venta táctica a la estratégica:** desarrolle un profundo conocimiento de las necesidades del cliente, consiga los mejores expertos y contenidos para cerrar operaciones, y acceda a los “Big Data” para anticipar las tendencias antes que la competencia.

Otorgue relevancia a cada conversación de ventas. SAP 360 Customer fomenta las ventas con estrategias, datos y decisiones más inteligentes.



# Mejor servicio

Mejores ventas

**Mejor servicio**

Mejor comercialización

Como los clientes comparten sus experiencias con productos y servicios en las redes sociales y sitios web, la atención al cliente se está convirtiendo rápidamente en el “nuevo marketing”. Un gran servicio de atención al cliente convierte a sus clientes más sólidos en defensores de la marca. Pero es responsabilidad suya conseguir experiencias excepcionales que hagan que el boca a boca trabaje a su favor y no en contra. Para ello, sus representantes de atención al cliente necesitan una visión global de toda la actividad del cliente en todos los canales. También necesitan herramientas de colaboración que les permitan trabajar juntos para resolver casos complejos, evitar comentarios negativos, identificar y solucionar problemas de forma proactiva y generar oportunidades de beneficio.

Con SAP 360 Customer, puede inspirar y fortalecer a sus representantes de atención al cliente para un “mejor servicio” proporcionándoles las herramientas y datos para:

- **Solucionar los problemas del cliente de forma más rápida e inteligente:** permita que los representantes de atención al cliente interactúen en cada canal o dispositivo actual que elija cliente para resolver sus problemas.
- **Optimizar las operaciones de servicio:** analice el estado operativo en tiempo real y utilice la nueva innovación en análisis y movilidad empresarial para incrementar la productividad.
- **Aumentar la rentabilidad del servicio:** aproveche las interacciones del cliente para generar ventas adicionales de servicios y productos.
- **Dar sentido a los Big Data:** procese una gran cantidad de información de los sensores de los equipos del cliente, así como de las redes sociales, para ofrecer un servicio predictivo.



Mejores ventas

Mejor servicio

**Mejor comercialización**

## Mejor comercialización

Para vender con éxito a los consumidores modernos, los profesionales del marketing tienen que convertir la información en tiempo real en acción en tiempo real. Esto significa responder rápidamente a las cambiantes demandas y necesidades del cliente en tiempo real. Con SAP 360 Customer, los vendedores pueden "comercializar mejor" porque tienen acceso a informaciones en tiempo real, se mejora la transparencia del proceso y la colaboración organizativa, así como la coordinación entre canales. Juntos, estos recursos y herramientas ayudan a los vendedores a:

- **Aumentar las conversiones de las ofertas en ventas** realizando ofertas relevantes para el cliente en el momento adecuado

- **Mejorar la comunicación con el cliente** ofreciendo ofertas en tiempo real basadas en la ubicación
- **Obtener datos sin precedentes** descubriendo las tendencias ocultas del mercado y obteniendo acceso a información detallada sobre el cliente
- **Tomar decisiones de marketing fiables** trabajando en grupo rápidamente y colaborando con grupos de interés
- **Aumentar el compromiso del cliente** haciendo cada interacción relevante y personalizada

Como resultado, los vendedores disponen de las capacidades para convertir a los clientes en defensores fieles.

La comercialización a través de formas más personalizadas y relevantes en base a información sobre el cliente en tiempo real.



# Optimización de las experiencias del cliente en cada paso

## Optimización de las experiencias del cliente en cada paso

La solución SAP 360 Customer le ayuda a mantenerse al día sobre las crecientes expectativas de los consumidores modernos. SAP 360 Customer le permite conseguir un cambio dimensional en la forma en que accede y ejecuta la información de la empresa y la utiliza para optimizar las experiencias del cliente. Al mismo tiempo, obtiene una visión completa de sus clientes en tiempo real, una visión a la que puede acceder en cualquier momento, lugar y desde cualquier dispositivo, para generar beneficios en sus líneas de negocio, incluidas:

### Ventas

- Pase de la venta táctica a la estratégica para una mayor rentabilidad
- Cierre más operaciones más rápidamente con un conocimiento más profundo de las necesidades del cliente
- Tome decisiones oportunas, basadas en hechos con información en tiempo real sobre el cliente
- Infruya positivamente en las previsiones, los ingresos y la gestión de la demanda

### Servicio

- Proporcione al área de servicios o atención al cliente una visión global a través de todos los canales
- Permita la colaboración específica para solucionar casos complejos y generar oportunidades de ingresos
- Analice una gran cantidad de información de estado del equipo para predecir averías y proporcionar servicio de mantenimiento en el momento preciso
- Mejore la experiencia del cliente gracias a la interacción a través de dispositivos móviles y redes sociales

### Marketing

- Reaccione con rapidez ante los cambios del mercado
- Ofrezca campañas y programas contextualmente relevantes a un público específico
- Fomente una sólida fidelización del cliente
- Atraiga a los clientes con ofertas personalizadas en contexto





---

## Objetivos

---

---

## Solución

---

---

## Ventajas

---

---

## Resumen

---

### Resumen

La solución SAP® 360 Customer lleva la gestión de relación con el cliente a una nueva dimensión. Basada en la plataforma SAP HANA®, la solución aprovecha la tecnología In-Memory para utilizar la información y la acción en tiempo real. Obtenga mejor información sobre más cantidad de datos del cliente. Interactúe con los clientes de forma personalizada mediante los canales sociales y dispositivos móviles. Planifique y ejecute con mayor velocidad y precisión, en nube o en sus instalaciones, para atraer y conservar a los clientes mientras genera crecimiento y rentabilidad.

### Objetivos

- Seguir la cultura de hoy en día basada en la velocidad
- Proporcionar a los clientes experiencias positivas para compartirlas en las redes sociales
- Generar información personalizada sobre los clientes
- Responder rápidamente a las necesidades del cliente
- Reaccionar de modo más rápido a los cambios del mercado

### Solución

- Información en tiempo real basada en una visión global de la información del cliente con análisis predictivo incorporado
- Interacciones en tiempo real para la atracción del cliente según el contexto mediante las redes sociales y en cualquier dispositivo
- Ejecución en tiempo real para que pueda planificar y ejecutar con efectividad y eficacia en la nube o en sus instalaciones

### Ventajas

- Mejor compromiso con el cliente con interacciones rápidas según el contexto
- Operaciones aceleradas y decisiones más rápidas basadas en información precisa y en tiempo real
- Ventas más estratégicas que generan ingresos
- Promoción boca a boca efectiva mediante las redes sociales

### Más información

Si desea obtener más información, llame a su representante de SAP o visite [www.sap.com/spain](http://www.sap.com/spain).





© 2013 SAP AG o una filial de SAP. Reservados todos los derechos.

Queda prohibida la reproducción o transmisión de cualquier parte de esta publicación, en cualquier forma o para cualquier fin, sin el permiso expreso de SAP AG. La información que aquí se incluye puede modificarse sin previo aviso.

Algunos productos de software comercializados por SAP AG y sus distribuidores contienen componentes de software con derechos de autor de otros proveedores de software. Las especificaciones de productos en cada país pueden ser diferentes.

Estos materiales los proporcionan SAP AG y sus empresas afiliadas ("SAP Group") con carácter informativo, sin declaración ni garantía de ningún tipo y SAP Group no se hace responsable de los errores u omisiones en dichos materiales. Las únicas garantías para los productos y servicios de SAP Group son aquellas especificadas en las cláusulas expresas de garantía que acompañan a dichos productos y servicios, si las hubiera. Nada de lo que aparezca en este documento debe interpretarse como garantía adicional.

SAP y otros productos y servicios de SAP mencionados, así como sus respectivos logotipos, son marcas comerciales o marcas registradas de SAP AG en Alemania y en otros países.

Consulte <http://www.sap.com/corporate-en/legal/copyright/index.epx#trademark> para obtener información y avisos adicionales sobre marcas comerciales.



The Best-Run Businesses Run SAP™