



Beneficio de integrar tu **ERP SAP** a un **sistema CRM**

La unión hace la fuerza. Descubre las ventajas de trabajar en forma conjunta con tus sistemas ERP y CRM, y cómo capitalizar la integración para impulsar las ventas de tu compañía.





En un mundo altamente competitivo como en el que vivimos, la integración de tu ERP de SAP con otras herramientas y soluciones en tu compañía puede ser esencial para el éxito de tu empresa. No solo porque la integración mejora la visión 360° que puedes obtener desde tu ERP, sino también porque pone a disposición de tus equipos información estratégica para mejorar la eficiencia operativa y la rentabilidad del negocio.

Tal es el caso de la unión entre tu sistema ERP y el CRM. Los sistemas CRM han evolucionado mucho en estos últimos años, principalmente para responder a los cambios en los hábitos de consumo de un público cada vez más informado y exigente. En ese marco, ofrecer experiencias de compra sobresalientes se ha vuelto una de las ventajas competitivas más importantes de las compañías en todos los sectores e industrias, y eso es algo que difícilmente puede lograrse sin un CRM y un ERP que trabajen juntos. En este documento hablaremos acerca de este y otros beneficios de integrar los sistemas ERP y CRM.

Destacaremos la diferencia entre ambos sistemas, y la forma en que se complementan para brindar un mayor conocimiento del cliente y los procesos de negocio. También hablaremos de cómo poner en marcha un círculo virtuoso de crecimiento, y enlistaremos las características más importantes de un sistema CRM de última generación.

¿Por qué integrar tu ERP a un CRM?

Integrar tu sistema ERP a un CRM puede traer grandes ventajas para tu compañía. Los datos y procesos que manejan ambos sistemas son complementarios, y proporcionan de forma unificada toda la información que tus equipos necesitan para crear experiencias de compra mucho más valiosas para tus clientes. Sin embargo, es habitual que las empresas se planteen elegir entre uno y otro, lo cual, como veremos, pasa por alto las ventajas de trabajar con ambos sistemas en forma alineada.

- ▶ Visión integral de la operación, consiguiendo un mayor control y trazabilidad de la organización.
- ▶ Automatización de procesos a lo largo del ciclo de vida del cliente.
- ▶ Mejora en la eficiencia eliminando cuellos de botella.
- ▶ Visión 360° del cliente.
- ▶ Experiencia personalizada para el cliente.
- ▶ Integración de datos para mejorar su cadena de valor.
- ▶ Reconocimiento de las tendencias y analiza las estadísticas de rendimiento.
- ▶ Simplificación del acceso a los datos relevantes de la actividad de la compañía.



¿Uno es mejor que el otro?

Ambos son sistemas orientados a mejorar la eficiencia en los procesos comerciales, pero sus enfoques son distintos: mientras que el software CRM está más centrado en el área comercial, el ERP se ocupa más de la optimización de costos y la rentabilidad. Por eso decimos que son complementarios. De hecho, la integración del ERP a un CRM puede aumentar significativamente las posibilidades de éxito de tu estrategia comercial, a raíz de una gestión de marketing, ventas y atención al cliente más estructurada, orientada hacia la satisfacción y la fidelización.

Ahora, tener ambos sistemas pero sin estar integrados, podía implicar errores, duplicidades y pérdida de tiempo.

La integración de sistemas en la transformación digital

La integración del ERP y el CRM permite tener un conocimiento mucho más completo de tus consumidores y de los procesos que tu compañía necesita poner en marcha para satisfacer sus necesidades. Un mayor conocimiento y entendimiento del cliente facilita una mejor segmentación, lo que se traduce en campañas de marketing más efectivas, con mayores opciones de upselling y crossselling.

En concreto, esto significa que:

- ▶ El área de ventas puede crear relaciones significativas, individualizadas y centradas en las necesidades reales de sus clientes.
- ▶ El servicio al cliente puede hacer que cada interacción sea más satisfactoria, y esté orientada a la resolución de problemas.

- ▶ El equipo de marketing puede realizar campañas hiper personalizadas.
- ▶ Las áreas de negocio pueden compartir información en tiempo real para que cada equipo pueda tomar decisiones comerciales más rápido.
- ▶ Tu compañía puede capitalizar los datos para impulsar como nunca sus ventas y aumentar sus ingresos.

De lo que se trata es de crear experiencias genuinas que marquen la diferencia durante la experiencia de seleccionar, comprar, consumir u obtener ayuda de tu empresa, además de ayudar a los empleados de todos los departamentos a crear conexiones más simples y útiles con los clientes.

Este proceso de transformación digital es clave para los negocios actuales, que cada vez más necesitan colocar estratégicamente al consumidor en el centro de todos sus procesos. Los cambios en los hábitos de comportamiento de los clientes hacen que cada día sea más importante brindar interacciones realmente personalizadas en todo momento y a través de distintos canales.

Es fundamental entender al cliente, saber qué piensa y conocer cuándo realizar las acciones correspondientes para retenerlo y mejorar su experiencia.

Cómo brindar experiencias de compra excepcionales para escalar tu negocio

Como vimos, la integración de tus sistemas ERP y CRM puede ayudarte a ofrecer mejores experiencias de compra para tus clientes. Pero esto es sólo el comienzo. Con las herramientas adecuadas, la integración de tus sistemas puede poner en marcha un círculo virtuoso que impulse tus ventas como nunca antes.

En este proceso:

- 1 Tu compañía atrae nuevos clientes a través de campañas hiper personalizadas.
- 2 Le ofrece experiencias de compra excepcionales a través de vendedores que conocen muy bien sus necesidades e intereses.
- 3 Los fideliza a través de un servicio de atención al cliente omnicanal y personalizado.
4. Los transforma en promotores que amplifican el valor de tu marca, atrayendo así nuevos clientes.

Es decir, que este círculo virtuoso no solo te ayuda a retener más clientes, sino que además hace que más personas descubran tu compañía y se interesen por tus productos y servicios. Naturalmente, esto se traduce en un aumento de tus ventas.

Sin embargo, para llevar a cabo esta tarea es muy importante contar con las herramientas adecuadas. Tu ERP debe integrarse sin fricciones al CRM para poder tener una visión 360° de tu negocio y administrar en forma eficiente todo el ciclo de vida de tus clientes. Allí es donde la tecnología de SAP puede ayudarte.

SAP S/4HANA

Plataforma inteligente de gestión de procesos de negocio, flexible y configurable a requerimientos específicos de industria, que permite a las empresas integrar y digitalizar toda su operación con rapidez, eficiencia e información estratégica para enfrentar las oportunidades y retos que se presentan en el día a día. Permite una mejor toma de decisiones con una visión instantánea de los procesos, analíticos y planificación dinámica.

SAP Sales Cloud

Se trata de una plataforma CRM impulsada por IA que potencia a los vendedores para personalizar las interacciones con los compradores y los guía para cerrar tratos más rápido y alinear su comportamiento con los objetivos comerciales de su empresa.

Tesselar, tu socio estratégico

En Tesselar somos partners gold de SAP en México. Tenemos más de 20 años de experiencia implementando soluciones digitales de gestión empresarial a lo largo del país, para organizaciones de diferentes tamaños e industrias.

Desarrollamos prácticas que nos permiten entender las distintas necesidades y procesos de negocio de nuestros clientes, ofreciendo consultoría proactiva y personalizada que garantiza la funcionalidad de sus soluciones, logrando una relación cercana y de confianza.

 Tesselar

Impulsa tus ventas con los beneficios de integrar un ERP y un CRM.

Nosotros te ayudamos.

CONTÁCTANOS



@tesselar