

SAP CUSTOMER EXPERIENCE (CX), LA PLATAFORMA DEL FUTURO SOBRE SAP C/4HANA



Francisco Ruiz García

**Manager - Experto en Soluciones SAP C/4HANA
Stratesys**

¿Conoces la nueva suite de **SAP C/4HANA** y todas las novedades que incorpora? El presente y el futuro de la experiencia de cliente se llama **SAP Customer Experience (SAP CX)**. Te lo contamos en este *whitepaper*.

Experiencia de usuario



Desde el punto de vista de experiencia de usuario, se puede construir un site de comercio electrónico de última generación con aplicación móvil y presencia omnicanal. Pero después de esto, ¿tenemos todos los productos preparados y es nuestra empresa capaz de hacer las entregas en el tiempo que nuestros clientes esperan? Cuando hablamos de nuestros clientes hemos de tener en cuenta que ellos siempre esperan que cada transacción que hacen con nosotros se lleve a cabo de forma perfecta.

Estos problemas no se deben solucionar sólo en el proceso de venta, sino que también debemos asegurar que nuestras herramientas de marketing se conectan a los procesos y nos ayudan a mejorar, día a día, nuestras ventas. Asimismo, se necesita que el servicio que prestamos a nuestros clientes sea acorde con la cadena de valor completa que ofrecemos.

Dar solución a todos estos problemas pasa por asegurar que contamos con unos procesos unificados y simplificados, y éstos a su vez soportados en sistemas integrados. En este aspecto, SAP es el fabricante de software que mejor combina su amplia experiencia y sus soluciones innovadoras en cloud para ayudarnos a optimizar nuestros procesos end-to-end, asegurando que siempre mantendremos al cliente en el centro de nuestra estrategia.

Los datos de nuestros clientes y su confianza en nosotros

La confianza no se gana en un día. Las relaciones de confianza entre seres humanos se cimientan a través del tiempo. Esto también se extrapola a nuestros clientes. Se necesita articular una gran cantidad de transacciones exitosas para que la confianza de nuestros clientes en nosotros se afiance. La confianza de nuestros clientes en nuestro negocio es una moneda de valor que podremos aplicar para conseguir que confíen en nuestros productos y servicios cada día.

Los datos sobre los clientes se capitalizan, cada vez más, en unos pocos jugadores de nicho globales. Este control, fuera del ámbito de nuestra empresa, encarece progresivamente el acceso a datos de clientes reales y potenciales. Es por ello por lo que cobra gradualmente más sentido de negocio mantener, dentro de nuestro control, todos los datos de nuestros clientes. Para que esto pueda llegar a cristalizarse es necesario, obviamente, que nuestros clientes nos otorguen su confianza y consentimiento. Para dar respuesta a este requerimiento contamos con la herramienta SAP Customer Identity (anteriormente Gigya Identity Management), cuya finalidad no es sólo asegurar que construimos relaciones a largo plazo con nuestros clientes, sino que también facilita que ellos mismos puedan depositar su confianza pudiendo controlar sus datos en todo momento.

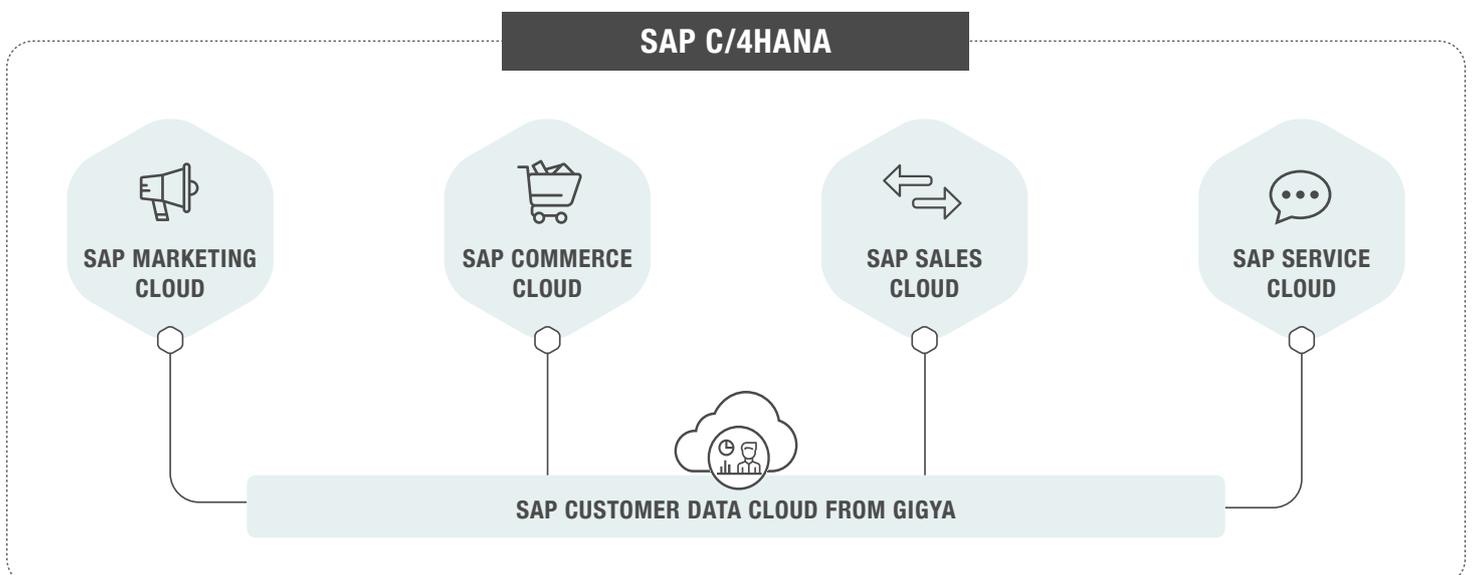
Ecosistema SAP Cloud Platform

Cada vez más, las organizaciones adoptan nuevos microservicios que, en otro tiempo, no podrían permitirse debido al alto coste de desarrollo interno que requerían, tales como servicios avanzados de comercio electrónico, integraciones orientadas a Loyalty Management, microservicios de cálculo de impuestos multipaíses, etc. Es por esto por lo que SAP apuesta ahora por una nueva plataforma que capitaliza su experiencia en Cloud y como proveedor de servicios empresariales, creando la nueva generación de **SAP Cloud Platform** que se integra en la suite **SAP C/4HANA**.

Plataforma SAP C/4HANA

De esta forma, SAP consolida todas las herramientas Cloud que orbitaban alrededor de la suite Hybris lanzando al mercado **CX (Customer Experience)**, el producto más avanzado en experiencia de cliente con un branding unificado en la nueva suite **SAP C4/HANA**.

Y, ¿cuáles son los componentes modulares que integran esta nueva suite? Te los contamos a continuación...





SAP MARKETING CLOUD

En el reciente estudio **The Total Economic Impact (TEI)**, Forrester concluyó que una organización que cuente con una gran base de datos de clientes y múltiples canales de interacción obtendría un ROI del 306% de la solución **SAP Marketing Cloud**. Esta solución contempla la funcionalidad completa relativa a la solución de SAP para Marketing:

- Perfiles de consumidores y clientes. Aplicación para la creación de experiencias personalizadas con análisis predictivo y aplicación de Machine Learning
- Segmentos, campañas y recorridos del cliente
- Gestión de identidad del cliente totalmente integrada en SAP Customer Identity
- Gestión y promoción de leads y perfecta integración con SAP Sales Cloud
- Planificación de marketing inteligente con total transparencia del proceso para los usuarios integrando toma de decisiones basada en datos en tiempo real
- Análisis de rendimiento y analíticas totalmente centralizadas en la herramienta

El 89% de los consumidores que tienen una mala experiencia de cliente decidieron moverse a algún competidor para realizar la compra. Adicionalmente, el 30% de los pedidos B2B se hacen ya a través de las plataformas de comercio electrónico...

La herramienta **SAP Commerce Cloud** es líder en el mercado, tanto en B2C como en B2B, de manera continuada año tras año. Algunas de sus señas de identidad son:

- Soporte B2C, B2B y B2B2C, de forma consistente e integrada con toda la plataforma SAP
- Contenido de producto y gestión de pedidos líder en el mercado
- Integraciones preexistentes con otros sistemas de SAP, minimizando el esfuerzo y acelerando el ROI
- Plataforma totalmente abierta y flexible para dar cabida a todas las ideas innovadoras que su empresa necesita
- Aceleradores específicos para diversas industrias
- Comercio electrónico, también al alcance de pequeñas y medianas empresas



SAP COMMERCE CLOUD

Según los datos del informe **TEI** de Forrester, la herramienta **SAP Sales Cloud** es capaz de proporcionar un retorno de la inversión (ROI) de un 437% en tan solo tres años. Este informe también reporta incrementos de hasta un 28% en el importe de los pedidos, disminuyendo además los costes de operaciones y de integración de IT.

SAP Sales Cloud incorpora SAP Hybris Cloud for Customer, SAP Revenue Cloud y CallidusCloud (ahora parte de SAP), para ayudar a las organizaciones a conectar y guiar a sus clientes a lo largo de su recorrido de compra, aportando:

- Experiencia de ventas unificada con toda la información estratégica accesible en un clic en cualquier dispositivo con visión particularizada para front-office y back-office
- Automatización de la fuerza de ventas gracias a la total integración de todos los procesos en la herramienta
- Gestión de rendimiento de ventas para contar con una visión en tiempo real de todas nuestras KPI
- Optimización y mejora de la eficiencia de las rutas de la fuerza de venta
- Configuración de precio y cotizaciones de forma integrada con el resto del ecosistema SAP
- Nueva funcionalidad de CPQ mejorada, incluyendo además la facturación de suscripciones
- Habilitación de ventas y capacitación al equipo de ventas con coaching continuo para ayudar a su equipo de ventas a ganar



SAP SALES CLOUD

Según el estudio de **Social Media Today**, el 49% de las empresas cuentan ya con la posibilidad de ofrecer servicios de atención al cliente con acciones en tiempo real.

SAP Service Cloud permite anticiparse a las expectativas de los clientes, desde el primer contacto donde se produce la petición del servicio inicial hasta su finalización, con la facturación del servicio, acompañándolos a lo largo del ciclo completo de la relación:

- Autoservicios integrales, permitiendo que nuestros clientes puedan resolver consultas y peticiones de forma autónoma, aumentando la satisfacción y la rapidez de servicio
- Servicio al cliente desde cualquier lugar y cualquier dispositivo
- Servicio on-site integrado
- Procesos y operaciones de servicio integrado con el ERP
- Servicio de ticketing automatizado para clientes de IA
- Resolución de problemas acelerada y escalable, incluyendo creación y mantenimiento de bases de conocimiento



Finalmente, con la solución **SAP Customer Data Cloud** se da respuesta a las necesidades de gestión de datos de clientes, permitiendo identificarlos y gestionarlos a través de los diferentes canales y desde cualquier dispositivo de acceso, ofreciendo cobertura a los requerimientos que establece el nuevo Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la UE que entró en vigor el 25 de mayo de 2018:

- Asegura la identidad del cliente, proporcionando un acceso fluido y seguro plenamente adaptable al negocio y a sus canales
- Habilita el consentimiento del cliente, gestionando de una forma unificada todas las actividades relacionadas con el mismo y transmitiendo al cliente la confianza de que sus datos están seguros y a su alcance
- Proporciona un solo perfil unificado del cliente a través de todos sus frontends y canales
- Favorece las relaciones digitales basadas en confianza a largo plazo e impulsa las inscripciones y compromiso de clientes

EXPERTOS GLOBALES EN CUSTOMER EXPERIENCE SOBRE SAP C/4HANA

Servicios especializados y soluciones innovadoras en eCommerce

SAP C/4HANA

Nuestras capacidades, aceleradores y experiencias en esta solución eCommerce, hacen de Stratesys el mejor aliado para afrontar el reto SAP C/4HANA



CX Implantación del portfolio completo de SAP C/4HANA (Commerce, Marketing, Sales, Service y Customer data Cloud from Gigya)

Servicio de mantenimiento y evolutivos de aplicaciones del portfolio SAP C/4HANA

Migración de versiones SAP Hybris Commerce On Premise

Certificados por SAP en

- SAP Marketing Cloud
- SAP Commerce Cloud
- SAP Sales Cloud
- SAP Service Cloud

Acerca de Stratesys

Proyectos internacionales realizados en 60 países, más de 300 clientes y un equipo de 850 profesionales distribuidos entre las sedes de España, Portugal, Estados Unidos, México, Brasil, Chile, Colombia y China son algunos de los principales activos de Stratesys. Tras 20 años ejecutando más de 1.000 proyectos y desarrollando soluciones de negocio y tecnológicas, Stratesys se ha convertido en una multinacional líder en servicios TIC y una de las mayores especialistas en tecnología SAP. Un modelo de éxito con el que ha duplicado su facturación en los últimos cinco años, hasta superar los 52 millones de euros, y que le ha consolidado como uno de los principales referentes en el sector.



www.stratesys-ts.com



stratesys