

Solución SAP CRM

SAP Customer Relationship Management



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

SAP Customer Relationship Management.

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

De acuerdo con Peppers y Rogers, "una empresa que se vuelva a sus clientes es una empresa que utiliza la información para obtener una ventaja competitiva y alcanzar el crecimiento y la rentabilidad".

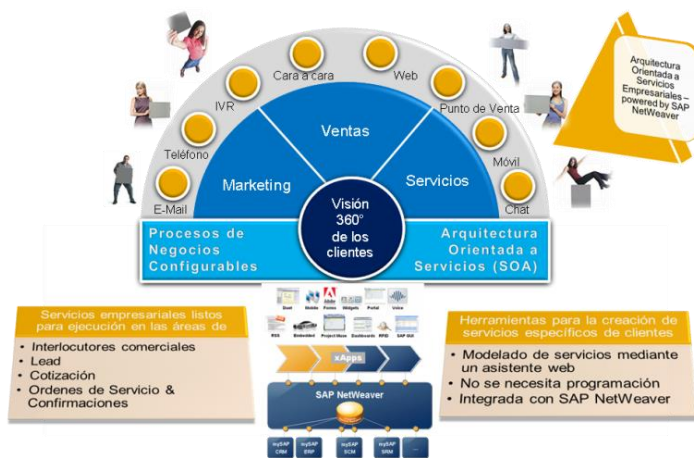
Es por esto que SAP desarrolló la solución Customer Relationship Management (SAP CRM), herramienta que incluye características y funciones para dar soporte a los principales procesos de negocio en las áreas de:

Marketing

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.

Ventas

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.



Servicios

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

SAP CRM 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.

Gestión de canales de partners

Permite lograr un canal indirecto más leal y rentable, da herramientas de trabajo y facilita la gestión de las relaciones con los clientes. Mejora los procesos para la selección de partners, la gestión de los mismos, las comunicaciones, el mercadeo de los canales, los pronósticos de canales, las ventas colaborativas, la gestión de las órdenes de los partners, el servicio de canales y el análisis de los partners y gerentes de canal.

Centro de interacción

Busca maximizar la lealtad de los clientes, reducir los costos y aumentar los ingresos, transformando el centro de interacción en un canal de entrega estratégico para los esfuerzos de servicios, ventas y marketing en todos los canales de contacto.

Canal web

Convertir internet en un canal valioso de ventas, mercadeo y servicios para empresas y consumidores permite incrementar las ventas y reducir los costos de las operaciones. Así también incrementar la rentabilidad y llegar a nuevos mercados con funciones para e-marketing, e-service y la analítica del canal web.

Gestión de ofertas en tiempo real

Un motor de recomendación avanzado mejora cualquier proceso de toma de decisiones, a través de todos los canales de interacción con el cliente. Esto permite actuar de la manera más apropiada para optimizar las relaciones con el cliente.

Administración programa de fidelización

Comprende el manejo de los afiliados al programa de lealtad y las diferentes reglas de puntos para los diferentes niveles del programa.

¿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.

SAP Customer Relationship Management permite:

- Manejar y administrar un catálogo de productos único, válido para todos los canales
- Contar con un programa de fidelización orientado a ser parte de mi proceso de ventas
- Implementar un Call Center profesional y que cuenta con herramientas para entregar un mejor servicio al cliente
- Administrar los territorios para potenciar la fuerza de ventas
- Gestionar el pipeline de ventas de la compañía a través de una única herramienta de control
- Realizar labores de marketing con mayor cercanía hacia el cliente, entregando un servicio más focalizado y personalizado

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.