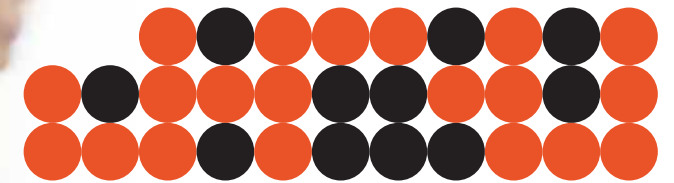




IBM Global Business Services



IBM servicio de consultoría en SAP CRM



En la actualidad las empresas que deseen ser competitivas en el mercado global, deben de contar con una estrategia orientada a dar respuesta a las necesidades de sus clientes.

IBM a través de su división de Servicios de Consultoría viene desarrollando una práctica orientada a generar ventaja competitiva en las empresas a través del manejo efectivo de una atención diferenciada a sus clientes con la implementación de SAP CRM.

La solución de SAP CRM ayudará a relacionarse con sus clientes en cualquier lugar, en cualquier momento y con cualquier dispositivo. Podrá contar con toda la información del cliente de forma centralizada, desde el histórico de todas las transacciones, hasta el análisis de sensibilidad de las redes sociales. Con este tipo de herramienta "intuitiva y de vanguardia" su negocio mejorará en cuanto a los procesos de ventas, marketing y servicios; convirtiendo esto en satisfacción al cliente

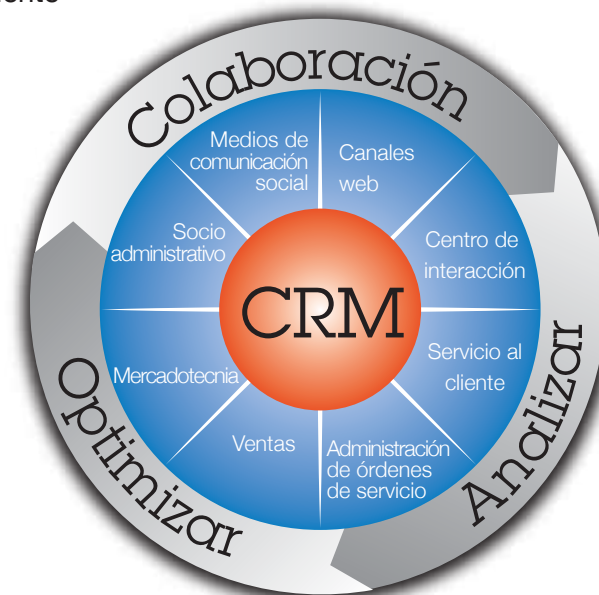
Beneficios potenciales

- Experiencia de usuarios en ambiente 100% Web
- Rápido, listo para reaccionar en cuanto a las percepciones de los clientes, a través de un motor analítico.
- Gran habilidad para identificar las nuevas oportunidades potenciales antes que la competencia
- Mejora la agilidad y velocidad de reacción en el mercado, a través de herramientas de vanguardia basadas en la nube y dispositivos móviles
- Mejora todas las interacciones, experiencias de cliente diferenciadas de la competencia, incrementa la lealtad de los clientes.
- Aplicación de planes de lealtad
- Control y seguimiento de campañas, ventas (en diferentes canales), servicios post-venta y promociones.

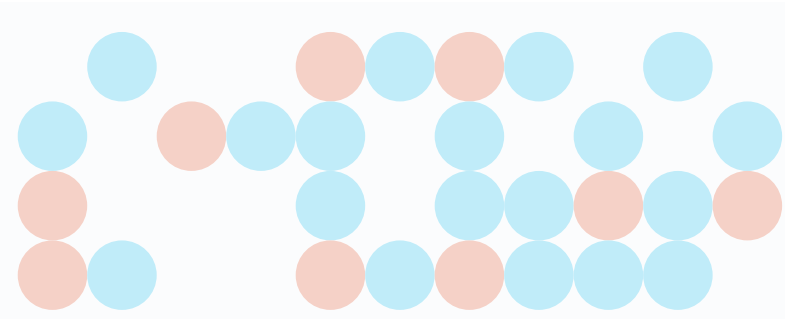
Si desea más información por favor contacte a:
 Alberto Avila
 aavila@co.ibm.com
 México 01800 3000 426 ext. 2267
 Juan Chitiva
 jchitiva@co.ibm.com
 México 01800 3000426 ext 2667



Producido en México
 Octubre de 2012
 Todos los derechos reservados
 IBM, el logotipo de IBM e ibm.com son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de International Business Machines Corporation en los Estados Unidos, en otros países, o ambos. Si estos y otros términos con marca comercial IBM están marcados en su primera ocurrencia en esta información con un símbolo de marca comercial (® ó ™), estos símbolos indican marcas comerciales registradas o de la ley común propiedad de IBM al momento de publicar esta información. Dichas marcas comerciales también pueden ser marcas comerciales registradas o de la ley común en otros países. Una lista actualizada de las marcas comerciales de IBM está disponible en Internet en "Información sobre derechos de autor y marcas comerciales" en ibm.com/legal/copytrade.shtml.
 Las referencias en esta publicación a productos y servicios de IBM no implican que IBM pretenda hacerlos disponibles en todos los países en los cuales opera IBM.
 Las otras marcas de compañías, productos o servicios mencionados son propiedad de sus titulares de derechos. Todos los derechos reservados © 2012 IBM Corporation



“La información del cliente, tanto a nivel de marketing, ventas y servicio, es crucial para el valor de su negocio. Si los clientes no están satisfechos, las ventas y los negocios no serán las óptimas. IBM como implementador de la solución SAP CRM, le ayudará a comprender y utilizar los requerimientos de sus clientes, la transformación de prospectos en clientes de primera vez y éstos en clientes habituales a largo plazo.”



IBM tiene una solución a su medida para "SAP CRM Sales"

Potenciar a su personal de ventas para lograr un impacto positivo en cada negocio, teniendo la información de sus clientes a la mano es un sólo lugar.

Automatización de la fuerza de ventas en Teléfonos inteligentes – Ventas móviles SAP



- Establecer objetivos y previsiones de resultados.
- Atraer y captar nuevos clientes, crecer y retener a los clientes existentes.
- Identificar, programar y ejecutar las actividades de ventas.
- Rastreo de las oportunidades de progreso para el cierre.
- Proporcionar citas precisas y profesionales capturando pedidos perfectos.
- Negociar los contratos rentables.
- Analizar y mejorar el rendimiento de las ventas.
- Alinear los territorios y los planes de incentivos con los objetivos de ventas.
- Interface directa con los módulos logísticos y financieros de SAP ERP para potenciar los procesos de negocio.

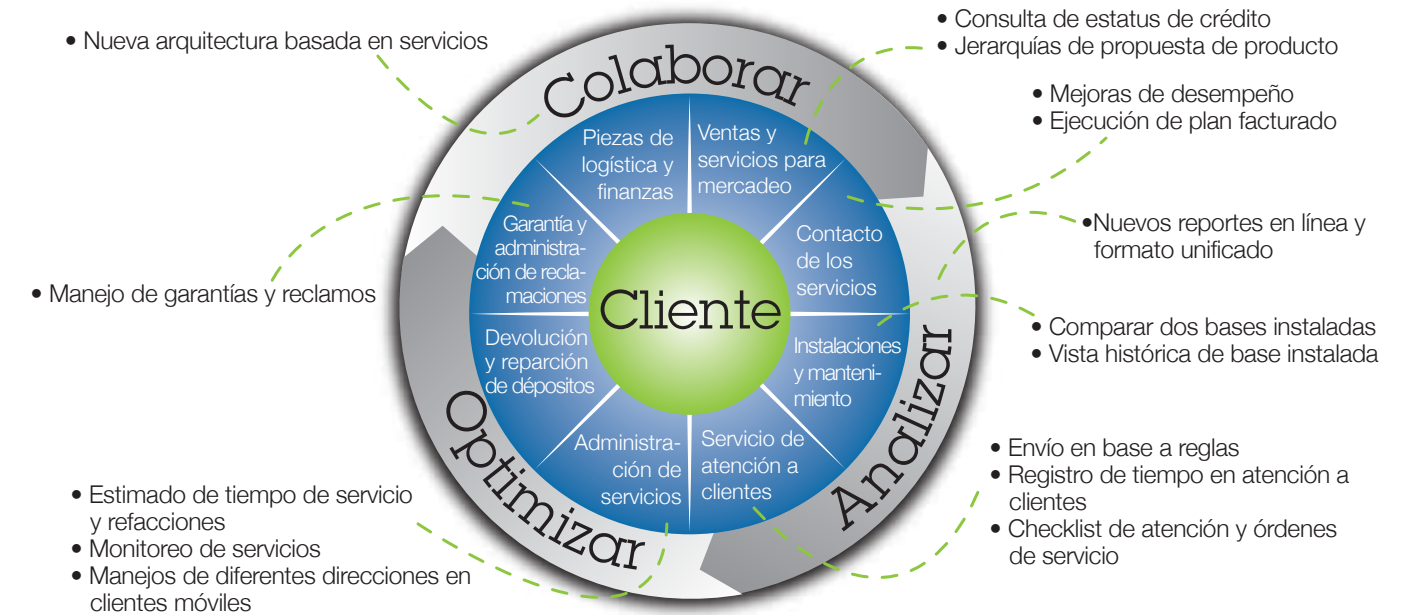
IBM tiene una solución a su medida para "SAP CRM Service"

Brindar apoyo a todo su departamento de servicio al cliente, desde de la administración de contratos hasta funcionalidades de marketing de servicio y seguimiento a incidencias post-venta.

- Ventas y mercadeo enfocado al servicio.
- Contratos de servicio.
- Manejo de base instalada.
- Servicio y soporte al cliente.
- Administración de servicios post-venta.
- Devoluciones y servicio de reparaciones.
- Manejo de garantías y reclamaciones.
- Interface directa con los módulos logísticos y financieros de SAP ERP para potenciar los procesos de negocio.

Todo esto complementado con:

- Capacidades de colaboración, análisis (BI), y procesos optimizados.
- Habilitación de canales de comunicación.



IBM tiene una solución a su medida para "SAP CRM Marketing"

La generación de demanda, la creación de conciencia de marca y la construcción de relaciones a largo plazo con clientes rentables son los tres principales objetivos de SAP CRM marketing.

- Manejo de recursos de marketing, presupuesto y marca.
- Segmentación y manejo de listas externas.
- Manejo y seguimiento de campañas.
- Manejo de planes de lealtad.
- Manejo de oportunidades (leads).
- Reportes de marketing.



Beneficios principales de SAP CRM:

- Incrementa el retorno de inversión (ROI) y optimiza los planes e iniciativas de mercadeo
- Reduce los costos de mercadeo
- Sincroniza las comunicaciones a todos los canales y puntos de contacto
- Mejora la eficiencia del servicio y la utilización de los recursos
- Reduce los días de venta y mejora la exactitud de la facturación
- Disminuye las llamadas, aumenta la satisfacción y lealtad del cliente
- Permite enfocarse en clientes que representan ingresos
- Mejora la eficiencia del servicio y la utilización de los recursos

Implementación de canales con SAP CRM

SAP CRM Centro de contacto

- Telemercadeo
- Televentas
- Servicio al cliente
- Empleado centro de contacto

Beneficios:

- Sincroniza las comunicaciones a todos los canales y "puntos de contacto"
- Optimiza los canales para incrementar la satisfacción del cliente y direccionar los ingresos
- Mejora y apalanca la infraestructura de comunicación actual

SAP CRM – Aplicaciones móviles

- Ventas móviles
- Servicios móviles
- Ventas por dispositivos de mano (handhelds)
- Servicio por dispositivos de mano (handhelds)

Beneficios:

- Incrementa los ingresos y alcance del mercado.
- Promueve la identificación con la empresa y las marcas con el uso de la Web.
- Mejora la satisfacción y comodidad del cliente.
- Reduce costos de ventas y soporte.
- Reduce el costo total apalancando la inversión actual de TI.

SAP CRM – E-Comercio (E-Commerce)

- E- Mercadeo (E-marketing)
- E- Ventas (E-selling)
- E- Servicios (E-service)
- E- Análisis (E-analytics)

Beneficios

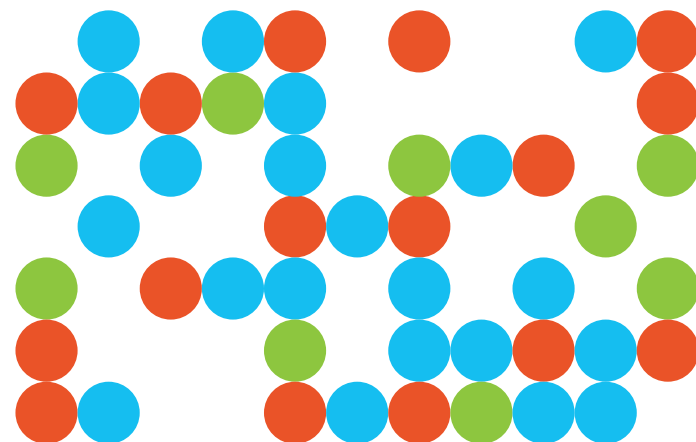
- Mayor exactitud de la información (información en línea).
- Mayor automatización de procesos (disminución de errores y pérdidas de oportunidades).
- Menor tiempo y dinero en actividades rutinarias.
- Mayor satisfacción de clientes (proporcionando correcta información, procesamiento rápido de órdenes).

SAP CRM – Administración de canales

- Manejo de clientes y analíticos
- Canales de mercadeo
- Canales de ventas
- Canales de servicios
- Canales de comercio

Beneficios

- Colaboración con los asociados (partner) reduciendo el costo de soporte a los canales.
- Optimiza el negocio y presenta una cara sencilla a todos los canales de venta.
- Permite el uso de información relevante y herramientas de autoservicio.



IBM está certificado para implementar RDS (Rapid Deployment Solution) en su empresa

IBM es partner de SAP certificado para llevar adelante soluciones bajo el esquema RDS con SAP CRM, contando con consultores certificados y experiencia a nivel global que nos permiten posicionarnos como la propuesta idónea para cubrir sus necesidades de administración de clientes, con funcionalidades concretas para el área de marketing y ventas en SAP CRM.



Valor agregado

- La solución más poderosa en cuanto a ventas, servicio y marketing con una implementación de caja* basada en SAP CRM versión 7.0 EHP 2
- Empieza rápido con lo más importante, expande la solución posteriormente
- Acceso a toda la información de SAP ERP



Rápido y definido

- Alcance claro y definido
- Incluye contenido preconfigurado y transferencia de conocimiento a usuarios finales
- Metodología de implementación por la vía rápida
- Salida a producción en al menos 8 semanas*



Rentable

- Precio flexible, sólo pagas los que necesitas
- Atractivos servicios a precio fijo
- Reducción de recursos necesarios del negocio y de TI



RDS para SAP CRM está bajo el porfolio de SAP Rapid Deployment Solutions (RDS), estas soluciones están diseñadas para responder a necesidades específicas del negocio. La línea RDS ha sido creada para una rápida implantación de soluciones que resuelven con sencillez aspectos de negocio específicos en las áreas que mostramos en el siguiente gráfico:



IBM ofrece una solución de ventas SAP bajo demanda.

- Visibilidad de cotizaciones y oportunidades móviles.
- Pedidos, entregas y facturas con integración a SAP ERP.
- Administración rápida de actividades, citas, tareas, llamadas, mensajes de correo electrónico
- Colaboración eficiente en contactos, citas, tareas a través de la integración con MS Outlook 2007 y Lotus Notes.
- Rápida visibilidad de la información de Ventas a través de cuadros de mando integrados en dispositivos móviles.
- Reportes listos para usarse Out-of-box, rastreo de ciclos de ventas, ganancias/pérdidas y tendencias de ingresos.



Activación de reportes SAP CRM

En caso de que nuestros clientes no cuenten con un módulo robusto de reportes, IBM aplica sus conocimientos para activar los reportes de SAP CRM que proporcionan a los usuarios acceso a información unificada para la toma de decisiones, a través de un amplio conjunto de herramientas de SAP preparadas para trabajar con analítica de negocios.

- Reporteo
- Tableros de control
- Análisis interactivo
- Análisis de avance
- Exploración de datos

REPORTES SAP CRM:

Ventas

- Oportunidades
- Actividades
- Pedidos
- Cotizaciones
- Contratos

Servicio

- Tickets de servicio
- Órdenes de servicio
- Quejas

Marketing

- Campañas
- Oportunidades (leads)

Centro interactivo

- Actividades de contacto

Administración de servicios de TI

- Solicitudes de servicio
- Problemas
- Devoluciones y cambios

