



HAGA QUE SU EMPRESA FUNCIONE EN TIEMPO REAL CON PROCESOS MÁS RÁPIDOS E INTERACCIONES MÁS SIMPLES



Consultoría
Organizacional
Su Aliado Tecnológico



SAP Cloud for Customer



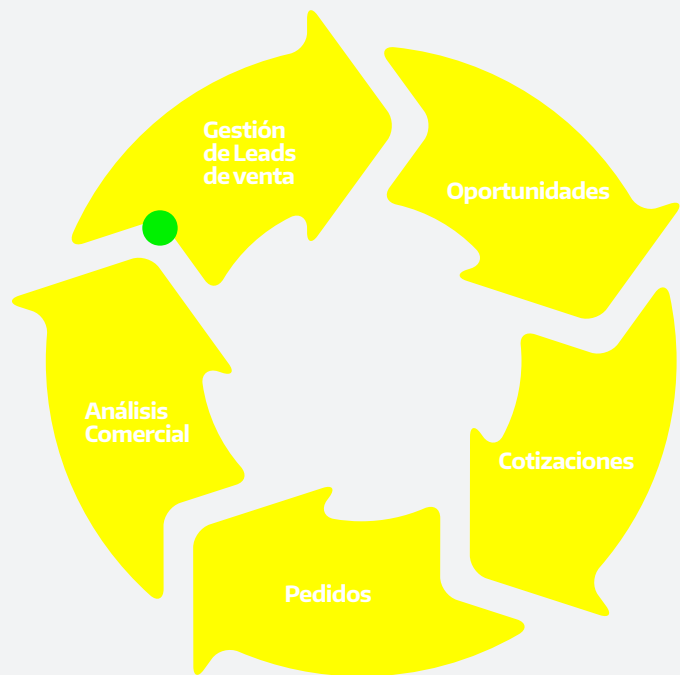
CON SAP CLOUD FOR CUSTOMER

SAP Cloud For Customer es la suite en la nube de SAP que abarca el relacionamiento con los clientes, logrando de forma integral el conocimiento global de ellos y prospectos, gracias a su vista 360°, permitiendo incrementar los niveles de venta de forma eficiente y efectiva, contando además con el seguimiento de la satisfacción y fidelización de sus clientes.



ESTA SOLUCIÓN ESTÁ COMPUESTA POR CUATRO GRANDES FUNCIONALIDADES QUE LE APOYARÁN A GESTIONAR SUS PROCESOS EMPRESARIALES:

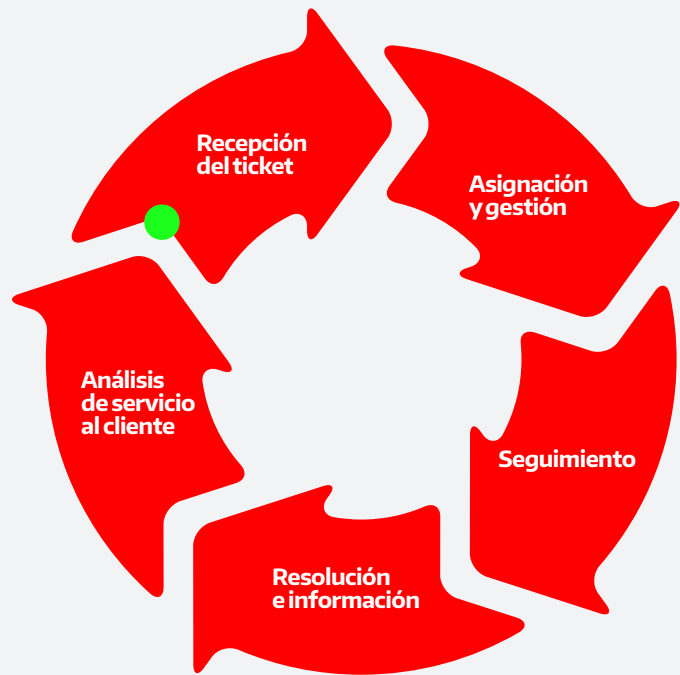
SAP Cloud for Sales



Con la implementación de **SAP Cloud for Sales**, su empresa incrementará la gestión comercial, ya que su funcionalidad responde de forma efectiva a la gestión del ciclo de ventas del cliente, contando con la gestión de leads de venta, oportunidades, cotizaciones y pedidos.



SAP Cloud for Service



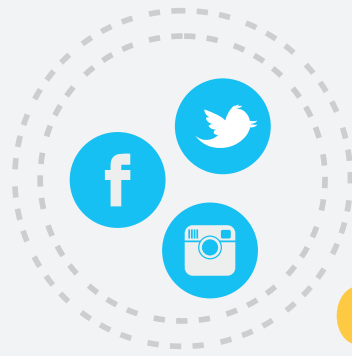
SAP Cloud for Service, engloba los principios de una atención al cliente de calidad: escuchar y comprender, participar y comunicarse de forma activa; así como responder con eficacia a las incidencias. Con esta funcionalidad obtendrá un registro minuto a minuto y tendrá disponible el historial de las interacciones entre el agente y el cliente. Los tickets los podrá recibir a través de llamadas telefónicas, su página web, twitter, Facebook, YouTube o correos electrónicos.



SAP Cloud for Marketing

SAP Cloud For Marketing abarca los 3 requisitos de una estrategia orientada al cliente: análisis en tiempo real, agilidad de respuesta a la demanda y acciones de marketing multicanal. El flujo incluye creación de grupos objetivos a través de la segmentación de atributos propios del cliente, creación y ejecución de campañas y análisis de la información.

SAP Cloud for Social Engagement



SAP Cloud for Social Engagement, modelo multicanal diseñado para tener una comunicación más efectiva con el cliente a través de la página web de su organización, correo electrónico, chat y redes sociales (Facebook, Twitter y YouTube).



SAP Cloud for Customer

ON - PREMISE

For requirements where ON - Premise CRM is more suited.

HYBRID

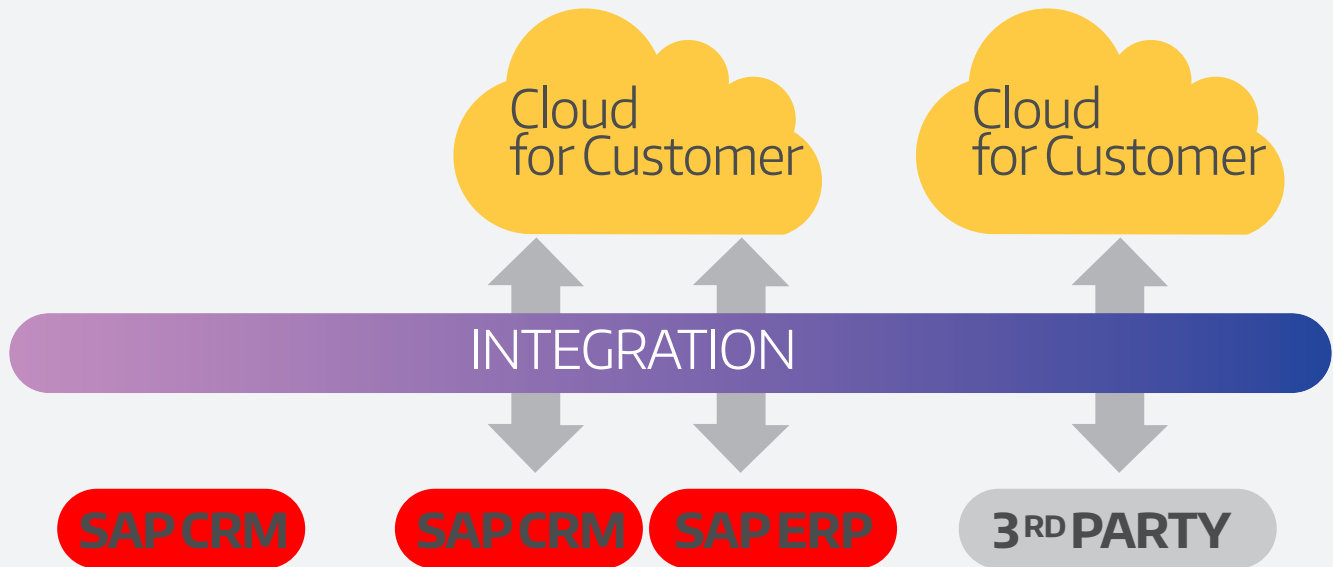
Integrated scenario for cases where both CRM deployment options are required. Available with HCI.

CLOUD

For requirements where Cloud CRM is more suited.

Cloud
solutions

On - Premise
Solutions



SAP Cloud For Customer se integra de manera natural a través de HCI o PI a SAP ERP y SAP CRM y a otros sistemas legado a través de Web Service.

La solución permite gestionar las relaciones con los clientes con una funcionalidad completa, que le puede ayudar ahora y en el futuro, a conseguir un crecimiento en



Los beneficios que obtendrá su organización al implementar la solución:

- Dar prioridad a los Leads y oportunidades gracias a la visión 360°.
- Medición de la eficacia de las interacciones con el cliente en tiempo real.
- Análisis del rendimiento en tiempo real gracias a los indicadores disponibles en el sistema.
- Satisfacción del cliente antes, durante y después de la compra-venta de un producto o servicio, gracias a la atención personalizada, multicanal y con rapidez de respuesta. Trabajo en equipo y comunicación en tiempo real.
- La suite de C4C permite crear rutas de visitas comerciales para sus ejecutivos de venta, de esta forma poder tener una mejor planificación de los ejecutivos.
- Cloud For Customer incluye una funcionalidad para toda su suite donde se podrá agendar citas, documentar llamadas telefónicas, planear tareas de seguimiento para una gestión integral de los clientes.
- SAP Analytics: le permite convertir grandes volúmenes de datos no estructurados, en información relevante que puede ser aprovechada en cualquier punto de la suite de C4C. Informes disponibles en cualquier momento en tiempo real.
- Se integra de forma natural con Outlook y con Gmail, sincronizando automáticamente correos, citas y tareas.
- SAP Cloud For Customer Soporta una gran variedad de dispositivos móviles, incluyendo iPad, iPhone, BlackBerry y dispositivos con Android.



Consultoría
Organizacional

Su Aliado Tecnológico



SAP Cloud for Customer



mercadeo@consultoriaorganizacional.com

PBX Bogotá: (571) 605 25 25

www.consultoriaorganizacional.com