SAP Customer Relationship Management

SOLUCIÓN DE IMPLEMENTACIÓN RÁPIDA DE SAP® CRM

UNA SOLUCIÓN ESENCIAL DE CRM QUE SE ENTREGA RÁPIDO Y A BAJO COSTO

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™

SU VISIÓN PARA GESTIONAR LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES

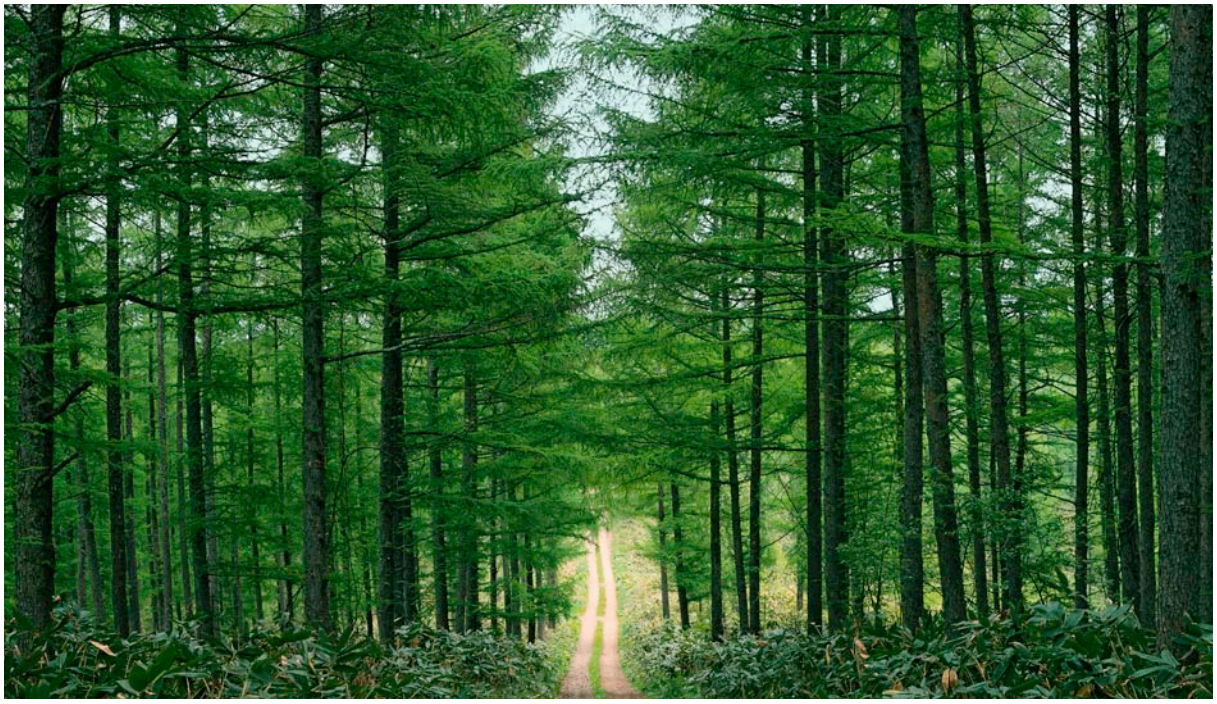
CÓMO ENCONTRAR UNA SOLUCIÓN QUE LO AYUDE A ALCANZAR SUS METAS

"Centrarse en el cliente consiste en entregar valor que sea importante para sus clientes. Una empresa centrada en el cliente mejora la experiencia total del cliente, lo cual genera lealtad. Los clientes tienden a comprar más, volver a comprar y recomendar la empresa a otros clientes".

Bob Thompson, fundador y CEO de CustomerThink Corp.

Seguramente usted tiene una visión sobre la gestión de las relaciones con los clientes:

- Convertirse en una empresa realmente centrada en el cliente
- Mejorar continuamente la eficacia de las ventas y el marketing
- Ofrecer una experiencia superior para los clientes que promueva la lealtad



Pero tiene dudas sobre cómo lograr esas metas:

- ¿Por dónde empiezo?
- ¿Puedo empezar con poco e ir creciendo a medida que aprendo?
- ¿Hasta dónde puedo llegar con un presupuesto limitado?
- ¿El software como servicio (SaaS) o la computación en la nube son la única manera de poder costear la gestión de las relaciones con el cliente (CRM)?
- ¿La solución que usan mis competidores es la mejor para mí?
- ¿La más avanzada o la más adecuada? ¿Cuál es mejor para mí?
- ¿Las prioridades de TI o mis prioridades de negocio? ¿Cómo puedo obtener una solución de CRM ahora?

SOFTWARE Y SERVICIOS PRECONFIGURADOS DE CRM QUE PERMITEN UNA RÁPIDA IMPLEMENTACIÓN

UN ENFOQUE REVOLUCIONARIO DE CRM

SAP reúne software y servicios en una nueva solución que le brinda funcionalidad esencial de CRM en forma rápida y asequible, además de reducir el riesgo y poner a su empresa en el camino predecible para lograr sus metas.

La oferta de SAP® le brinda:

- **Software preconfigurado para eliminar las conjeturas**
  La solución de implementación rápida para SAP Customer Relationship Management (SAP CRM) proporciona software preconfigurado para dar soporte a sus procesos de venta, servicio y marketing.

- **Entrega rápida en pocas semanas por medio de SAP Consulting**
  Los expertos de SAP trabajan con usted para ayudarlo a obtener la solución más adecuada para sus necesidades. La probada metodología claramente define metas, expectativas, compromisos y plazos, lo que minimiza la incertidumbre y optimiza la implementación.

- **Una solución asequible a un precio flexible**
  Con la solución SAP usted puede pagar por usuario, por mes o contra-entrega al recibir el software. Usted tiene la flexibilidad para adaptarse a sus requisitos presupuestarios y metas financieras.

- **Un camino claro hacia su visión completa de CRM**
  Si sus necesidades de CRM son básicas, la solución de implementación rápida de SAP CRM puede ofrecerle una solución permanente a sus requisitos de atención al cliente. Si sus necesidades de CRM son más amplias, este software puede sentar las bases para evolucionar gradualmente hacia la aplicación SAP CRM completa.

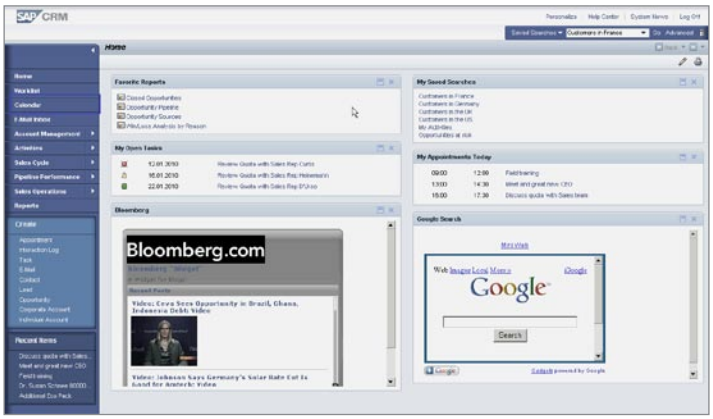


Figura 1: Página de inicio de SAP® CRM

Esta solución no sólo le brinda una amplia funcionalidad CRM de vanguardia que lo puede ayudar a hacer su trabajo más fácil y mejor que antes, sino que además le ofrece características desarrolladas y optimizadas a partir de la experiencia de miles de clientes de SAP.

Los expertos de SAP Consulting emplean mejores prácticas probadas para implementar la solución de implementación rápida de SAP CRM a un precio fijo muy atractivo.

Una combinación única de beneficios para el negocio

La oferta de SAP le brinda una gran variedad de beneficios inigualables, que lo ayudarán a alcanzar sus metas para una solución de CRM:

- **Funcionalidad robusta**: el soporte para procesos esenciales de ventas, marketing y servicios lo ayuda a acercarse a sus clientes.
- **Rápida implementación**: el software preconfigurado puede ser entregado por SAP Consulting dentro de un plazo estipulado de pocas semanas.
- **Menor complejidad**: una solución robusta de CRM de un único proveedor con soporte global superior significa menos preocupaciones para usted.
- **Precio flexible**: elija una renta mensual de bajo costo o un modelo de licencia perpetua, según sus requisitos presupuestarios.
- **Costos previsibles**: cargos predeterminados y económicos, y documentación bien explicada, para no encontrarse con costos ocultos ni con "sorpresas" en la solución entregada.
- **Seguridad**: SAP le entrega su propia solución privada, y no software controlado por un tercero en un entorno de computación en la nube. Es usted quien controla la seguridad y la privacidad de los datos de los usuarios.
- **Posibilidades de crecimiento**: comience de a poco, compruebe el valor de esta solución, y luego amplíe la solución hasta obtener la aplicación completa de SAP CRM que usted necesite.
- **Valiosos conocimientos sobre los clientes**: al venir integrada con la aplicación SAP ERP, la solución puede brindarle un panorama completo de sus clientes.

FUNCIONALIDAD ESENCIAL PARA VENTAS, SERVICIO Y MARKETING

FUNCIONES QUE LO AYUDAN A LOGRAR SU VISIÓN DE CRM

Ventas	Marketing	Servicio
La solución de implementación rápida de SAP® Customer Relationship Management (SAP CRM) es una solución para profesionales de ventas que cuenta con funcionalidad que los ayudarán a estar bien preparados para las reuniones con los clientes, a realizar fácilmente el seguimiento del progreso y a influenciar los cierres de ventas. El software ayuda a los gerentes a asignar con inteligencia a los representantes adecuados para las oportunidades adecuadas, de manera que su equipo pueda cerrar una oportunidad rápidamente, cobrar con rapidez y dejar satisfechos a los clientes.	La funcionalidad de marketing de la solución de implementación rápida de SAP CRM incluye lo que usted necesita para obtener insuperables resultados de marketing. La solución le proporciona una manera sencilla de crear y gestionar campañas de marketing, de coordinar mejor las actividades con las organizaciones de ventas, de generar y gestionar leads de alta calidad y de hacer el seguimiento de los leads hasta la conversión.	Ofrecer un servicio al cliente de alta calidad y reducir sus costos ya no es una alternativa: es una obligación. La funcionalidad de servicio de la solución de implementación rápida de SAP CRM reduce su costo ya que permite que los representantes de servicio resuelvan los problemas de los clientes con rapidez y eficacia, además de sentar las bases para un crecimiento futuro.
Estándar ▪ Gestión de cuentas y contactos ▪ Gestión de actividades ▪ Integración de grupos ▪ Reportes de ventas ▪ Gestión de oportunidades ▪ Gestión del desempeño del pipeline **Opcional** ▪ Gestión de leads ▪ Cotizaciones y pedidos integrados[1]	**Estándar** ▪ Gestión de cuentas y contactos ▪ Gestión de actividades ▪ Integración de grupos ▪ Reportes de marketing ▪ Gestión de campañas ▪ Gestión de segmentación ▪ Gestión de leads	**Estándar** ▪ Gestión de cuentas y contactos ▪ Gestión de actividades ▪ Integración de grupos ▪ Soporte y atención al cliente ▪ Gestión del conocimiento

1. Sólo para los clientes que ya estén utilizando las funcionalidades de ventas y distribución en la aplicación SAP® ERP.

Ventas

"Con SAP CRM, mejoró la generación de pedidos y ya no hay que volver a ingresar los detalles de una cotización en forma manual. Además, una mejor visualización del pipeline de ventas está aumentando los pronósticos, la participación de mercado y los márgenes."

Alan Cseresznyak, vicepresidente Senior de Toyota Material Handling, U.S.A. Inc.

"Pudimos implementar y desplegar rápidamente SAP CRM en múltiples canales de venta e integrarla con nuestra aplicación existente y SAP ERP. La integración y la conectividad son algunos de los puntos fuertes de las herramientas de SAP."

Frank Stone, director de Enterprise Software Solutions, Mentor Graphics Corporation

Marketing

"Hemos renovado todo nuestro proceso de gestión de campañas, automatizando los pasos clave y casi eliminando las tareas manuales. Ahora podemos ejecutar y gestionar múltiples campañas simultáneamente y dirigirlas a los destinatarios adecuados, con resultados óptimos."

Andrew Shaw, gerente de CRM empresarial de Volkswagen

"Thomas Cook necesitaba un sistema que fuera fácil de operar, que ofreciera un mejor servicio, que pudiera generar grupos precisos de destinatarios con más eficiencia y que, al mismo tiempo, redujera los costos. Por eso elegimos SAP CRM."

Rainer Wegmann, gerente de proyectos de TI de Thomas Cook

Servicio

"Los usuarios están muy satisfechos con la nueva interfaz de usuario, el diseño de la solución que promueve nuevos procesos de negocio, y la cantidad de información accesible con nuestro nuevo sistema basado en SAP CRM."

Cristian Popescu, gerente de soluciones globales de CRM, The Coca-Cola Company

"A los usuarios les gusta tener acceso a muchos tipos de datos, que están disponibles en SAP CRM o mediante la integración con SAP ERP."

Nathan Orwig, vicepresidente de administración empresarial de McKesson Corporation

"SAP CRM es el corazón y el alma del centro de contactos de Coca-Cola."

Stennis Shotts, Coke One Capability Director de The Coca-Cola Company

PUESTA EN PRODUCCIÓN EXITOSA EN POCAS SEMANAS

EL ENFOQUE PROBADO DE SAP MINIMIZA LOS RIESGOS

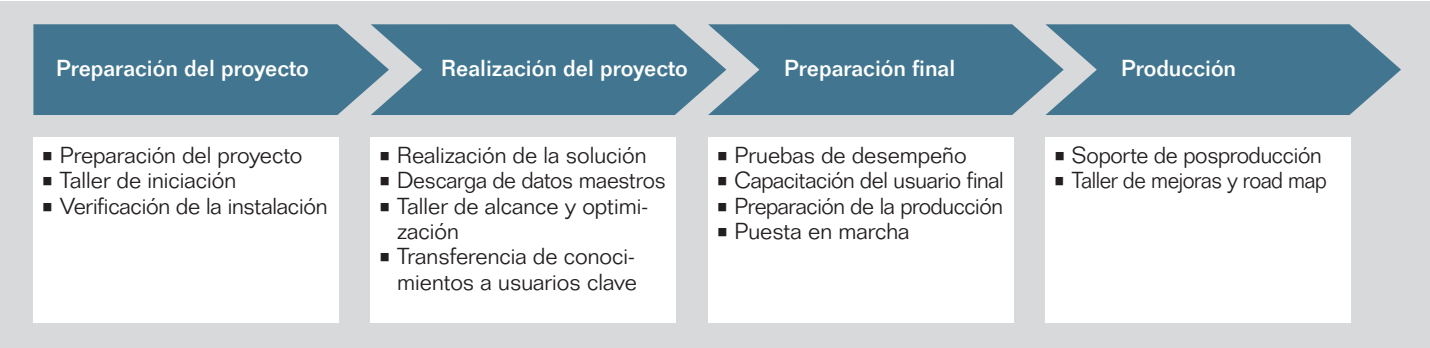


Figura 2: Plan del proyecto para la implementación rápida de SAP CRM

SAP Consulting ayuda a garantizar que usted realice correctamente cada paso del plan del proyecto (ver Figura 2). Los expertos de SAP Consulting utilizan mejores prácticas probadas para implementar la solución de implementación rápida de SAP CRM a un precio fijo muy atractivo. Con esta oferta, los clientes pueden poner la solución en producción en cuestión de semanas.

¿Cómo lo hacemos?

- El soporte para mejores prácticas ya viene incorporado en el software; por eso el equipo de implementación puede racionalizar el proceso de definición de requisitos y concentrarse en trabajar con usted para implementar el software.
- Las herramientas y plantillas nos ayudan a poner a punto la aplicación rápidamente para satisfacer sus necesidades.
- Los altos niveles de interacción con sus usuarios clave e instructores ayudan a transferir el conocimiento en forma rápida y eficiente.
- Una metodología probada de implementación ayuda a garantizar una implementación rápida y económica.

¿Por qué elegir SAP Consulting?

SAP Consulting cuenta con valiosos recursos para ayudarle a lograr el éxito:

- Experiencia en implementación optimizada y rápida mediante una metodología de implementación que permita una "rápida llegada al valor"
- Muchos clientes satisfechos que ya utilizan la solución de implementación rápida de SAP CRM.
- Oferta de servicios desarrollada tras años de experiencia con los clientes
- Acceso directo a organizaciones de ventas, desarrollo y soporte, con aptitudes globales, redes de información y recursos de SAP

UN ARGUMENTO CONVINCENTE CON RESPECTO AL TCO

¿CUÁL ES EL RIESGO DE TENER UNA CRM FRAGMENTADA?

Figura 3: herramienta para calcular el valor de SAP® CRM

A diferencia de la aplicación SAP CRM, las aplicaciones de CRM fragmentadas no están preparadas para dar soporte a procesos de CRM integrales. Por eso, las empresas que eligen esas aplicaciones para obtener beneficios a corto plazo pueden tener resultados mediocres a mediano y largo plazo. En algunos casos, esos resultados se traducen en millones de dólares de pérdidas o de gastos innecesarios.

Asimismo, adoptar un enfoque fragmentado de CRM puede ocasionar que muchos productos estén optimizados para las necesidades específicas de un departamento pero no para toda la empresa. También puede suceder que haya que interactuar con muchos proveedores, lo que suma complejidad ya que para realizar el más mínimo cambio en el proceso de negocio más pequeño hay que elaborar un proyecto de integración de TI. Todo esto ocasiona costos prohibitivos, tanto de dinero como de recursos calificados. Por último, una CRM fragmentada aumenta su costo total de propiedad.

Hemos desarrollado una herramienta de diagnóstico (ver Figura 3) que lo ayudará a cuantificar mejor el riesgo de elegir una aplicación de CRM fragmentada y que identifica los beneficios que la aplicación SAP CRM le puede brindar a su organización.

Póngase en contacto con su representante de SAP para obtener mayor información sobre esta herramienta y cuantificar la oportunidad de riesgo para su empresa.

Más información

Si desea obtener más información sobre cómo aprovechar la implementación rápida de SAP CRM, llame a su representante de SAP o visite http://www.sap.com/rds-crm.

La inversión continua de SAP en innovación y soporte de nivel empresarial le da la tranquilidad y confiabilidad que usted espera de SAP.

50 099 015 esCO (10/10)
© 2010 SAP AG. Reservados todos los derechos.
SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP BusinessObjects Explorer y otros productos y servicios de SAP mencionados aquí, así como sus respectivos logotipos, son marcas comerciales o marcas registradas de SAP AG en Alemania y en otros países.

Business Objects y el logotipo de Business Objects, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius y otros productos y servicios de Business Objects mencionados aquí, así como sus respectivos logotipos, son marcas comerciales o marcas registradas de Business Objects Software Ltd. en Estados Unidos y en otros países.

Todos los demás nombres de productos y servicios mencionados son marcas comerciales de sus respectivas empresas. Los datos de este documento sólo tienen carácter informativo. Las especificaciones nacionales de los productos pueden variar.

Estos materiales están sujetos a modificaciones sin previo aviso. Estos materiales los proporciona SAP AG y sus empresas afiliadas («SAP Group») con carácter informativo, sin representación 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 los productos y servicios, si las hubiera. Ninguna información contenida en este documento debe considerarse una garantía adicional.

www.sap.com/latinamerica/contactsap

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™