

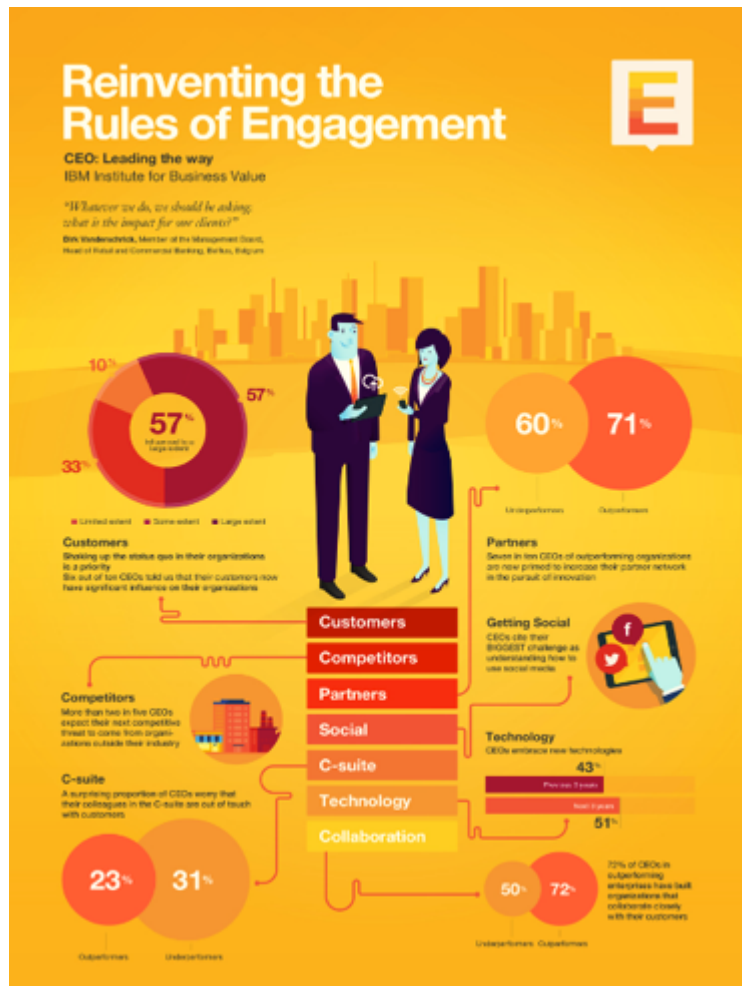
**BusinessConnect 2014**  
CustomerExperience

SC

*Orquestrando uma cadeia de  
suprimentos com foco no cliente*



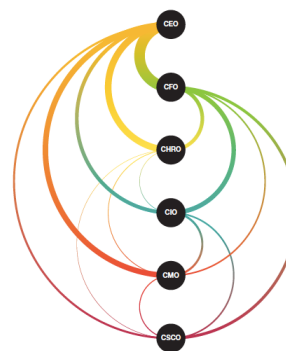
# Hoje as Empresas estão sob a direção dos Clientes



## 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!



# Assim é necessário tornar a cadeia de suprimentos mais colaborativa, integrada e transparente



Melhore a visibilidade e os insights

- *Otimize seus fluxos*
- *Crie uma visão preditiva*
- *Tenha uma visão única de oferta e demanda*

Integre-se em busca de Inovação

- *Compreenda o risco*
- *Ligue os pontos*
- *Compartilhe informações e ideias com seus pares*

Fique alinhado com os clientes

- *Convide os clientes para participar*
- *Aprimore a experiência deste cliente*
- *Invista no entendimento do cliente*

# SC

*“Nosso maior desafio não é mover produtos: é mover informações. Você precisa ter as informações certas no lugar, por canal, antes de mover produtos.”*

CSCO, Bens de Consumo, Argentina



# E onde você está?



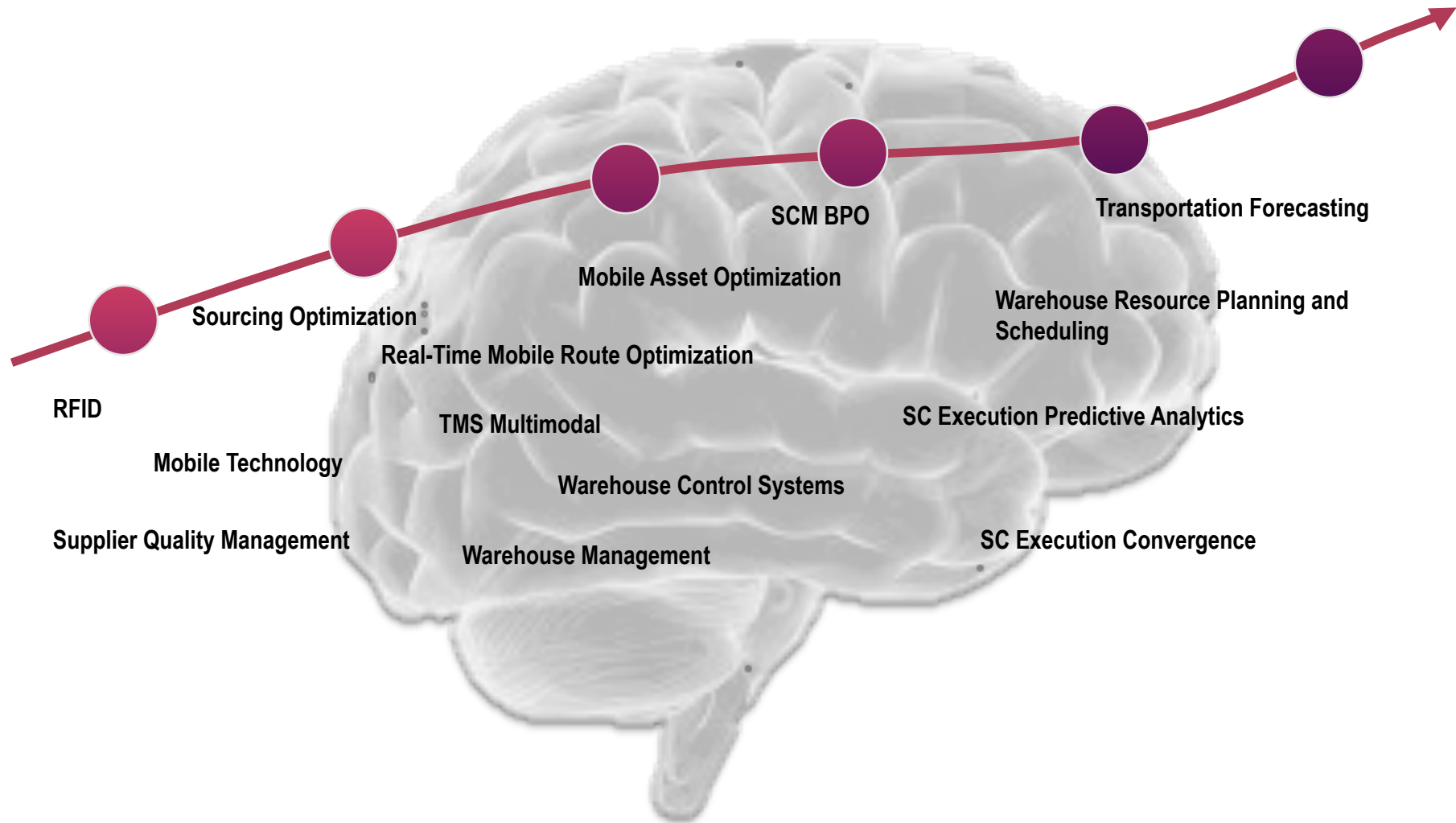
## Roadmap de uma cadeia de suprimentos centrada no cliente

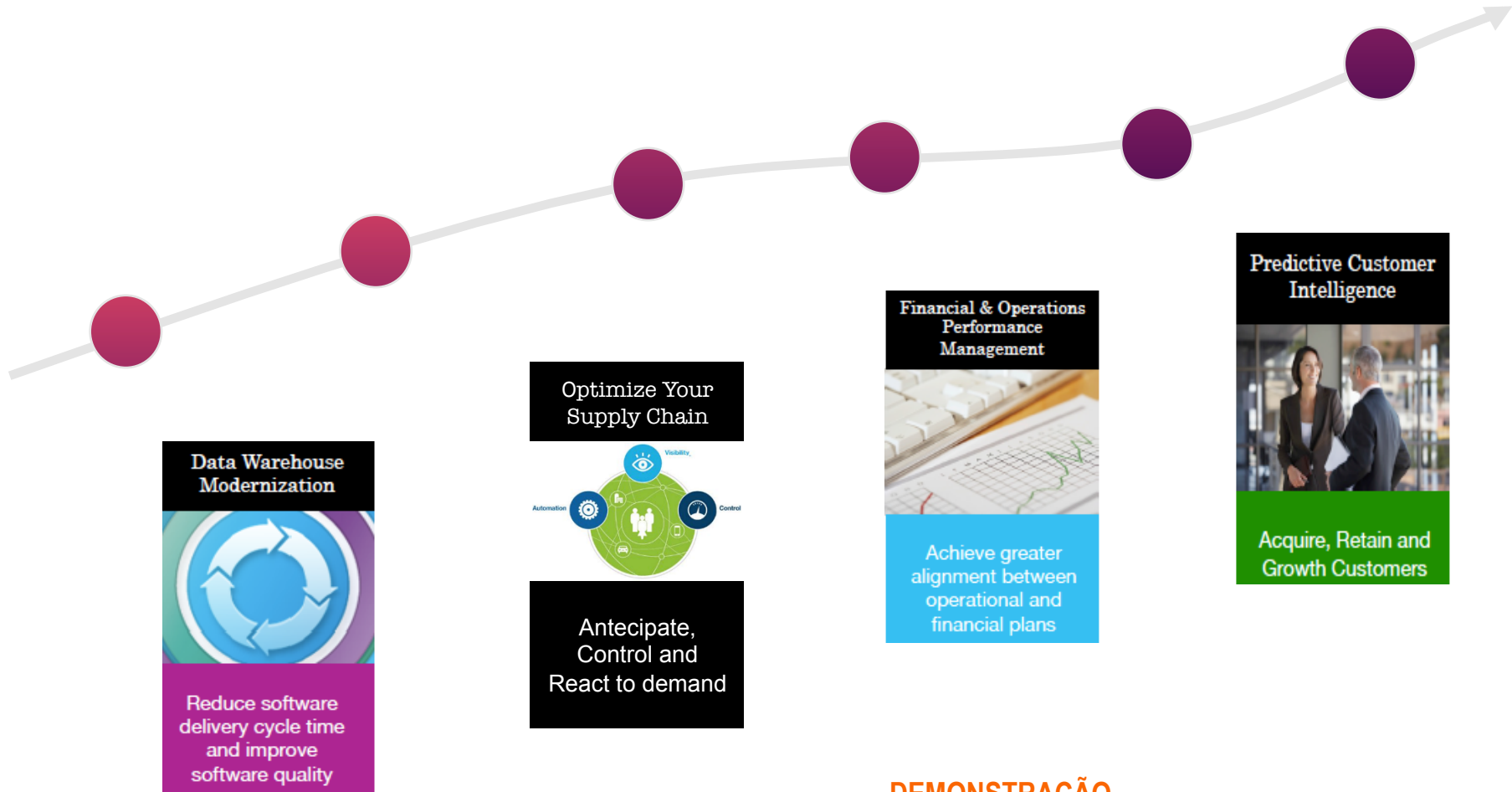


# Onde você quer chegar?



## Roadmap de uma cadeia de suprimentos centrada no cliente





**DEMONSTRAÇÃO**





# 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

