

Lograr una Visión del cliente única

Una visión consistente e integrada de la información del cliente con las soluciones de Sun



Es algo, prácticamente, que todos los días. Usted recibe correo publicitario no solicitado sobre productos que nunca consideraría comprar. Le ofrecen un descuento sobre un producto que ya posee. Su banco le sugiere que obtenga un préstamo hipotecario, desconociendo, aparentemente, que usted ya lo ha hecho.

Estos son pequeños síntomas de un problema muy grande para las empresas de todo tipo y tamaño: la falta de una visión del cliente única.

En calidad de individuo, puede resultarle frustrante cuando una empresa no parece recordar cuándo y por qué ya ha tratado con usted. Pero para las empresas que no integran la información de sus clientes, el daño de fondo puede ser muy grave. Las consecuencias pueden incluir:

- **Disminución de la lealtad del cliente.** Cuando los clientes reciben el mensaje que la empresa no “los conoce” o no los recuerda, no dudarán en hacer negocios con los competidores de esa empresa.
- **Oportunidades perdidas.** Con la falta de información completa del cliente, las empresas no pueden orientar sus campañas de marketing; gastan dinero en ofertas que no le interesarán a los receptores; y no pueden hacer ventas complementarias ni directas para maximizar el valor de cada cliente.
- **Reputación manchada.** Cuando los representantes de servicio al cliente no son capaces de servir a los clientes eficientemente, sea el “cliente” un consumidor, un paciente, un ciudadano, o hasta otro negocio, la imagen de la empresa sufre y rápidamente se corre la voz.
- **Pobre productividad de los empleados.** Los representantes del servicio al cliente son ineficaces e ineficientes cuando tienen que pedir al cliente que espere mientras juntan información de distintos registros.

Un enfoque más inteligente para lograr una visión del cliente única

Muchas empresas entienden muy bien los beneficios de una visión del cliente única, y algunos negocios son extremadamente buenos para recabar datos del cliente. Pero con mucha frecuencia, las empresas se dan cuenta que no pueden consolidar o integrar la información de sus clientes. Los datos residen en varios sistemas, o “silos,” administrados por varios departamentos o líneas comerciales, en varias ubicaciones geográficas, y nunca se comparan entre sí, ni se entrecruzan ni se actualizan de manera consistente.

Las empresas han probado una cantidad de soluciones, que incluyen los almacenes de datos, los portales, intercambios de negocio a negocio (B2B) e integración de aplicaciones empresariales (EAI), cada una de las cuales supone sus propias limitaciones y desafíos.

Ha surgido una alternativa más inteligente: crear “aplicaciones compuestas”; aplicaciones creadas mediante la combinación de varios servicios, sobre una arquitectura orientada a los servicios (SOA) basada en estándares. Con la correcta implementación, este enfoque puede sobrepasar las limitaciones de los métodos anteriores y ofrecer los datos correctos del cliente a las personas correctas en el momento adecuado.

Solución de Sun: Sun Java™ Composite Application Platform Suite

Sun ofrece una combinación de productos y servicios para ayudar a las empresas a lograr una visión del cliente única mediante la implementación de la plataforma SOA y la creación de aplicaciones compuestas. La piedra fundamental es el paquete Sun Java Composite Application Platform Suite (Java CAPS).

Puntos destacables

El paquete Sun Java™ Composite Application Platform Suite (Java CAPS) ofrece una plataforma de integración completa para crear y administrar aplicaciones compuestas basadas en arquitectura orientada a los servicios (SOA), y esto le permite lograr una visión del cliente única.

- Consolidar e integrar múltiples fuentes de datos para crear una experiencia de cliente única.
- Permitir que las aplicaciones existentes compartan información y datos.
- Proveer un único punto de entrada para el auto-servicio en línea de los clientes.
- Reducir los costos operativos permitiendo compartir la información a través de los distintos negocios.
- Identificar a los clientes más valiosos y a las nuevas oportunidades que se les pueden brindar.

“Gracias a la visibilidad ampliada que ofrece y a una visión del cliente única en toda nuestra organización, Sun Java CAPS nos facilita una estructura de integración basada en estándares que favorece una agilidad y flexibilidad completas de los sistemas, y, a su vez, ayuda a reducir nuestros costos de mantenimiento así como aumenta la protección de la inversión en los sistemas existentes.”

David Llamas

Director de Tecnología de la Información, Harrods.

Java CAPS proporciona una plataforma completa de integración para crear y administrar aplicaciones compuestas basadas en SOA que preservan su inversión en aplicaciones existentes al mismo tiempo que aúna y aprovecha los datos del cliente dentro de ellas, y así, permite una visión del cliente única.

Mediante el proceso de integración orientado al servicio, una aplicación compuesta puede tener acceso a los datos del cliente almacenados en la administración de las relaciones con los clientes (CRM), en la planificación de recursos empresariales (ERP), en aplicaciones financieras y heredadas. Puede reconocer información relacionada del cliente distribuida en todas estas aplicaciones y vincular las identidades de los clientes almacenadas en los silos a una identificación universal de cliente, creando así un índice maestro de clientes.

Los datos de cada cliente se limpian y destilan en una vista única del mejor registro que puede utilizarse para mejorar la calidad de los datos del sistema fuente, identificar y crear programas con los clientes más valiosos y actuar como base de una nueva generación de servicios centrados en los clientes.

El resultado: información integrada que aprovecha los activos existentes

Las soluciones de visión del cliente única de Sun pueden ayudar a las organizaciones a lograr:

- *Una visibilidad ampliada de la información del cliente en toda la empresa.* Las soluciones de Sun identifican registros comunes en sistemas distintos, mejorando la visibilidad con vista a la relación del cliente con la empresa para lograr más esfuerzos que apunten a las ventas, al marketing y al servicio.
- *Acceso en tiempo real a la información del cliente.* Las soluciones de Sun mejoran la calidad y la exactitud de los datos, de manera que cuando los clientes se ponen en contacto con la empresa, el representante del servicio de atención al cliente dispone inmediatamente de la información más actualizada de varios sistemas.
- *Productividad mejorada y costos más bajos.* Las soluciones de Sun aceleran el diseño y el desarrollo de aplicaciones de vista única a la vez que reducen la posibilidad de duplicación y errores, y así ahorran tiempo y dinero.

Servicios

Los expertos de asesoramiento de Sun y sus asociados pueden ayudar a las empresas con cada faceta del desarrollo, implementación y administración de la integración empresarial y las aplicaciones compuestas en una arquitectura orientada al servicio (SOA). A través de años de experiencia, Sun ha acumulado la experiencia y las buenas prácticas para ayudar a reducir el tiempo, el costo y el riesgo asociado con la creación de las aplicaciones de vista de cliente único.

Más información

Si desea obtener más información acerca de las soluciones de Sun, visite la página sun.com/soa.

Si desea obtener más información acerca de Java CAPS, visite la página sun.com/software/javaenterprisesystem/javacaps.

Conozca los detalles y comience.

El archivo de una visión del cliente única se ha vuelto un tema urgente para las empresas de todo tipo y tamaño en todos los sectores. Mediante la creación de aplicaciones compuestas sobre una SOA basada en estándares, las empresas pueden lograr una visión del cliente única así como flexibilizar y agilizar sus aplicaciones simultáneamente.

Sun está lista para brindarle la asistencia de expertos. Póngase en contacto con su representante local de Sun hoy mismo o visite la página sun.com/singlecustomerview para obtener más información.

Acerca de Sun

Una visión única, *The Network is the Computer*™, impulsa a Sun a ofrecer tecnologías líder de la industria que centran su atención en el sistema en su totalidad, en el que se combinan computadoras, software, almacenamiento y servicios. Gracias a los antecedentes probados de uso compartido, creación de comunidades e innovación, las soluciones de Sun crean oportunidades, tanto sociales como económicas, en todo el mundo. Más información acerca de Sun en sun.com.