

BusinessConnect 2014

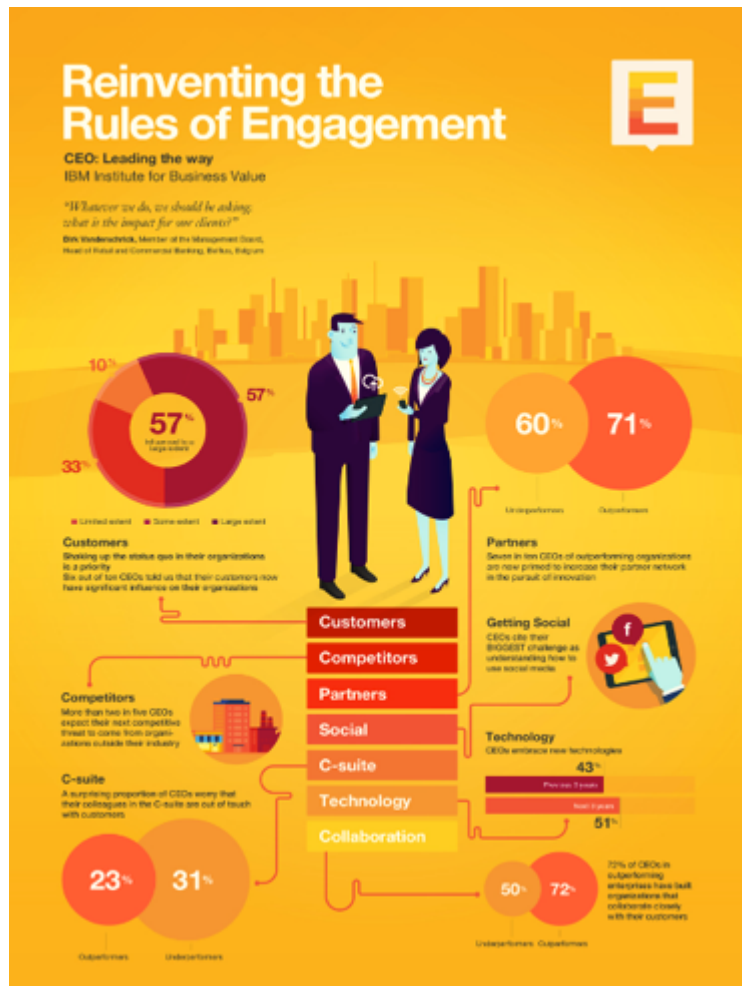
Customer Experience



Movendo-se do back office para a linha de frente



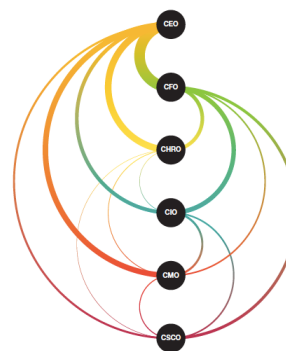
Hoje as Empresas estão sob a direção dos Clientes



CEOs compartilham decisões com clientes...

Identificamos três principais temas que ajudam a formar o futuro da sua organização:

- **Deixe o cliente te influenciar**
- **Invista na integração físico-digital**
- **Engaje seu cliente com experiências envolventes**



“É uma corrida até a linha de chegada. As empresas que entendem melhor todos os aspectos da cadeia de valor e que veem a experiência do cliente em 360° vencerão.”

Hubertus Devroye, CMO, The Dow Chemical Company

“Em tudo o que fazemos, devemos perguntar: qual é o impacto para os nossos clientes?”

Dirk Vanderschrick, Membro do Conselho de Administração, Belfius



Com essa realidade a integração entre os CxOs é essencial

E são relacionamentos complexos...em mundos diferentes!

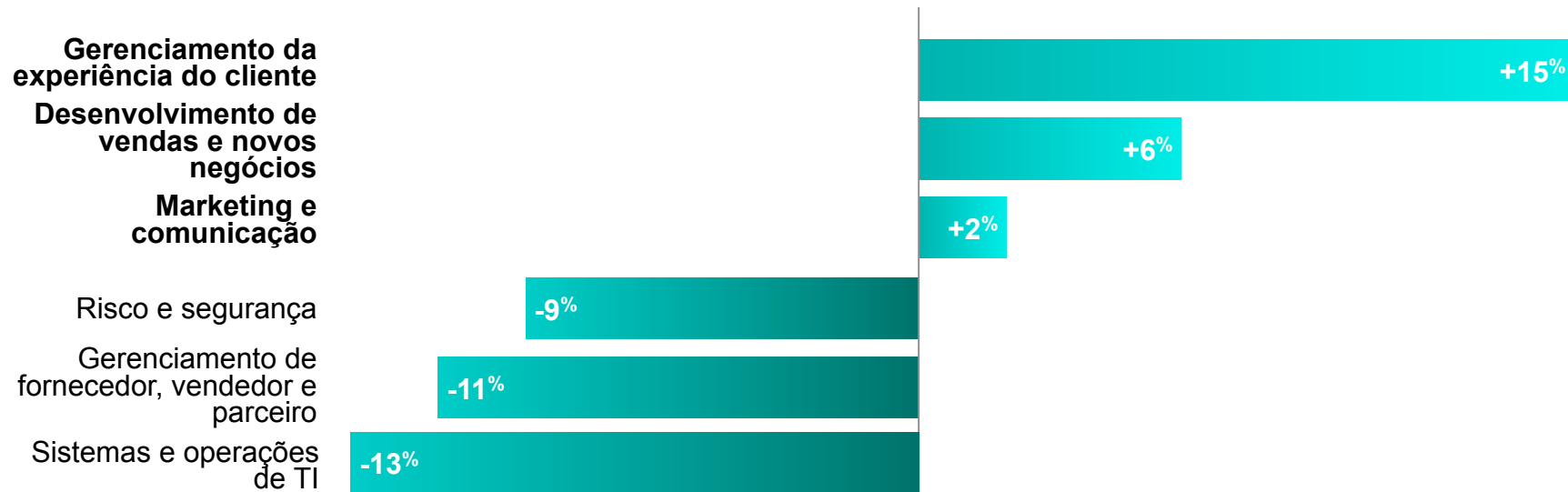


O papel do CIO é fundamental nessa integração. E ele está mudando



Os CIOs precisam evoluir sua agenda com foco no cliente

Áreas de envolvimento pessoal



A função do CIO está mudando de apenas TI para a de um líder capaz de impulsionar o desempenho dos negócios.

CIO, Produtos Químicos e Petróleo, Coreia do Sul



Porque as prioridades são outras...e mais desafiadoras!



Prioridades para melhorar os insights a partir das informações disponíveis

2011	2013
Master data management	Análise do cliente
Análise do cliente	Análise de lucratividade do produto / serviço
Data warehousing	Governança de dados
Dashboards	Master data management
Recursos de busca	Dashboards



Assim é necessário tecnologia, processos e ferramentas para melhor entender os clientes



Engaje-se com clientes digitais

- *Elabore o blueprint digital*
- *Torne-se um gestor de informações*
- *Evangelize a empresa*

Vá direto ao ponto

- *Busque simplicidade*
- *Construa uma estrutura de Big Data*
- *Elimine ameaças cibernéticas*

Promova a colaboração interna e externa

- *Fortaleça os relacionamentos com as linhas de negócio*
- *Ultrapasse o horizonte operacional*



Temos que pensar mais sobre os clientes: não apenas na sua experiência, mas também sobre todas as métricas relacionadas ao cliente.

Matthew Young

CIO, Produtos Químicos e Petróleo, Coreia do Sul



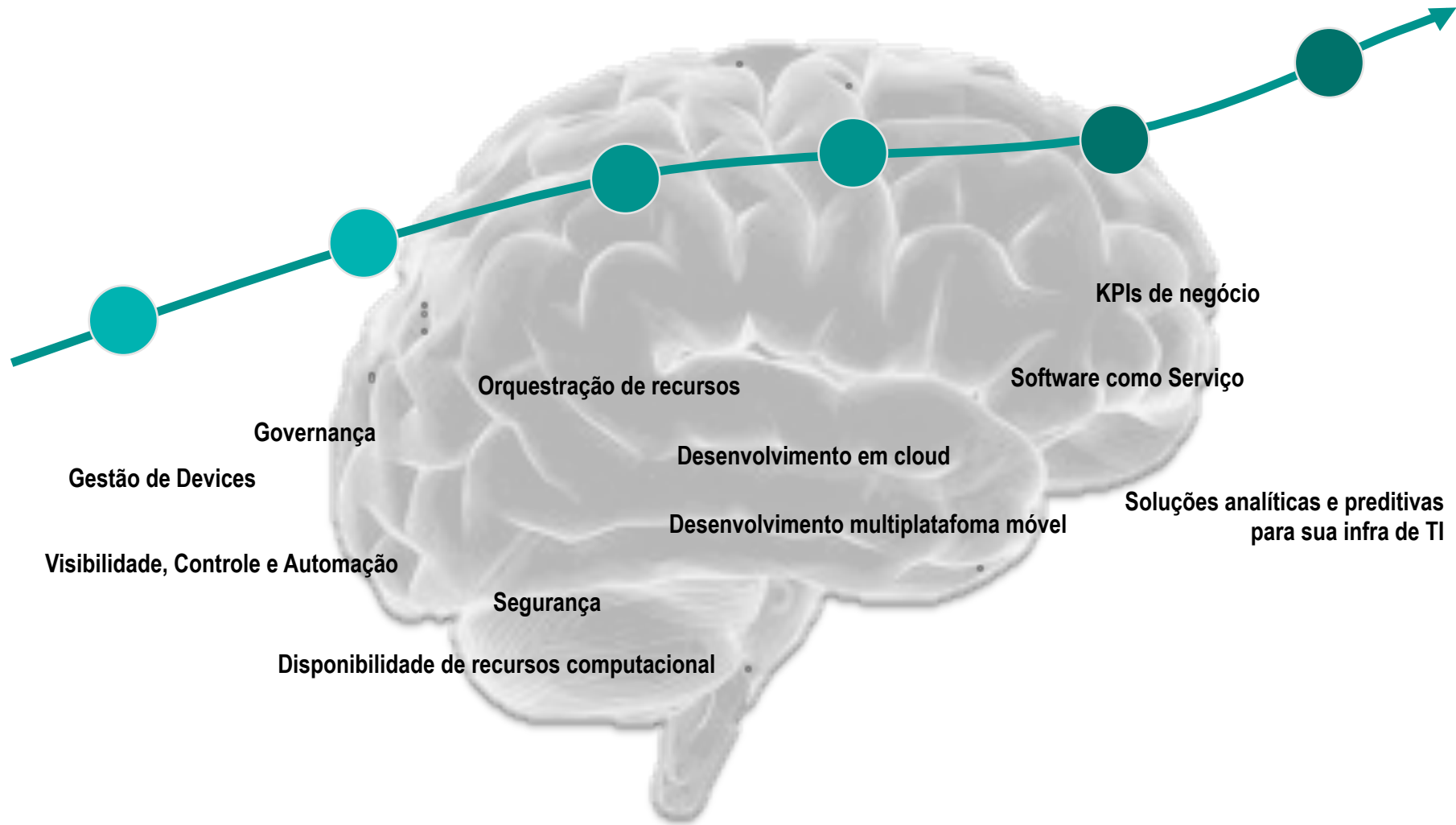
E onde você está?

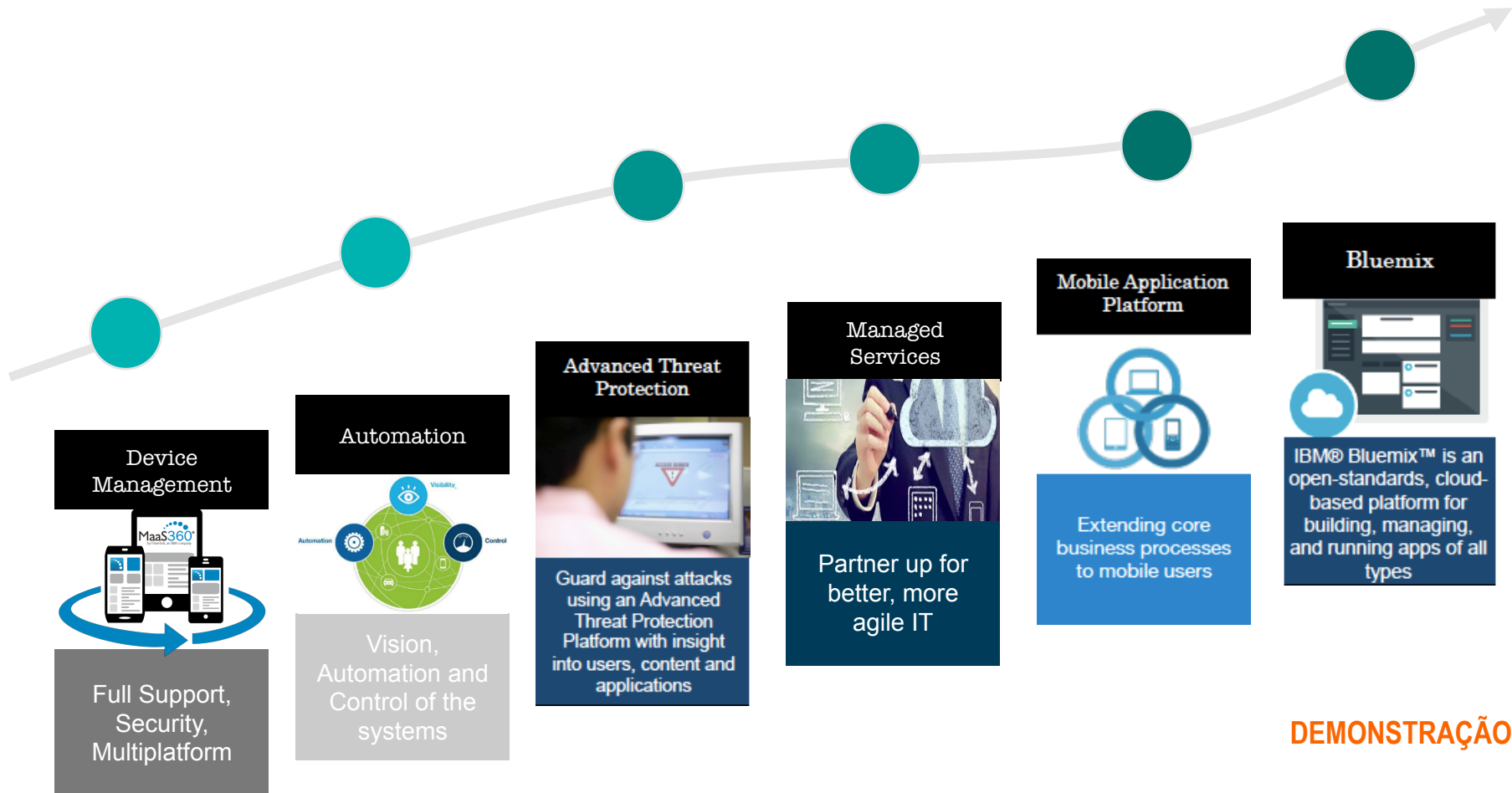


Roadmap de uma empresa centrada no cliente



Onde você quer chegar?





O que o mundo está fazendo hoje?

Nós vivemos em um Planeta mais Inteligente onde dados, mobile, social e cloud estão transformando indústrias e permitindo a criação de valor de novas maneiras.

São vários casos em todos os lugares.

feito com IBM

