

Solución SAP Customer Relationship Management SAP CRM Rapid Deployment Solution

Una herramienta centrada en el cliente, para aumentar su fidelidad y posicionamiento en un mercado altamente competitivo.



SAP CRM – Rapid-Deployment Solution

Hoy los clientes buscan valor en todos los aspectos de sus interacciones con las empresas. Por lo tanto, las empresas exitosas serán aquellas que alcancen la anticipación y la creación de valor para sus clientes en todas sus formas.

Las soluciones SAP RDS son paquetes modulares que incluyen software de SAP, contenido preconfigurado, mejores prácticas, y el servicio de la aplicación en un alcance fijo.

Es en este contexto que se enmarca SAP CRM - Rapid Deployment Solution, herramienta que incluye características y funciones para dar soporte a los principales procesos de negocio.



¿Qué es SAP CRM Rapid Deployment Solution?

Es un kit de inicio diseñado para logros rápidos, que lo ayudará a implementar una estrategia progresiva "gatear/caminar/correr".

Está diseñado para estrategias:

- con base de usuarios pequeña
- de aplicaciones simples
- prototipo

La herramienta se caracteriza por ser prescriptiva en su alcance: para proyectos básicos, fijos y que requieren un mínimo de configuraciones, las que pueden ser definidas por el usuario.

Es además adaptable ante cambios o adiciones en fases futuras.

Puede ser conducido por el cliente a su propio ritmo, con una huella mínima de consultoría.

Lo que no es SAP CRM Rapid-Deployment Solution

Una solución o un paquete para hacer frente a complejos procesos de negocio desde el principio.

Una implementación tradicional con gran cantidad de documentación y metodología de ejecución.

Una herramienta cuyo objetivo sea reemplazar soluciones informáticas complejas.

Marketing

"Consiga precisión con sus clientes objetivo, racionalice el proceso de la campaña y mejore el soporte de ventas"

La plataforma de marketing provee al personal del área un conocimiento general del negocio, lo que permite tomar decisiones inteligentes e impulsar procesos de mercadeo de principio a fin. Para así analizar, planificar, desarrollar y ejecutar todas las actividades de marketing en cada uno de los puntos de interacción con el cliente.

Concéntrase en los mejores clientes

- Orientación precisa y gestión de listas
- Segmentación intuitiva "en cascada"
- Importación de lista externa

Simplifique la gestión de campañas

- Planificación jerárquica de marketing
- Gestión de tareas y plantillas de campaña
- Ejecución multicanal integrada

Mejor apoyo a la fuerza de ventas

- Gestión integrada de leads
- Distribución automatizada de leads
- Calendario colaborativo

Ventas

"Cierre ventas, cumpla su cuota, sea productivo"

Enfóquese en desarrollar y mantener relaciones rentables mientras la herramienta lo ayuda a gestionar y controlar: ciclo de ventas, cuentas, contactos, leads, órdenes de compra, configuración de productos, precios, facturación y contratos.

Gestión completa de cuentas y actividades de contacto

- Clientes y su jerarquía, contactos, prospectos y competidores
- Gestión de actividades de contacto
- Hoja de datos con vista 360° de la cuenta (en versión PDF y en línea)
- Gestión integrada de leads

Marketing		Sales			Service
Lean Campaign Management (incl. Segmentation and External List Management)	Lean Management (optional)	Opportunity and Pipeline Performance Management	Integrated ERP Order and Quotation Management (optional)*	Lead Management (optional)	Interaction Center Service Request Management (incl. Knowledge Articles)
Foundation					
Account and Contact Management Activity Management Integration with customer's SAP ERP system or master data import for CRM standalone deployment					
CRM Interactive Reporting (optional)					

* Only for existing SAP SD customers

Gestión de pipeline performance

- Análisis interactivo del pipeline
- Análisis de sensibilidades y planificación de escenarios

Gestión de cotizaciones y órdenes de venta integradas a SAP ERP (para los actuales clientes de SAP ERP SD solamente)

Procesos de ventas repetibles

- Permite personalizar la forma de atención al cliente
- Ayuda a la implementación y control de las políticas de ventas

Servicios

“Permita a sus ejecutivos de servicio resolver los problemas de sus clientes rápidamente”

Reduzca el costo de los servicios mientras optimiza la satisfacción de sus clientes.

SAP CRM RDS apoya: áreas de comercialización y ventas, gestión de contratos, soporte y servicio al cliente, gestión de servicios de campo, gestión de reclamos y garantías, instalación y mantenimiento, logística de partes y finanzas, y analítica de servicios.

Interfaz de usuario intuitiva, diseñada para los usuarios del centro de contactos

- Centro de interacción con el cliente
- Multicanal soportado para teléfono y correo electrónico

Historial de las interacciones del cliente con la hoja de datos de la cuenta

Plantillas predefinidas de correo electrónico y cartas

- Incluye plantillas de uso común para e-mail y cartas
- Gestiona las solicitudes de servicio
- Permite registrar y resolver consultas y problemas de los clientes

Asignación automática y enrutamiento de solicitudes de servicio

- Permite modificar o crear nuevas reglas con el Modelador de Reglas (se proporciona una regla de ejemplo)

Base de conocimientos contextual y de fácil acceso

- Búsqueda por palabras clave o categoría
- Permite enviar mensajes de correo electrónico con el artículo de conocimiento en un clic

Creación de contenido simple

- Fácil de categorizar
- Soporte multilingüe
- Interfaz abierta para la importación de contenido desde terceras partes del contenido fuente*

(* No forman parte del ámbito de la oferta estándar de servicios)

Reportes interactivos sin necesidad de Business Intelligence

“Controle e informe fácilmente el resultado de sus ventas”

El acceso fácil, rápido y el alto nivel de personalización de la información permiten a las empresas reaccionar más rápido frente a cambios en el mercado.

Reportes de marketing interactivo

- Análisis de leads por estado
- Análisis de leads por origen
- Lista de contactos
- Resumen del contacto
- Eficacia de la campaña

Reportes de ventas interactivo

- Cuentas con actividades abiertas
- Cuentas activas
- Análisis de leads por estado
- Análisis de leads por origen
- Origen de oportunidades
- Pipeline de oportunidad
- Análisis de leads ganados/perdidos y sus causales
- Pronóstico de ingresos por producto o categoría

Reportes de Servicios interactivo

- Solicitudes de servicios por cuenta, estado, y prioridad
- Registros de la interacción por cuenta y categoría

Reportes por equipo e individual

Generar y compartir reportes

- Ver todos los datos como un gráfico
- Exportar cualquier tabla a Microsoft Excel

La implementación de SAP CRM - Rapid Deployment Solution permite:

- Contar con una herramienta de clase mundial a un precio y alcance fijo
- Acotar el tiempo de implementación a menos de 90 días
- Rápida adopción de la herramienta
- Gestionar una base de clientes única y centralizada
- Manejar y administrar un catálogo de productos único
- Contar con un centro de contacto profesional con herramientas para entregar un servicio de excelencia al cliente
- Contar con una única herramienta de control para gestionar el pipeline de ventas de la compañía
- Realizar las labores de marketing más cerca del cliente, entregando un servicio más focalizado y personalizado

¿Cómo Deloitte puede ayudarlo?

Desde 1998 implementando proyectos SAP en Chile, contamos con la práctica de SAP CRM más importante de Latinoamérica. A nivel mundial hemos concluido múltiples proyectos y estamos en constante expansión.

Contamos con el equipo de SAP CRM más experimentado en la región. En los últimos años los excelentes resultados y el reconocimiento de nuestros clientes nos ha permitido ser la práctica de mayor crecimiento en América Latina.

Los expertos de SAP CRM de las firmas miembro de Deloitte comparten una metodología propia, probada en distintos países. Además, comparten información a través de un portal de publicaciones y de solicitudes de apoyo. Asimismo, se mantienen en contacto con una red de expertos en CRM en América Latina.

Deloitte Chile cuenta con la categoría de "Partner Qualified" para la implementación de la solución SAP CRM Rapid Deployment Solution (RDS).

Contáctenos

Guillermo Ahumada
Socio SAP Practice
Technology Consulting
(56-2) 2729 8810
gahumada@deloitte.com

Javier Huechao
Senior Manager SAP Practice
Technology Consulting
(56-2) 2729 8862
jhuechao@deloitte.com

www.deloitte.cl

Deloitte presta servicios profesionales de auditoría, impuestos, consultoría y asesoría financiera, a organizaciones públicas y privadas de diversas industrias. Con una red global de firmas miembro en cerca de 164 países, Deloitte brinda su experiencia y profesionalismo de clase mundial para ayudar a que sus clientes alcancen el éxito desde cualquier lugar del mundo en donde operen. Los aproximadamente 200.000 profesionales de la firma están comprometidos con la visión de ser el modelo de excelencia.

Esta publicación sólo contiene información general y ni Deloitte Touche Tohmatsu Limited, ni sus firmas miembro, ni ninguna de sus respectivas afiliadas (en conjunto la "Red Deloitte"), presta asesoría o servicios por medio de esta publicación. Antes de tomar cualquier decisión o medida que pueda afectar sus finanzas o negocio, debe consultar a un asesor profesional calificado. Ninguna entidad de la Red Deloitte será responsable de alguna pérdida sufrida por alguna persona que utilice esta publicación.

Deloitte© se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una compañía privada limitada por garantía, de Reino Unido, y a su red de firmas miembro, cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente. Por favor, vea en www.deloitte.cl acerca de la descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.

Deloitte Touche Tohmatsu Limited es una compañía privada limitada por garantía constituida en Inglaterra & Gales bajo el número 07271800, y su domicilio registrado: Hill House, 1 Little New Street, London, EC4A3TR, Reino Unido.