

SAP Real Time Offer Management

לביצוע אינטראקציות חכמות

יכולת חכמה למתן הצעות ללקוח

תקציר פתרון
SAP Customer Relationship
Management

פניות של לקוחות הן הזדמנות מצוינת ליצירת הכנסות ולהגדלת נאמנות הלקוח. הפיתרון SAP® Real-Time Offer Management יכול לסייע לך לפעול בחוכמה בכל פנייה והצעה ללקוחות, ובכך למקסם את הקשר שלך עם הלקוח.

ייעול הקשר עם הלקוח

פניות של לקוחות הן הזדמנות מצוינת לארגונים לקדם את הקשר עם הלקוח. כאשר הלקוחות יזמים פניות, כגון שיחה למוקד טלפוני, הניסיון בשטח מוכיח כי הצעות שנבחרו בקפידה והוצעו באופן יזום, יכולות להוביל לשיעורי תגובה של כ-40% – פי 10 מקמפיינים שיווקיים שהארגון יזם. מהי אם כן הדרך הנכונה לבחירה באופן מיטבי של הצעות ללקוח? מה הדרך היעילה להתאים את ההצעה הרלוונטית ללקוח הספציפי? כיצד ניתן למנף עד תום את ההזדמנות של פניית לקוח?

SAP® Real-Time Offer Management כולל מנוע אנליטי מתקדם לקבלת החלטות בזמן אמת, שמאפשר לך לייעל את תהליך ההצעות ולמקסם את מידת ההתאמה ללקוח ולסיטואציה הנוכחית. פתרון זה בא לידי ביטוי במגוון דרכים ואופנים, כגון הצעות למכירה צולבת (cross-sell) ומכירה מורחבת (up-sell), שימור לקוחות, עמידה בהסכמי רמת שירות, הגדלת התמורה לטווח הרחוק, ועוד. הפיתרון משקלל את כל הפרטים הרלוונטיים, ובכלל זה נתוני הלקוח, נתוני ההצעות השונות הקיימות עבורו וכן את ההיסטוריה של הארגון מולו, בכדי לאפשר לך להציע את ההצעה המתאימה ביותר באופן המדויק והמיטבי.

ניהול הצעות

בדרך כלל נדרש הארגון לטפל במאות הצעות שונות במקביל. הטיפול חייב להיות מושכל ולהבטיח שההצעה איננה מנותקת מהמציאות, שהיא פונה לקהל המתאים ביותר ותואמת את היעדים הארגוניים הכוללים. SAP® Real-Time Offer Management מספק יכולות של ניהול הצעות ללקוחות ממקום מרכזי אחד.

SAP® Real-Time Offer Management מאפשר ניהול של מאגר הצעות מרכזי, שבו יכולים המשתמשים להגדיר בקלות את ההצעות ולנהל אותן. לשם כך יוצרים אנשי השיווק קטלוג הצעות ובו הם מגדירים קריטריונים של זכאות להצעה, הנחות שעליהן מתבססות הצעות שמכוונות לקהל יעד מסוים ואת ערכן של ההצעות האלה. הקטלוג משפר את הנראות ואת שיתוף הפעולה עם קבוצות מוצר אחרות, ומאפשר בנייה של הצעות עקביות שמתאמות ליעדיו הכוללים של הארגון. הכלי הידידותי ליצירת הצעות מאפשר למשתמש להגדיר הצעות ביעילות, ללא צורך בעזרתם של אנשי ה-IT. האינטגרציה המובנית עם פניות הלקוחות מאפשרת את היישום בפועל של ההצעות, ללא מעורבות אנשי IT.





הצעות יכולות להיות המלצות על מוצרים או על פעולות, המונעות על-ידי יעדים מסוימים (שימור לקוחות, מכירה מורחבת, מכירה צולבת וכד'), או על-ידי מסרים שיווקיים מותאמים אישית.

בחנות בגדים יכול להתאים את ההצעות לעונות השונות, לשינויים במזג האוויר ולאזורים שונים. לדוגמה, אם מזג האוויר באיזור כלשהו חם יותר מהרגיל ומתעוררת שם דרישה חריגה לבגדי קיץ, יציע הפיתרון SAP Real-Time Offer Management באופן אוטומטי בגדי קיץ, בהתאם למגמה זו.

מפרופיל הלקוח. יכולת ההמלצה על הצעות מסוימות שיש ל-SAP Real-Time Offer Management מאפשרת, בין היתר, להגיש לנציג הצעה – או מספר הצעות – שנבחרו לאחר שקלול חכם. הנציג יכול כעת לבחור מהר יותר את ההצעה המתאימה ביותר לדעתו במצב הנתון.

התאמה אוטומטית לקבלת החלטות

טכנולוגיות רבות התומכות בקבלת החלטות בזמן אמת מבצעות את תפקידן היטב, כל עוד הדינמיקה של השוק והלקוחות נשארת קבועה. עם זאת, אופן הפעולה של הלקוח יכול להשתנות בתגובה לפעילויות מתחרות, מוצרים חדשים וחיידושים בשוק, תנאים מקרו-כלכליים משתנים ואפילו אירועים נקודתיים מסוג זה או אחר. במקרים כאלה, הטכנולוגיה לתמיכה בקבלת החלטות הופכת לפחות מדויקת ומחייבת תחזוקה ידנית תדירה כדי להתאימה לתנאי השוק המשתנים. SAP Real-Time Offer Management מאפשר הגדרות שעוקבות אחרי התנהגות הלקוח ותגובותיו ובכך מתאים עצמו לאופני הפעולה המשתנים של הלקוח ומוודא שתתקבלנה ההחלטות על ההצעות הטובות ביותר בכל מצב.

SAP Real-Time Offer Management כולל יכולת לימוד עצמי, שמאפשרת לו התאמה רצופה לתגובות הלקוחות. הטכנולוגיה "לומדת" את תגובת הלקוח בפועל להצעות שהוצעו לו, וכאשר הלמידה הופכת למשמעותית מבחינה סטטיסטית, היא מיושמת כדי לשפר את ביצועי ההצעות ללקוחות עתידיים. לדוגמה, פיתרון שפועל

SAP Real-Time Offer Management הוא פיתרון אנליטי מתקדם של קבלת החלטות בזמן אמת, המשולב בערוצי פניות הלקוחות של SAP CRM וממליץ על הצעות ללקוחות.

קבלת החלטות בזמן אמת

ארגונים בעלי מגוון רחב של מוצרים, קהלי לקוחות גדולים, מטבע הדברים נדרשים לטפל במספר רב של פניות מצד הלקוחות במגוון נושאים ותחומים. ארגונים כאלו מתמודדים עם האתגר החשוב של היכולת לתת את ההצעה הנכונה ללקוח הנכון, בזמן הנכון. מתוך מאות ההצעות הזמינות, נדרש לקבוע מהי ההצעה הטובה ביותר ללקוח, שבמקביל משרתת היטב גם את יעדי הארגון.

SAP Real-Time Offer Management כולל יכולות ניתוח מתקדמות של מכלול הנתונים ומאפשר לנציג לקבוע בחוכמה את סוג ההצעה שיש להגיש, את עיתוי ההגשה ואת הלקוח המתאים. הטכנולוגיה בודקת את כל המידע העסקי ופרטי הלקוחות הרלוונטיים, כולל מידע בזמן אמת, כדי לסייע בבחירת ההצעה הטובה ביותר. הפיתרון שוקל מהי הסבירות לקבלת ההצעה על-ידי הלקוח היעד ומהו הערך הפוטנציאלי שיש להצעה עבור הארגון. נבחנים גם גורמים כגון מיומנות הנציג, נושא הפנייה הנוכחית ופניות קודמות של הלקוח. פרטי הפניות הקודמות עשויים לכלול היסטוריה של רכישות ומידע

הפיתרון כולל יכולת לימוד
עצמי שמאפשרת שינוי
ההמלצות בהתאם לתגובות
קהל היעד.

מתקדמת. האינטגרציה מאפשרת למכן את התהליך במלואו – משלב ההצעה ועד לשלב של יצירת הזמנה מהלקוח – ברגע שהוא מקבל את ההצעה. SAP CRM אף מספק משוב לגבי תגובת הלקוח ל-SAP Real-Time Offer Management כדי לסגור את המעגל בתהליך העסקי ולאפשר ליכולת הלימוד העצמי של הפיתרון לייעל את המלצותיו לגבי הצעות עתידיות.

SAP CRM מופעל באמצעות פלטפורמת הטכנולוגיה SAP NetWeaver®, שמאחדת את הרכיבים הטכנולוגיים בפלטפורמה יחידה ומספקת את האינטגרציה הטובה ביותר של כל המערכות שבהן פועלות תוכנות של SAP או של ספקים אחרים.

הקשר עם הלקוחות

SAP Real-Time Offer Management מאפשר לארגון לייצר הזדמנות עסקית מקריאת שירות של לקוח. ניתן לזהות את העיתוי המתאים להצעה כאשר לקוח יוצר קשר באמצעות המוקד הטלפוני. הארגון יכול ליהנות מתובנות עסקיות בזמן אמת, מאחר שהפתרון לומד באופן אוטומטי כל שיחה עם לקוח ומכוון את הקריטריונים שלו לזיהוי הצעות בהתאם לתוצאה של כל שיחה. נוסף לכך יכולים המנהלים להציג בזמן אמת את תהליכי המכירה והפרודוקטיביות, ולבסוף – ניתן לזהות שיפור בשביעות רצון הלקוחות לאחר שתציע הצעות רלוונטיות ומתאימות יותר לצורכיהם.

ניתוח מלא של יעילות ההצעות

חשוב להבין את דרך ביצוע ההצעה בכדי לקבוע מה תקין ומה יש לתקן. חשוב גם שהארגון יבין את הגורמים שמשפיעים על ביצועי ההצעה. לדוגמה, בהנחה שנוציגי המוקד הטלפוני מציעים את ההצעות, עד כמה הם עושים זאת בהצלחה? באיזו תדירות מוצעת כל הצעה? SAP Real-Time Offer Management מספק תובנות מרכזיות שמאפשרות להשיב לשאלות אלה, וכן מציג את המידע הדרוש לגיבוש הצעות יעילות יותר.

הפיתרון כולל כלי ניתוח שמאפשרים לבחון את כל ההיבטים של ביצועי ההצעה ולנהל ביעילות את מחזור חיי ההצעה בשלמותו. הדוחות מציגים מספר מחווני ביצועים שכוללים את כישורי הנוציג, רמת ההצעה והמגזר אליו הלקוח משתייך. בדרך זו ניתן לראות מהן ההצעות בעלות הביצועים הטובים ביותר, מיהם הנוציגים שלהן ואילו מגזרי לקוחות מגיבים לאילו הצעות.

אינטגרציה עם SAP CRM

SAP Real-Time Offer Management ממכן תהליכים עסקיים מקצה לקצה באמצעות אינטגרציה עם היישום SAP Customer Relationship Management (SAP CRM). האינטגרציה מאפשרת למוקדים טלפוניים, מרכזי שירות וערוצי פניות אחרים להציע בהצלחה הצעות למכירה צולבת (cross-sell) ומכירה מורחבת (up-sell), לקדם מוצרים ומסרי שיווק ולמנף את הטכנולוגיה התומכת בקבלת החלטות

סיכום

SAP® Real-Time Offer Management מסייע לארגון לנהל בתבונה את האינטראקציה עם הלקוח. הפיתרון מאפשר להציג תמיד לכל לקוח את המלצות המתאימות לו ביותר ולשפר את הרווחיות הודות להגדלת מספר התגובות להצעות.

אתגרים

- הפיכת פניות של לקוחות להזדמנויות מכירה
- בחירת ההצעה הנכונה ללקוח הנכון בזמן הנכון
- יעול קבלת ההחלטות כגון הצעות למכירה צולבת (cross-sell) ומכירה מורחבת (up-sell), שימור לקוחות, עמידה בהסכמי רמת שירות, הגדלת התמורה לטווח הרחוק
- שיפור קשרי לקוחות

תהליכים עסקיים נתמכים ויכולות הפיתרון

- **ניהול הצעות** – הגדרה וניהול של הצעות ממקום מרכזי, שבו מוגדרים פרטי ההצעה
- **קבלת החלטות בזמן אמת** – התהליך נתמך על-ידי מנוע ייעול ובוררות שמאפשר הערכת כל הפרטים הרלוונטיים וממליץ על ההצעות הטובות ביותר בזמן אמת
- **התאמה אוטומטית** – לימוד עצמי בעזרת מנוע אנליטי מתקדם ששומר על המודלים שלו לחיזוי עם כל פנייה של לקוח
- **ניתוח מלא של יעילות ההצעות** – ניתוח ההצעות ויעילות הנציגים
- **אינטגרציה עם SAP Customer Relationship Management** – מיכון תהליכים עסקיים מקצה לקצה לגבי מכירות צולבות ומכירות מורחבות

יתרונות עסקיים

- **קבלת החלטות משופרת** – זיהוי ההצעה הטובה ביותר בזמן אמת על סמך פרופיל הלקוח, כוונת הפנייה והפעילויות האחרונות שבוצעו
- **קשרי לקוחות משופרים** – לימוד מפניות של לקוחות ושיפור עקבי של הצעות לקראת פניות עתידיות של לקוחות
- **הגדלת רווחים** – מתן המלצות להצעות מיטביות כדי לייעל מכירות צולבות ומכירות מורחבות
- **הגדלת שיעורי תגובה** – לקוחות רבים יותר יקבלו הצעות רלוונטיות ומדויקות יותר
- **שיפור הפרודוקטיביות של נציגי המוקד הטלפוני** – נציגים יוכלו לבחור את ההצעות הטובות ביותר, ולהתפנות לצורכי השירות הנוספים של הלקוח
- **עלות בעלות נמוכה יותר** – צמצום עלויות בעזרת מאגר הצעות שדורש לתחזוקה מינימלית בלבד

לקבלת מידע נוסף

צור קשר עם נציג SAP, או בקר באתר האינטרנט שלנו בכתובת www.sap.com/crm.

לקבלת פרטים נוספים ניתן לפנות אלינו בטלפון 1-800-800-890.

281 086 50 (07/11) הדפס בארה"ב.

©2007 by SAP AG. כל הזכויות שמורות. SAP, mySAP, R/3, SAP, mySAP, Business ByDesign, Duet, SAP NetWeaver, XApp, XApps, .com ומוצרים ושירותים אחרים של SAP המוזכרים במסמך זה, כמו גם הסמלים המתאימים, הם סימנים מסחריים או סימנים מסחריים רשומים של SAP AG בגרמניה ובכמה מדינות אחרות בעולם כולו. שמות אחרים של מוצרים ושירותים המוזכרים הם סימנים מסחריים של החברות המיוחסות להם. הנתונים במסמך זה מיועדים למטרות יידוע בלבד. מפרטי מוצר עשויים להיות שונים במדינות שונות.

חומרים אלה נותנים לשינוי ללא הודעה מקדמת. החומרים מסופקים על-ידי SAP AG והחברות המסונפות לה ("קבוצת SAP") למטרות יידוע בלבד, ללא הצגת מעג או מתן אחריות מכל סוג שהוא, וקבוצת SAP לא תישא באחריות לשגיאות או להשמטות בנוגע לחומרים. האחריות היחידה עבור מוצרים ושירותים של קבוצת SAP היא זו המוגדרת בהצהרות האחריות המפורשת הנלוות למוצרים ושירותים מעין אלה, אם קיימת. אין לפרש את הכתוב במסמך זה כאחריות נוספת.

ישראל, התדהר 15, רעננה 43662 | טלפון: 1-800-800-890 | אתר: www.sap.com/israel | כתובת דוא"ל: info.israel@sap.com