

# Deloitte.



**SAP® Hybris Cloud for Customer + Deloitte**

La combinación clave orientada al cliente

El mundo está cada vez más conectado y la necesidad de acceso a la información instantánea crece tanto por parte de los clientes/consumidores como de los usuarios internos de las organizaciones. A la vista de estos cambios, los sistemas existentes enfrentan el desafío de adaptarse y mantener el ritmo. En este entorno de evolución compleja y constante, muchas organizaciones tienen dificultades para seguir el ritmo de la denominada revolución digital.

Es así como Deloitte, a través de su equipo de consultoría tecnológica, en su constante búsqueda por convertirse en un socio estratégico para cada uno de sus clientes, ofrece un servicio especializado para este desafío, utilizando metodologías probadas y desarrolladas de acuerdo a las necesidades de su empresa u organización.

### Una plataforma digital moderna para la gestión de la relación con los clientes

Aunque suena como un camino difícil de recorrer, el camino está claro. Y es exactamente como SAP® Hybris Cloud for Customer (SAP® Hybris C4C) + Deloitte le permitirán gestionar la relación con sus clientes, bajo la plataforma digital moderna.

SAP® Hybris C4C es mucho más que un sistema CRM. Es una plataforma digital central para satisfacer las demandas de los clientes actuales. SAP® Hybris C4C nos entrega una funcionalidad profunda, integrada y con acceso instantáneo a información útil y significativa para la organización, tal como se espera de las tecnologías digitales. En este sentido, SAP® ha respondido ofreciendo una plataforma global bajo una interfaz orientada a la experiencia del usuario, lo que simplifica las interacciones del usuario y/o cliente.

La simplicidad se ha convertido en la nueva norma digital. SAP® Hybris C4C se rige por esta norma siendo un software altamente configurable, que ayuda a hacer el negocio más simple y a entregar el valor que las organizaciones necesitan.

### Funcionalidades de SAP® Hybris Cloud for Customer

SAP® Hybris C4C ofrece las siguientes características funcionales:

**SAP® Hybris C4C for Sales.** Brinda a sus ejecutivos de ventas la información estratégica que necesitan para iniciar conversaciones significativas con los clientes, y tomar la acción correcta. Incluye un nuevo conjunto de capacidades que van más allá del software tradicional de CRM de ventas.

**SAP Hybris C4C for Service.** Conecta digitalmente a los clientes/consumidores con un servicio coherente a través de

todos los canales. Brinda a sus agentes o ejecutivos telefónicos y de mesa de ayuda una visión completa de los clientes, para que puedan resolver problemas rápidamente.

### SAP® Hybris C4C for Social Engagement.

Mejora la experiencia del cliente/consumidor, integrando las redes sociales a través de sus canales de soporte y servicio, permitiendo responder rápida y apropiadamente cada vez que se hable en línea de su marca u organización.

Además de las características funcionales SAP® Hybris C4C ofrece las siguientes características técnicas:

**Integración backoffice y aplicaciones web híbridas.** Proporciona información backoffice a los usuarios en tiempo real. Así nunca tendrán que perseguir de nuevo un precio, cotizaciones u otra información desde el pedido al cobro. Con

la integración nativa con SAP ERP y SAP CRM, y con aplicaciones web híbridas, todos los usuarios podrán permanecer en al tanto de sus cuentas, con una visión integral sin mayor esfuerzo.

### Productividad y Personalización.

Características innovadoras y fáciles de utilizar, como etiquetas, marcas, edición en línea, campos personalizados, reportes y más. Para ayudar a los ejecutivos de ventas a personalizar su experiencia y acceder a la información que necesitan rápidamente.

### Movilidad y acceso offline.

Obtenga soporte móvil ininterrumpido para iPhone, iPad, Apple Watch, Windows Tablet y dispositivos Android sin costo adicional. Fidelice a los clientes en tiempo real, administre sus actividades y haga el seguimiento de su rendimiento, incluso cuando esté offline.

### Integración de correo electrónico y notas.

Utilice herramientas habituales para trabajar eficientemente. Integre Microsoft Outlook, Google Gmail, Lotus Notes y Evernote, para eliminar la doble entrada de datos y mantenga la información y las notas del cliente sincronizadas automáticamente.

**API y SDK.** Con el acceso a API y SDK, los desarrolladores y administradores pueden personalizar y extender SAP Hybris Cloud for Customer en la nube, e integrar la solución con otros sistemas de backoffice que ayuden a satisfacer necesidades de negocio específicas.

### Como ganar valor con SAP® Hybris Cloud for Customer

La simplicidad es un trabajo difícil de lograr. Sacar el máximo partido de SAP Hybris C4C requiere conocimientos y experiencia. Nosotros podemos ayudarle. Comenzando

con la comprensión de sus objetivos de negocio y aplicación de las mejores prácticas del sector. Nuestro foco de valor perdurable, el conocimiento de industria, y la habilidad para adaptar funcionalmente SAP Hybris C4C a sus necesidades específicas, significa que podemos ofrecer resultados de negocio importantes para su organización, y además hacerlo de manera rápida y eficiente.

Para lograr los potenciales beneficios de las plataformas digitales se requiere de experiencia tecnológica, perspectiva empresarial y la gente correcta. Sabemos que existe una gran cantidad de opciones, cuando se trata de partners que puedan ayudar. Entonces ¿Por qué Deloitte para obtener los beneficios de SAP Hybris C4C? A continuación algunas de las razones.

**Obtener Valor rápidamente.** Nuestro enfoque e inversión tecnológica en metodologías de implementación basadas en agile, son el punto de partida. Entonces ¿Cómo transformamos visión en valor? A través de la adopción de SAP® Activate, integrado con aceleradores de Deloitte, y a través de nuestra larga experiencia con SAP. Este es un enfoque que busca resultados y valor de manera rápida.

**Evidencia de Resultados.** Sabemos y conocemos de software SAP®. Nuestros clientes, los análisis independientes, y las relaciones de alianza con SAP son pruebas contundentes de que Deloitte ofrece valor empresarial e innovación tecnológica comprobada.

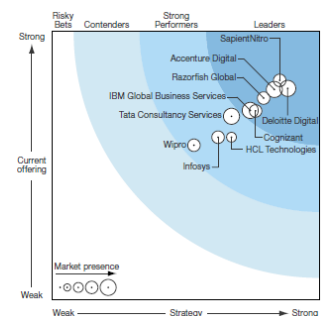
Tenemos una vitrina de trofeos de premios SAP que ayuda a validar nuestro enfoque en la excelencia y la calidad, incluyendo el premio SAP® Pinnacle 2016 como reconocimiento a nuestra

destacada contribución como partner SAP.

Nuestra red global de más de 13.000 profesionales dedicados a soluciones SAP® es ampliamente reconocida por los resultados, y nos han permitido ayudar a más de 3.000 clientes a implementar eficazmente soluciones SAP.



En cuanto a nuestros reconocimientos en SAP Hybris C4C, Deloitte a nivel mundial ofrece a sus clientes más de 100 miembros del equipo certificados, más de 250 desarrolladores de hybris, aceleradores preconstruidos para mejorar la integración y la experiencia del usuario, además de una metodología global y herramientas probadas, basada en más de 2.000 profesionales de Deloitte en todo el mundo. También, como partner en soluciones SAP Hybris, contamos con reconocimientos que demuestran nuestra experiencia y eminencia en la solución. Como los premios Hybris global partner Award 2014 e Hybris Americas Partner of the year 2015.



Forrester WaveTM: B2C Global Commerce Service Providers, Q1 2015

**Innovación Conjunta.** Nos centramos en la próxima generación de innovación digital. Nuestra alianza global con SAP para coinnovar sigue dando como resultado prácticas integradas líderes en la construcción de soluciones únicas, sobre las capacidades de SAP Hybris C4C. Usualmente ofrecemos el diseño, las pruebas, la retroalimentación y los conocimientos relevantes de negocio para el desarrollo y la mejora de soluciones SAP. Tenemos una completa visión sobre el Roadmap de aplicaciones SAP, lo que nos permite ayudarle a tomar decisiones más informadas acerca de sus inversiones en tecnología.

**Personalización.** Trabajamos para ayudar a asegurar que las experiencias CRM de los usuarios cumplen con los objetivos de la organización, y trabajamos con foco en la simplificación de las necesidades de trabajo de los usuarios estratégicos, a través del uso de “accionadores” de información en tiempo real. Deloitte combina las habilidades de profesionales en tecnología de clase mundial con creatividad, lo que nos permite entregar una experiencia de usuario única.

**Apoyo en las soluciones.** SAP Hybris C4C introdujo en el mercado una nueva generación de capacidades digitales. La elección de alianzas experimentadas en la solución SAP Hybris C4C tiene consecuencias duraderas. Su transformación CRM de SAP Hybris C4C requiere más habilidades en cuanto a software y servicios de TI. Además de requerir visión y orientación al cliente, Deloitte puede proporcionar la ayuda estratégica que se necesita para reinventar los procesos de negocio, simplificar la experiencia de usuario, y acelerar la implementación.

## ¿Por qué SAP® Hybris Cloud for Customer?

Las empresas necesitan brindar una experiencia al cliente fluida en todos los canales de comunicación, ya sea en persona, por teléfono, en línea, en las redes sociales y a través de dispositivos móviles. Con el software CRM basado en la nube de SAP, usted podrá obtener las fortalezas clave que se alinean con las necesidades para la evolución digital de su organización.

### Funcionalidad simple en tiempo real

SAP Hybris C4C puede ayudar a proporcionar mayores capacidades complejas de manera simple, para que pueda lograr más con menos. ¿Por qué esperar para revisar la información del pasado, cuando la oportunidad de obtener una visión hacia el futuro ya está disponible? Con SAP Hybris C4C podrá utilizar analítica del cliente en tiempo real, e información estratégica predictiva para mejorar las interacciones a través de todos los canales.

### Visión Integral del cliente

SAP Hybris C4C permite obtener una visión de 360° de los clientes para comprender sus necesidades en cualquier momento.

### Movilidad

Usted operará su negocio en cualquier momento, en cualquier lugar, desde cualquier dispositivo con un enfoque que pone a la movilidad primero.

### Una Solución CRM Cloud

SAP Hybris C4C le permitirá llevar las ventas, el servicio y la participación en redes sociales a un sistema CRM SaaS integrado. Además podrá poner rápidamente la solución en marcha, con la alta eficiencia de costos de las soluciones CRM basadas en la nube.

### Extensiones específicas del negocio

El framework abierto y la plataforma SAP Hybris C4C aseguran que el núcleo digital de SAP Hybris C4C pueda ampliarse y adaptarse a conducir valor de negocio único, a través de SAP HANA® Cloud Platform (HCP). Con el enfoque híbrido de HCP en la nube usted puede habilitar las extensiones específicas de industria y también aplicaciones únicas flexibles y actualizables.

## Hablemos

**SAP® Hybris Cloud for Customer** se constituye como un poderoso nuevo estándar para la tecnología digital y aplicaciones orientadas al cliente. Somos conscientes de lo que se necesita para aprovechar **SAP® Hybris Cloud for Customer** de manera eficaz y lo que significa el camino a la transformación de valor. Día a día, utilizamos nuestro enfoque basado en la experiencia para ayudar a las organizaciones globales y regionales transformarse y encontrar ese valor. Si desea innovar en la forma en que funciona su negocio, hablemos y hagamos juntos algo nuevo para impulsar este valor perdurable.

Póngase en contacto con nosotros y conversemos.



## Contactos

### Guillermo Ahumada

Socio SAP  
Deloitte Chile  
[gahumada@deloitte.com](mailto:gahumada@deloitte.com)

### Javier Huechao

Director SAP  
Deloitte Chile  
[jhuechao@deloitte.com](mailto:jhuechao@deloitte.com)

### Sebastián Ruiz

Gerente SAP  
Deloitte Chile  
[sruizg@deloitte.com](mailto:sruizg@deloitte.com)

# Deloitte.

[www.deloitte.cl](http://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 225.000 profesionales de la firma están comprometidos con la visión de ser el modelo de excelencia.

Esta publicación solo 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.com/cl](http://www.deloitte.com/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, EC4A 3TR, Reino Unido.