



SAP Customer Experience *BRIEF* | *PUBLIC*

# EL FUTURO DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE CON SAP

 Sybven

# EL FUTURO DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE CON SAP

La experiencia de cliente es mucho más que una palabra de moda es fundamental para la supervivencia de tu negocio. Significa vincular cada uno de los momentos del trayecto de tu cliente para hacer sugerencias personalizadas, y transformar su experiencia de principio a fin.

Hoy día en el entorno empresarial, tu principal preocupación no deberían ser los competidores. Tu objetivo es centrarte en los clientes y para lograrlo debes hacer tres cosas fundamentales:

1. Desarrollar una vista única de cada cliente
2. Conectar tus procesos al recorrido del cliente
3. Cumplir las promesas de tu marca



Mejorar la experiencia del cliente es un proceso interminable, no un proyecto aislado. Comienza con el compromiso, genera la confianza del cliente y crece con experiencias positivas en todos los puntos de contacto como: Correos electrónicos, sitios web, chats, redes sociales, entrega de productos e interacciones con servicios.



Entendemos estos desafíos, es por eso que presentamos

## **SAP CUSTOMER EXPERIENCE**

un conjunto de soluciones líderes en la industria, con capacidad de integración y extensibilidad.

La suite de servicios en la nube permite gestionar y transformar tus relaciones con los clientes.

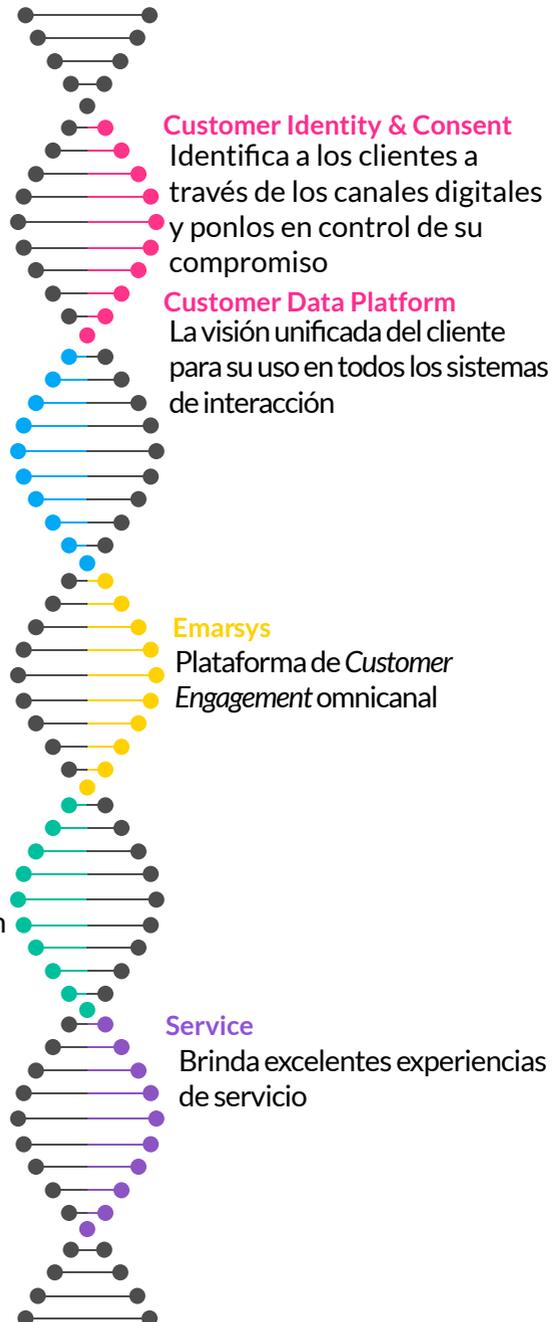
# Nuestro ADN SAP Customer Experience

## Commerce

Comercializa en todos los canales con experiencias personalizadas sin fricciones y transparentes

## Sales

Experiencias de ventas conectadas que aceleran el proceso de compra y convierten a los clientes en defensores



SAP Customer Experience te ayuda a concentrarte en brindar una experiencia contextual de por vida para el cliente. Dado que si el próximo conjunto de desafíos de la experiencia del cliente, requiere procesos de negocio magníficamente integrados, lo tenemos cubierto.



## ¿POR QUÉ SAP CUSTOMER EXPERIENCE?

Ofrecer una experiencia de cliente excelente requiere mucho más que conocer el journey de un cliente genérico, significa saber:

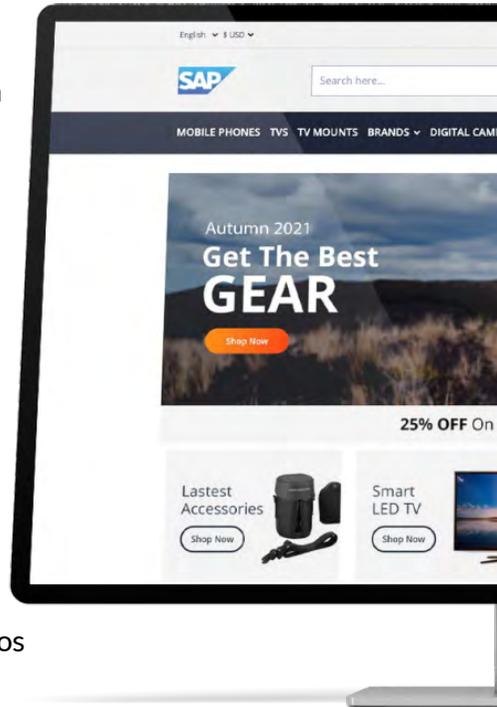
1. Quién es ese cliente exactamente
2. En qué punto del journey se encuentra, y
3. Qué va a querer luego



## Solución de e-Commerce

Aprovecha las oportunidades del mercado y brinda una experiencia de comercio omnicanal superior y personalizada en una plataforma para e-Commerce de nivel empresarial. Plataforma única para B2B, B2C, D2C y Marketplace.

- Aprovecha funcionalidades específicas para tu industria
- Obtén un rápido ROI con integraciones pre-configuradas
- Supera las expectativas con flexibilidad integrada
- Descubre oportunidades obteniendo los datos en tiempo real del cliente
- Empodera a tus empleados y hazlos productivos



**SAP Commerce Cloud** te ayuda a deleitar a tus clientes con un servicio excepcional durante todo el proceso de compra.



## Soluciones de datos del cliente

El mercado actual se encuentra en rápida evolución y necesita una solución para construir relaciones digitales con los clientes basados en la transparencia y la confianza.

**SAP Customer Data Cloud** te ofrece tres soluciones para lograrlo:

1. SAP Customer Identity and Access Management for B2B y B2C
2. SAP Enterprise Consent and Preference Management
3. SAP Customer Data Platform



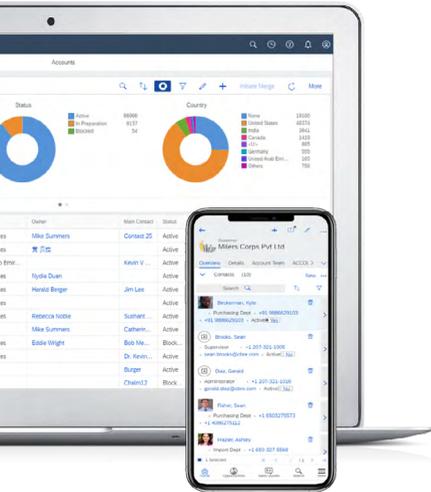
Estas soluciones ayudan a tu empresa a identificar de forma segura a los consumidores en todos los dispositivos y canales. Impulsa los registros y el compromiso, administra los permisos y el consentimiento a lo largo de todo el ciclo de vida del cliente y transforma los datos en perfiles de clientes unificados que se rigen, organizan y analizan desde un entorno central y seguro.

- Te permite establecer una relación de confianza con tus clientes y fidelizarlos.
- Genera una excelente experiencia para tus clientes en el entorno digital.
- Garantiza la transparencia y el control de los datos en cumplimiento con la General Data Protection Regulation (GDPR)

## Solución para ventas

En el mundo cada vez más digital, los vendedores deben ser más ágiles para responder a las necesidades de los clientes y las presiones competitivas que cambian rápidamente.

**SAP Sales Cloud** proporciona las herramientas y los conocimientos que necesitas para comprender a tus clientes, mejorar el compromiso de ventas y construir relaciones duraderas.



- Mejora de la velocidad de ventas
- Actividades de ejecución minorista y de campo optimizadas
- Procesos y análisis de ventas optimizados
- Capacita a los vendedores para que comprendan profundamente a los compradores y establezcan relaciones con una vista de 360°
- Guía a los representantes de ventas en las cotizaciones y contratos
- Soporte para equipos de ventas on-line y off-line
- Inteligencia de ventas integrada con guía de actividades

## Solución de Servicio

Para ofrecer los resultados que esperan los clientes, debes conectar el servicio al cliente con su cadena de valor. Nuestra solución **SAP Service Cloud** puede ayudarte a mejorar la velocidad, la eficiencia y la rentabilidad de tus operaciones de servicio al cliente.

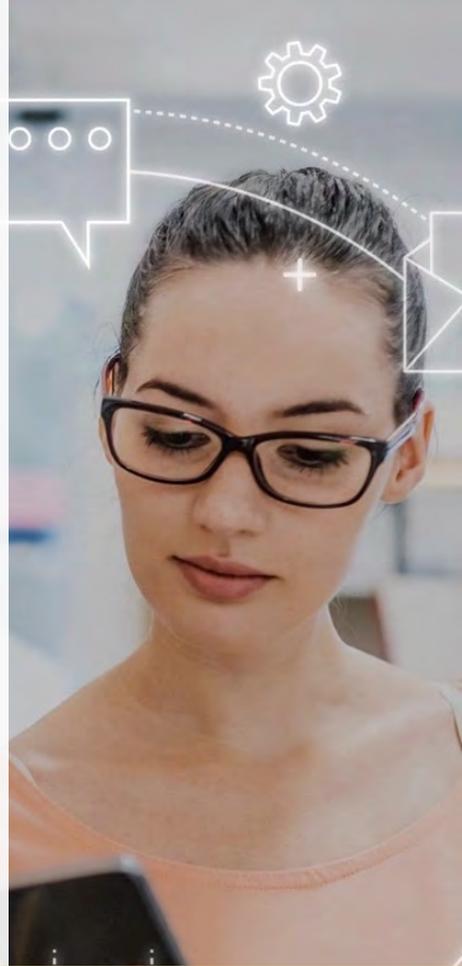
- Crea una experiencia de servicio unificada
- Desarrolla un equipo élite de expertos especializados
- Captura y comprende el feedback del cliente
- Ofrece análisis integrados y tableros predictivos para comprender y mejorar las operaciones de servicio en tiempo real.
- Reduce el costo del servicio resolviendo los problemas de forma rápida

## Solución de Marketing

Los clientes hoy en día esperan un compromiso relevante y personalizado. Desean acceso en tiempo real a los productos y servicios que quieren o necesitan.

**SAP Emarsys Customer Engagement** hace que tu marca esté realmente centrada en el cliente. Te ayuda a eliminar los datos y los silos de ejecución, acelera los resultados comerciales al brindar a cada cliente experiencias altamente personalizadas.

- Brinda experiencias omnicanal personalizadas 1:1
- Unifica los datos de productos, ventas, marketing y clientes para crear una vista 360
- Entrega contenido relevante y personaliza las ofertas
- Recupera clientes inactivos o desertores
- Aumenta la conversión, la retención y la lealtad con campañas impulsadas por IA



Una experiencia de cliente excepcional comienza colocando a tus clientes en el centro de todo lo que hace tu organización. Nuestras soluciones de CX te brindan información estratégica de punta a punta en toda la cadena de valor.