

A Empresa sob a direção do Cliente



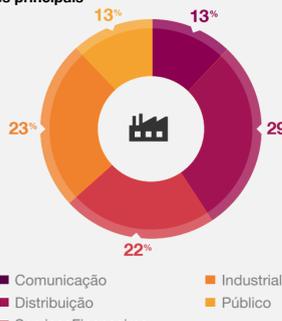
Insights do Estudo Global de Executivos da IBM
IBM Institute for Business Value

O nosso estudo mais recente tem como objetivo identificar os fatores de alto desempenho

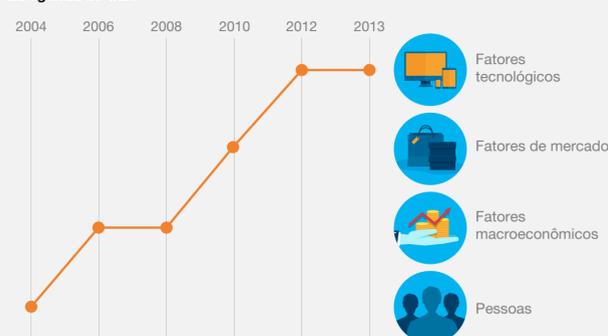


4.183
entrevistas em
70
países
6
funções
CEO, CFO, CHRO, CIO, CMO, CSCO

Nossos entrevistados vêm de mais de 20 segmentos de mercado, divididos em 5 setores principais



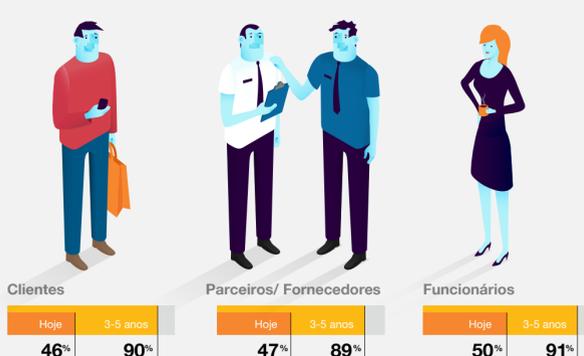
Tecnologia sobe ao topo da agenda do CEO



Como os executivos estão se preparando para o futuro:

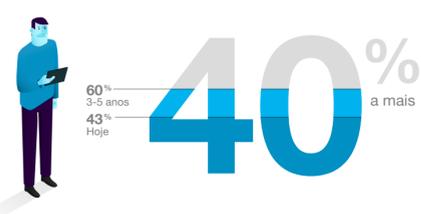
- Deixe o cliente te influenciar**
- Invista na integração físico-digital**
- Engaje seu cliente com experiências envolventes**

Colaboração Efetiva: A colaboração com clientes, parceiros e funcionários será intensificada



Deixe o cliente te influenciar

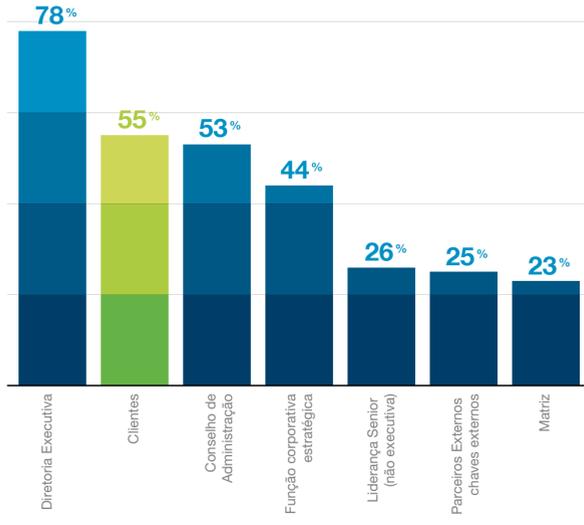
Os CEOs esperam que a influência do cliente aumente mais no desenvolvimento de estratégias de negócio



Mais entidades com alto desempenho colaboram intensivamente com os clientes

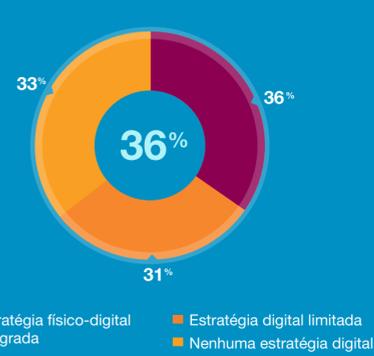


Os clientes estão em segundo lugar (depois da Diretoria Executiva) em relação ao nível de influência que exercem na organização



Integração físico-digital

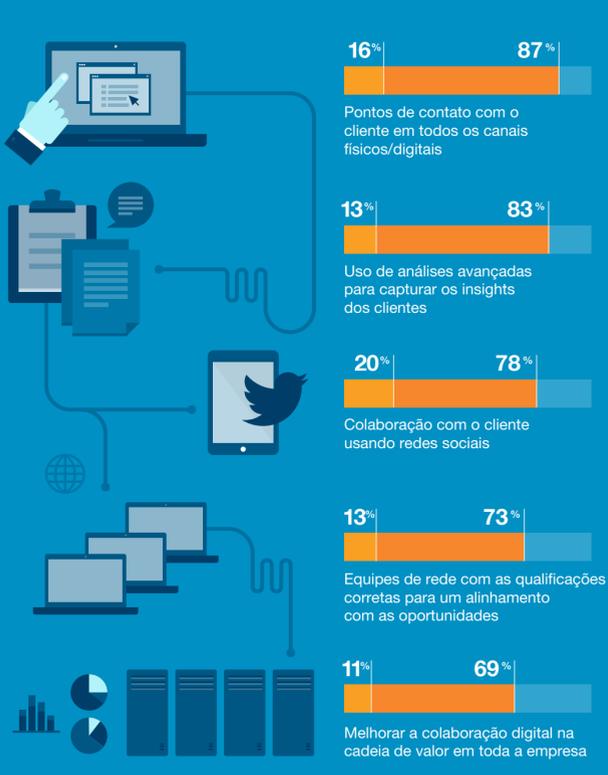
Dois terços da organização têm uma estratégia digital fraca - ou nenhuma



Os CIOs planejam se concentrar na digitalização do front office

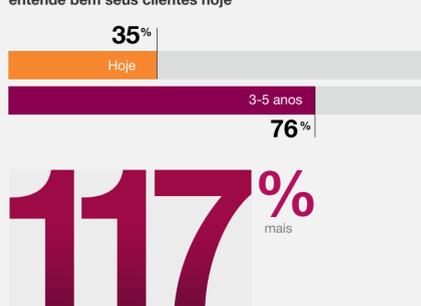


Os CMOs querem implementar os componentes de uma forte estratégia digital

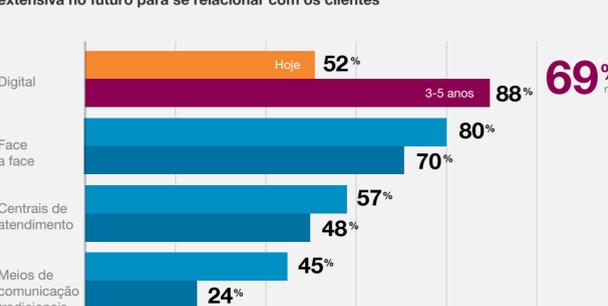


Engaje seu cliente com experiências envolventes

A maioria dos Executivos sabe que não entende bem seus clientes hoje



Os Executivos planejam usar canais digitais de forma extensiva no futuro para se relacionar com os clientes



Olhando para o futuro

Para impulsionar o desempenho, os executivos formam uma complexa rede de relacionamentos



As organizações com os membros da diretoria executiva unidos são mais propensas a ter um alto desempenho

