

MEJORE LAS RELACIONES CON SUS CLIENTES CON SAP® BUSINESS ALL-IN-ONE

SOPORTE DE MARKETING, VENTAS,
SERVICIOS Y ANÁLISIS

La funcionalidad Customer Relationship Management de las soluciones SAP® Business All-in-One ofrece soporte para procesos completos de marketing, ventas y servicios; está específicamente diseñada para las medianas empresas, y está preconfigurada e integrada con la funcionalidad Enterprise Resource Planning en SAP Business All-in-One.



Crecer rápido, afrontar nuevos retos

Su mediana empresa ha experimentado un rápido crecimiento, que plantea nuevos retos y nuevas oportunidades. Por ejemplo, los procesos que funcionaban tan bien mientras su empresa era pequeña ahora son aparatosos e ineficientes. ¿Cómo puede optimizar esos procesos para reducir costes y eliminar errores? ¿Cómo puede tener la seguridad de que sus empleados disponen de la información que necesitan para realizar su trabajo? Al elaborar y ampliar su cartera de clientes, ¿cómo puede identificar, conseguir y conservar a los clientes adecuados, cumpliendo, además, sus objetivos de ventas? Ante la presión competitiva, ¿cómo puede hacer que su empresa se distinga de las demás y siga ofreciendo mejores productos, servicios y asistencia que su competencia?

La funcionalidad Customer Relationship Management (CRM) de las soluciones SAP® Business All-in-One permite el soporte de procesos completos de marketing, ventas, servicio y análisis en su empresa. Ofrece soporte para varios procesos de CRM, desde la generación de un cliente potencial hasta el cierre de un acuerdo, incluyendo el servicio y la asistencia al cliente, y la conservación de sus clientes. La funcionalidad está basada en la aplicación SAP Customer Relationship Management (SAP CRM) y en la plataforma tecnológica SAP NetWeaver®, que es la base para la arquitectura empresarial orientada a servicios.

Con la funcionalidad CRM de SAP Business All-in-One, puede aplicar diversos procesos empresariales que ayudan a impulsar el crecimiento,

mantener la excelencia operativa y aumentar la agilidad competitiva mientras mejora las relaciones con sus clientes.

Soporte para la gestión completa de relaciones con los clientes

La funcionalidad CRM de SAP Business All-in-One ayuda a las medianas empresas a llevar las relaciones con sus clientes a un nivel superior en varios ámbitos.

Marketing: Alineará los procesos de marketing, activará la demanda de los clientes y aumentará el rendimiento de la inversión en marketing mediante una funcionalidad que le ayudará a gestionar mejor los recursos de marketing, los grupos objetivo, las campañas y los clientes potenciales.

Ventas: Establecerá, desarrollará y conservará relaciones rentables con una funcionalidad que le ayudará a gestionar mejor sus territorios de ventas, sus cuentas, sus contactos, sus actividades, sus clientes potenciales, sus oportunidades de ventas y sus precios.

Servicios: Aumentará los ingresos y la rentabilidad derivados de los servicios con una funcionalidad que le ayudará a gestionar mejor los órdenes y contratos de servicios, las reclamaciones y devoluciones, los activos de la base instalada, las garantías y la planificación de recursos.

Centro de atención al cliente:

Maximizará la fidelidad de los clientes, reducirá los costes e incrementará los beneficios transformando su centro de atención al cliente en un canal de prestación de servicios estratégico para actividades de marketing, ventas y

servicios que abarcará todos los puntos de contacto con la empresa. Gestionará de forma eficaz actividades como el correo electrónico, el telemarketing, las televentas y el servicio al cliente.

Análisis: Obtendrá una visibilidad en tiempo real de indicadores clave de rendimiento en ventas y marketing, lo que puede ayudarle a tomar decisiones rápidas y efectivas, y a generar más clientes potenciales y convertirlos en clientes reales, así como a realizar un seguimiento de las oportunidades y cerrar más acuerdos.

Unificación y simplificación

La funcionalidad CRM se puede integrar con la funcionalidad Enterprise Resource Planning (ERP) en SAP Business All-in-One para simplificar su infraestructura de TI. La funcionalidad ERP está basada en la aplicación SAP ERP y puede ayudarle a mejorar los procesos decisivos de ERP, como finanzas, compras, gestión de inventario y gestión de capital humano. La integración presenta múltiples ventajas.

Soporte para procesos empresariales completos: Complete un proceso de principio a fin. Por ejemplo, puede crear una oportunidad en CRM y convertirla

Puede crear una oportunidad en CRM y convertirla directamente en un presupuesto y, más tarde, convertirla en un pedido – que se completará con el producto, la determinación de precios, la facturación y la entrega– en ERP.

directamente en un presupuesto y, más tarde, convertirla en un pedido –que se completará con el producto, la determinación de precios, la facturación y la entrega– en ERP.

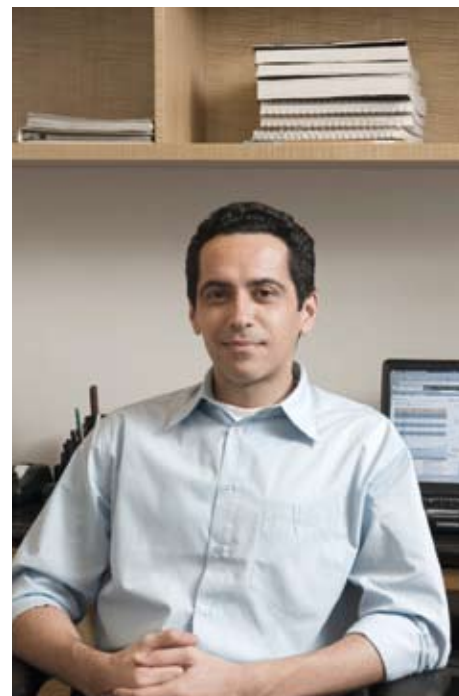
Mayor visibilidad: Los datos centralizados y el análisis de negocio integrado contribuyen a garantizar “una versión única de la información”, lo que proporciona una perspectiva completa del cliente.

Reducción del tiempo de implementación y del coste total de propiedad: La funcionalidad CRM está preconfigurada para la mediana empresa, para garantizar así una rápida implementación, y puede alojarse en el mismo servidor que la funcionalidad ERP, con lo que se reducen los costes de despliegue.

Rápida incorporación, mayor productividad y menos errores: Al disponer de un sistema de software integrado y un entorno de trabajo común, los usuarios tienen que dedicar menos esfuerzos al aprendizaje, y además ahorran tiempo y cometen menos errores, ya que no tienen que volver a introducir manualmente los datos de un sistema de software en otro.

Facilite la incorporación y mejore la productividad

La funcionalidad CRM de SAP Business All-in-One ofrece asistencia para los procesos básicos de CRM a los profesionales del marketing, las ventas y los servicios, así como a los directivos, ejecutivos y administradores. Gracias a sus funciones de fácil manejo, puede contribuir a aumentar la productividad.



La integración con herramientas ofimáticas permite a los usuarios gestionar sus actividades y comunicaciones desde un punto central, con independencia de dónde se encuentren

Diseñada para un fácil manejo: Sus funciones intuitivas y semejantes a una página web, los tutoriales online y la ayuda del usuario final contribuyen a que la incorporación del software sea más rápida y a reducir la necesidad de formación.

Navegación intuitiva: Los enlaces rápidos a datos clave, las instantáneas de registros recientes, los recordatorios y alertas clave, la personalización de pantalla y la búsqueda avanzada ayudan a los usuarios a realizar tareas cotidianas de forma más eficiente.

Integración con software de grupo: La integración con herramientas ofimáticas (como IBM Lotus Notes y Microsoft Office) permite a los usuarios gestionar sus actividades y comunicaciones de forma más eficaz, en cualquier momento y lugar. Los usuarios pueden sincronizar tareas, citas y correos electrónicos, y

Ayude a sus equipos de ventas a centrarse en tareas estratégicas mientras aumenta la tasa de beneficios y convierte más clientes potenciales en ventas.

también exportar listas de clientes y oportunidades a Microsoft Excel para su análisis posterior.

Céntrese en su negocio y en sus clientes

Con la funcionalidad CRM de SAP Business All-in-One, podrá contribuir a que su empresa se centre en los clientes y obtenga ventajas empresariales clave.

Impulse el crecimiento: Incremente los beneficios mejorando la fidelidad de los clientes, aumentando la participación de cartera, acelerando la introducción de nuevos productos en el mercado y cerrando más ventas. Lance nuevos productos más rápidamente. Ponga en marcha nuevos canales para llegar a nuevos clientes, penetrar en segmentos con necesidades poco explotadas e introducirse en nuevos mercados. Ayude a sus equipos de ventas a centrarse en tareas estratégicas mientras aumenta la tasa de beneficios y convierte más clientes potenciales en ventas.

Mantenga la excelencia operativa:

Aumente la eficiencia y la eficacia optimizando procesos empresariales completos, mejorando los niveles de servicio y reduciendo costes y errores. Acorte la duración de los ciclos, aumente la precisión de los pedidos, reduzca el volumen de llamadas de clientes y las discrepancias en la facturación, y consiga que los costes de inventario disminuyan con mejores procesos desde el pedido hasta el cobro. Resuelva los problemas con mayor rapidez y aumente la satisfacción de los clientes con canales de interacción de bajo coste, como el autoservicio en entorno web.

Mejore la agilidad competitiva:

Reaccione con mayor rapidez a los cambios, optimice las experiencias de los clientes y consiga que su empresa se diferencie de la competencia. Responda rápidamente a los cambios en las condiciones del mercado y las exigencias de los clientes adaptando sus procesos empresariales. Ponga en marcha rápidamente nuevas iniciativas para reducir el tiempo de comercialización. Adapte sus canales a las necesidades de interacción y las preferencias de sus clientes; de este modo contribuirá a garantizar la coherencia y la comodidad en todos los puntos de contacto con el cliente. Con una completa información sobre el cliente, podrá impulsar la innovación, que diferenciará sus productos y servicios.

Más información

SAP Business All-in-One proporciona a la mediana empresa una amplia funcionalidad empresarial que permite procesos empresariales integrados basados en las mejores prácticas del sector. Esta solución, configurable y ampliable, le ayudará a satisfacer sus necesidades en términos de recursos y precios, y se caracteriza por tener un tiempo de obtención de beneficios predecible. Las soluciones de partner de SAP Business All-in-One cualificadas ofrecen, además, funcionalidades que satisfacen necesidades exclusivas específicas de cada sector.

Para obtener más información sobre SAP Business All-in-One, póngase en contacto con su representante de SAP o visite

www.sap.com/spain/solutions/pymes.

SAP: ofrecemos innovación empresarial basada en la tecnología de la información

SAP, proveedor líder a escala internacional de software empresarial, ofrece productos y servicios que contribuyen a estimular la innovación empresarial de sus clientes. En nuestra opinión, de este modo se desencadena el crecimiento y se crea un nuevo valor altamente significativo para nuestros clientes, para la empresa y, en última instancia, para la totalidad de los sectores y la economía en general. Actualmente, más de 46.100 clientes de más de 120 países han optado por las aplicaciones de SAP: desde soluciones individuales que satisfacen las necesidades de las pequeñas y medianas empresas hasta paquetes de soluciones destinados a organizaciones internacionales.

Sacamos el máximo provecho de nuestra amplia experiencia con el fin de ofrecer una completa gama de soluciones que fortalecen todos los aspectos de las operaciones empresariales. Al utilizar las soluciones de SAP, las empresas de todos los tamaños, incluidas las pequeñas y medianas empresas, pueden reducir los costes, mejorar las prestaciones y lograr la agilidad necesaria para responder a las cambiantes exigencias de las empresas. Asimismo, SAP ha desarrollado la plataforma tecnológica SAP NetWeaver, que permite a sus clientes lograr un mayor valor de sus inversiones en TI. Nuestros profesionales dedican todos sus esfuerzos a proporcionar el máximo nivel de asistencia y servicio a los clientes.

Resumen

La funcionalidad Customer Relationship Management (CRM) de SAP® Business All-in-One puede ayudarle a mejorar los procesos de CRM, desde la generación de un cliente potencial hasta el cierre de un acuerdo, pasando por el servicio, la asistencia y la conservación de los clientes.

Retos

- Optimizar procesos empresariales de CRM para reducir costes y eliminar errores
- Garantizar que los empleados disponen de la información que necesitan para realizar su trabajo
- Identificar, conseguir y conservar los clientes adecuados, y cumplir los objetivos de ventas
- Lograr que su empresa se diferencie de las demás y seguir ofreciendo mejores productos, servicios y asistencia que sus competidores

Procesos empresariales y funciones de software compatibles

- **Marketing, ventas y servicio:** Alinee los procesos de marketing, consiga y conserve relaciones rentables, y gestione las órdenes y contratos de servicios, las reclamaciones y devoluciones, y la planificación de recursos
- **Centro de atención al cliente:** Transforme su centro de atención al cliente en un canal de prestación de servicios estratégico para actividades de marketing, ventas y servicios
- **Análisis:** Obtenga una visibilidad en tiempo real de indicadores clave de rendimiento
- **Integración de CRM y Enterprise Resource Planning:** Simplifique su infraestructura de TI
- **Funciones de fácil manejo:** Consiga que los usuarios finales se adapten con rapidez a la tecnología y aumenten su eficiencia

Beneficios empresariales

- **Mayores ingresos** gracias a una mayor fidelidad de los clientes, al aumento de la participación de cartera, a la aceleración de la introducción de nuevos productos en el mercado y al cierre de más ventas
- **Mayor satisfacción de los clientes** gracias a la optimización de procesos empresariales completos y a la integración de procesos de gestión de las relaciones con los clientes y de planificación de recursos empresariales
- **Mejora en la toma de decisiones** gracias a la visión completa de los datos de cliente
- **Mayor productividad del usuario final** gracias al acortamiento de los ciclos, la mayor precisión de los pedidos, el menor volumen de llamadas de clientes, la disminución de las discrepancias en la facturación y la reducción de los costes de inventario

Para obtener más información

Llame a su representante de SAP o visitenos online en www.sap.com/spain/solutions/pymes.

50 089 904 (08/06)

© 2008 by SAP AG. Todos los derechos reservados. SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, Business ByDesign, ByDesign, PartnerEdge y otros productos y servicios de SAP citados en este documento, así como sus respectivos logos son marcas registradas de SAP AG en Alemania y en otros países del mundo. Todos los demás productos o servicios que se mencionan son marcas registradas de sus respectivas empresas. Los datos que contiene este documento tienen un propósito meramente informativo. Las especificaciones nacionales de producto pueden variar.

Estos materiales están sujetos a modificaciones sin previo aviso. SAP AG y sus empresas afiliadas ("Grupo SAP") suministran estos materiales con fines informativos exclusivamente, sin manifestación ni garantía de ningún tipo, y el Grupo SAP no se hace responsable de los errores u omisiones relacionados con estos materiales. Las únicas garantías de los productos y servicios del Grupo SAP son las que se especifican en las declaraciones de garantía que acompañan a dichos productos y servicios, en el caso de que existan. Ninguna información contenida en este documento debe considerarse una garantía adicional.