

SAP Customer Data Cloud

La información estratégica de los clientes en toda la empresa puede ayudar a interactuar mejor con los clientes para aumentar la conversión y fortalecer la retención.

Protección y privacidad de los datos para la empresa inteligente

El uso masivo de las tecnologías que se evidencian hoy, denotan que se debe establecer un sistema regulado sobre los datos personales, algo que en la actualidad es una tendencia mundial, donde paulatinamente varios países de la región como Guatemala, Nicaragua, El Salvador, Costa Rica, Panamá, Colombia, Perú, y, ahora Ecuador, han implementado normativas de protección de datos en respuesta a derechos constitucionalmente reconocidos y a los marcos normativos vigentes.

La Ley General de Protección de Datos Personales establece las reglas para el desarrollo de actividades que involucran la recolección y procesamiento de datos, por parte de empresas públicas y privadas, con el objetivo de prevenir injerencias arbitrarias en el normal desarrollo de la vida de los ciudadanos de donde sea que provengan. Un ejemplo de ello, es el bombardeo de publicidad no deseada a través de múltiples canales sin el consentimiento de los usuarios.



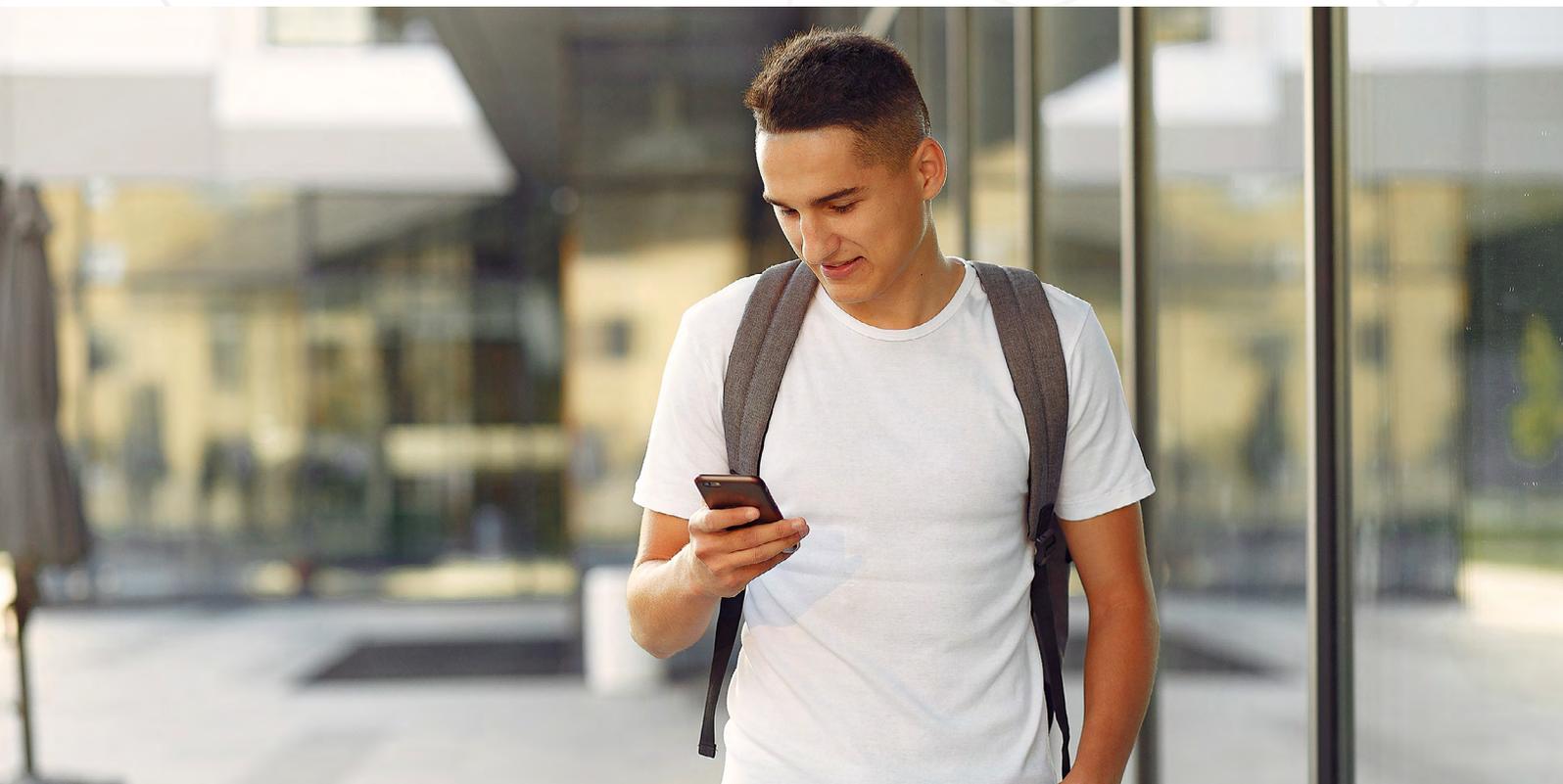
Ley de Protección de Datos del Ecuador

La **Ley Orgánica de Protección de Datos Personales del Ecuador** se presentó como una iniciativa de proyecto de ley el 19 de septiembre de 2019, por parte del entonces presidente de la república y fue aprobada por la Asamblea el 26 de mayo de 2021.

Dicha ley no solo reconoce la necesidad de brindar amplia protección a los datos personales de los individuos, sino que garantiza el derecho a la privacidad como un derecho constitucional. Bajo el marco de la ley, las organizaciones podrán seguir recolectando los datos de sus clientes tal como lo hacen hoy en día, sin embargo, el cliente obtiene acceso al derecho del control de sus datos, tales como:

- Derecho al acceso.
- Derecho a la objeción.
- Derecho a ser informado.
- Derecho a borrar sus datos.
- Derecho a portabilidad de datos.
- Derecho a rectificación de sus datos.
- Derecho a restringir el procesamiento.
- Derechos relacionados con toma de decisiones automatizadas y perfilamiento.

La aplicación de la Ley de Protección de Datos incluye a toda persona natural o jurídica, domiciliada en territorio ecuatoriano que procese datos personales, esto aplica independiente de su tamaño o sector de la economía a la que pertenezca; por lo tanto, prácticamente la totalidad de organizaciones públicas y privadas del Ecuador son alcanzadas por esta ley.



¿Cómo **SAP** te ayuda a cumplir con la **Ley de Protección de Datos**?

Hoy en día la gestión de datos del cliente, se ha convertido en un proceso de gran relevancia, ya que, los datos personales pasaron a ser considerados de una simple información a un activo valioso para las empresas. Esto facilita la identificación y conocimiento de tus clientes para que ofrezcas experiencias personalizadas y generes relaciones de confianza.

A medida que estas leyes comienzan aparecer, las organizaciones se arriesgan a no cumplir, debidamente, con el uso de la gestión de datos, generando desconfianza en los usuarios por el uso indebido de su información.

La falta de sistemas tecnológicos para almacenar y recolectar dichos datos personales de forma correcta genera tres principales problemas para las organizaciones:

1. No pueden probar explícitamente que un cliente les haya dado el consentimiento con un registro auditable.
2. Las empresas que operan globalmente no pueden estar al día con las regulaciones de privacidad que surgen en cada país.
3. Incapacidad para dar soporte a desarrollos propios para el procesamiento de control de datos.

Solo el **36 %** de los clientes confía en cómo utilizan los datos las marcas

91 % de los consumidores es más probable que compren a una marca que los reconoce, los recuerda y proporciona relevancia

74 % de los clientes dijeron que encontrarían valioso un "perfil vivo" para seleccionar las experiencias, ofertas y productos que reciben.



SAP Customer Data Cloud

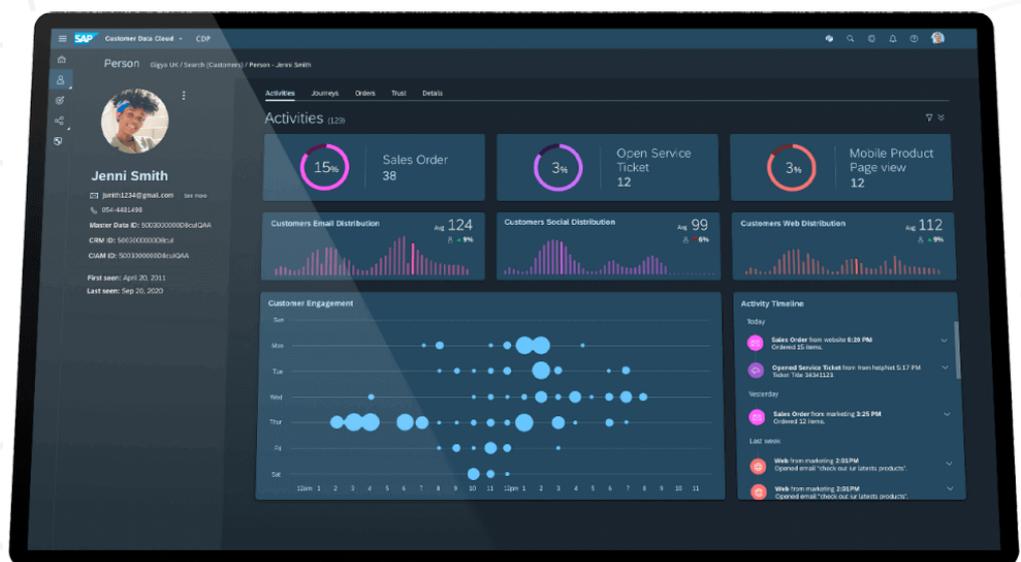
Es la solución que te ayuda a gestionar de manera segura perfiles, preferencias y consentimientos de tus clientes, pero, además, cumple con las normas regionales y globales de privacidad de datos.

Esta plataforma comprende tres soluciones probadas en el mercado:

- 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 te permiten desarrollar y ejecutar estrategias de datos e identidad del cliente, que transforman tu negocio de manera profunda. Aprovecha nuestra experiencia líder en la industria de la identidad del cliente, la recopilación y gestión transparente del consentimiento del cliente y la transformación e integración de datos.

Más allá de optimizar la experiencia del cliente para generar mayores conversiones y participación, nuestras soluciones de SAP Customer Data Cloud trabajan juntas para respaldar estrategias de “identidad progresiva” no intrusivas y altamente efectivas.

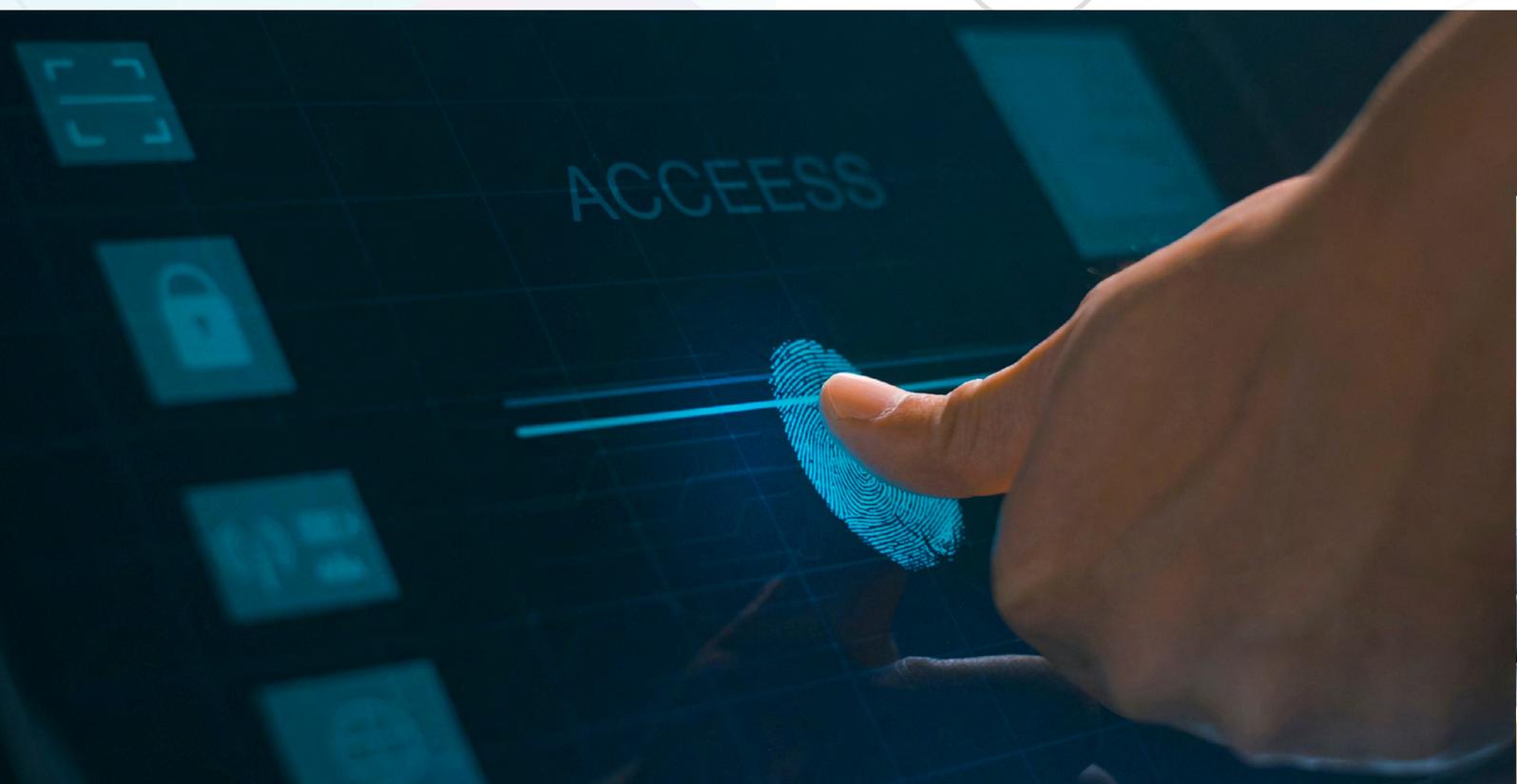


SAP Customer Identity and Access Management B2C (CIAM)

La solución de **SAP CIAM for B2C** te transforma en una verdadera empresa customer first mejorando e individualizando los recorridos de tus clientes en todos los canales, regiones y dispositivos.

Beneficios:

- Aumenta las conversiones y los visitantes online anónimos en clientes conocidos y fieles.
- Impulsa el compromiso realizando un onboarding de clientes rápidamente, con un registro de usuarios intuitivo.
- Mejora el recorrido de cliente en todos los canales, impulsa las estrategias omnicanal con inicio de sesión único.
- Potencia la personalización confiable a escala, conecta silos de datos, crea perfiles de clientes unificados y sincroniza con integraciones pre construidas para brindar experiencias confiables y personalizadas.



SAP Customer Identity and Access Management B2C (CIAM)

Pensando en las complejidades que presentan los ecosistemas de socios y clientes B2B modernos, **SAP CIAM for B2B** está diseñada para crear relaciones confiables con tus clientes y socios a escala. Incluye características integrales para la gestión de acceso de la organización, la gestión del ciclo de vida de la identidad, la gestión de autenticación y el control de acceso basado en políticas, así como la gestión de preferencias y consentimiento para todos los usuarios externos.

Beneficios:

- Involucra a tu audiencia con el autoservicio.
- Aumenta las conversiones a través de la personalización.
- Reduce los costos minimizando los gastos administrativos generales.
- Integra a tus socios para llegar a nuevos mercados de forma rápida.
- Lleva productos y servicios al mercado, rápidamente, a través de canales digitales
- Gestiona los requisitos de seguridad y acceso de forma proactiva y aborda el cumplimiento de la privacidad de datos.



SAP Enterprise Consent and Preference Management

Con **SAP Enterprise Consent and Preference Management**, gestiona todo el consentimiento, configuraciones de preferencias y datos de tus clientes desde una plataforma central. Este *SaaS* te permite abordar de forma integral los requisitos regulatorios y hacer cumplir las configuraciones de privacidad del cliente en todos los puntos de contacto.

Beneficios:

- Aborda los requisitos en evolución de la legislación regional sobre privacidad.
- Genera confianza en tus clientes fomentando la transparencia sobre cómo se recopilan y utilizan sus datos personales.
- Centraliza la gestión de consentimiento y preferencias en todas tus marcas, propiedades y canales, garantizando una experiencia sin fricciones para tus clientes.

SAP Customer Data Platform

Con nuestra plataforma de datos de clientes de nivel empresarial, SAP aporta su importante experiencia en la gestión de datos de *back-office* y procesos comerciales a la gestión de datos de los clientes. **SAP Customer Data Platform**, impulsa cada compromiso con información valiosa, confiable y precisa de tus clientes y logra un crecimiento sostenible de tus ingresos.

Beneficios:

- Aumenta la conversión, retención y lealtad de tus clientes.
- Unifica los datos de las fuentes de *front-office* y *back-office*.
- Permite modelos de negocio ágiles, centrados en tus clientes.
- Acelera el crecimiento mientras reduces la tensión de los recursos de TI.

- Aumenta los ingresos descubriendo oportunidades ocultas y girando más rápido.
- Simplifica y acelera el crecimiento empresarial mientras controlas la privacidad de los datos en evolución.
- Anticípate a las necesidades de tus clientes y brinda compromisos consistentes y de valor agregado que fortalezcan la lealtad.



SAP Customer Data Cloud te permite gestionar perfiles seguros y confiables para tus clientes, facilitando el cumplimiento de las regulaciones, al mismo tiempo que generas confianza para seguir recolectando sus datos personales y ofrecerles la experiencia personalizada y enriquecida que demandan.