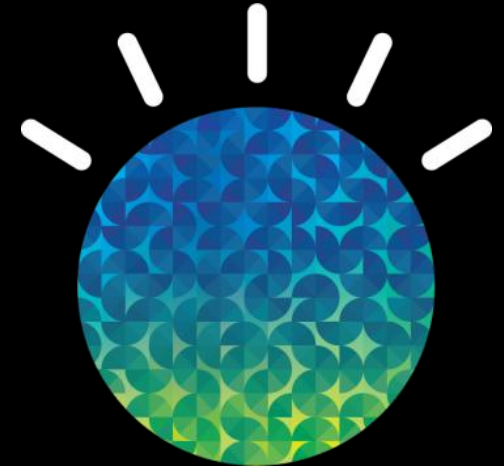


Play Video (URL)

Smarter Commerce

Redefiniendo los negocios en la era del cliente



Maria Bartolome Winans

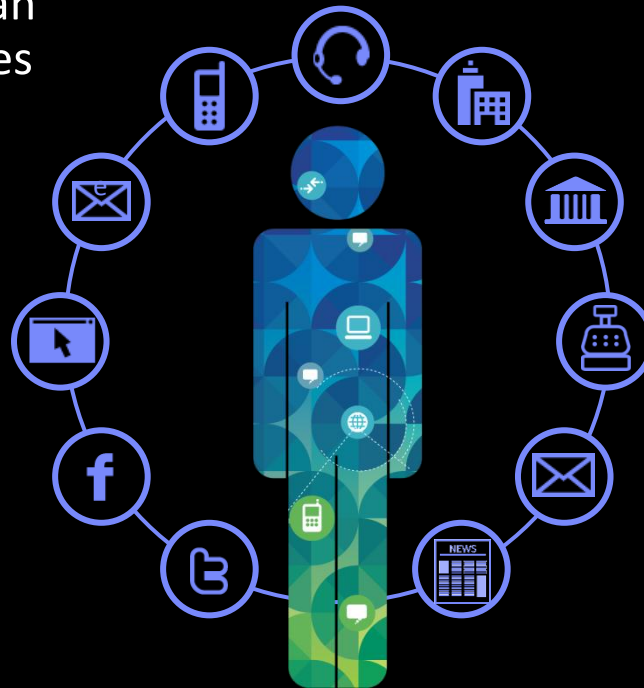
Vice Presidente Mundial de Marketing de Software para Soluciones de Industria,
IBM Software Group

Cientes empoderados están cambiando los modelos comerciales

44% de las compañías captan información de comunidades en línea

4 de cada 10 usuarios de smartphone hacen búsquedas de productos en tienda

80% de los CEOs creen entregar una gran experiencia a sus clientes
...8% de sus clientes están de acuerdo



86% usan múltiples canales de comunicación

Compradores multicanal gastan 4 a 5 veces más que el promedio

45% preguntan a un amigo antes de comprar

78% de los consumidores confían en recomendaciones de otros consumidores

Y es la tecnología la que ha permitido que el cliente tenga mayor poder



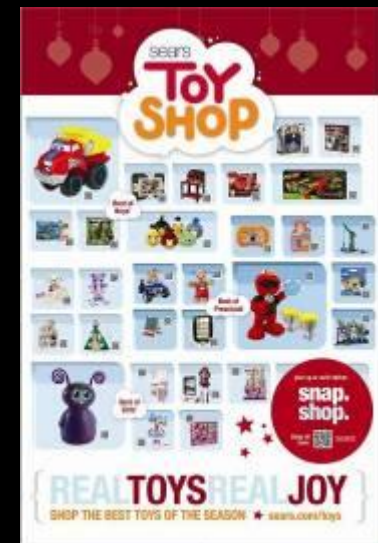
RedLaser

AMERICAN EXPRESS

LINK,
LIKE,
LOVE.



GILT
HAUTELook
CUTDROP
ideeli™



GROUPON
Collective Buying Power

facebook.



Impulsados por la velocidad de la innovación y la adopción en los consumidores

facebook.

800m usuarios activos en el mundo



100m usuarios mundiales

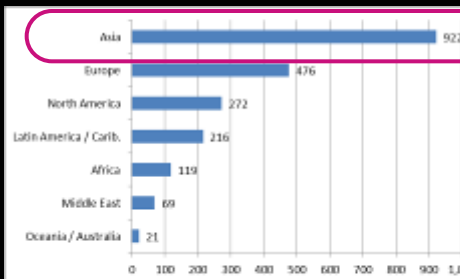


63m a 300m en 1 año

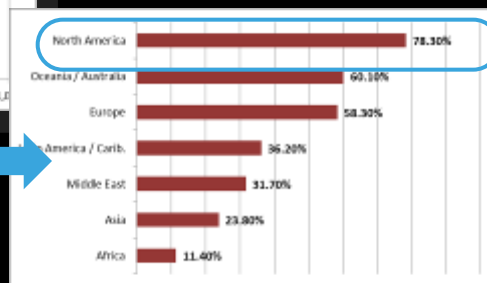


*Para el 2015
iPad: Superará los 100M de usuarios*

iPhone: Superará los 800M de usuarios



Cibernautas en el mundo por región (en millones): 2011



Penetración mundial de Internet por región: (en millones): 2011

2.5 Quintillones de bytes de datos son creados diariamente

90% creados en los últimos 2 años



Unidades Vendidas

iPhone 3: 1 millón – 1 mes

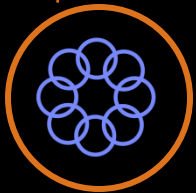
iPhone 4: 1 millón – 1 semana

iPhone 4s: 1 millón – 24 horas

El poder ha evolucionado — reduciendo los márgenes y cambiando paradigmas

En esta nueva era, los negocios necesitan de:

Entender y anticiparse



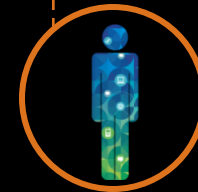
Adaptarse y optimizar



Mercadear, comercializar y surtir



Servicio impecable, predecir y fidelizar a los clientes



**Quién sobrevive y
por qué?**

Cada 11 y 1/2 minutos

En promedio quiebra un retailer en los Estados Unidos



\$93B en ventas perdidas

Por agotamiento de inventarios



\$1.2T por exceso de inventario

Acumulado en la cadena de suministro



De 6 a 7 veces más costoso

Es ganar un nuevo cliente que retenerlo



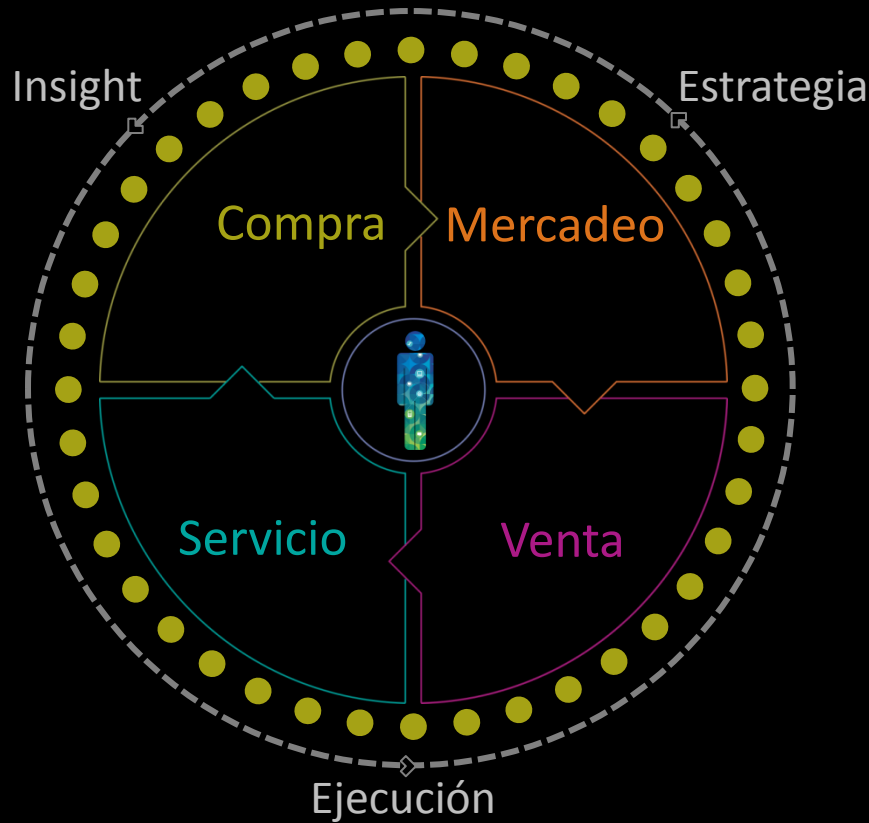
Este es el camino hacia lo que llamamos Smarter Commerce



Smarter Commerce: Transforma el ciclo comercial

Cadena de suministro inteligente y optimizada, basada en la demanda

Ofertas relevantes y personalizadas a través de un marketing multicanal



Anticipa comportamientos para ofrecer un servicio a cliente de excelencia

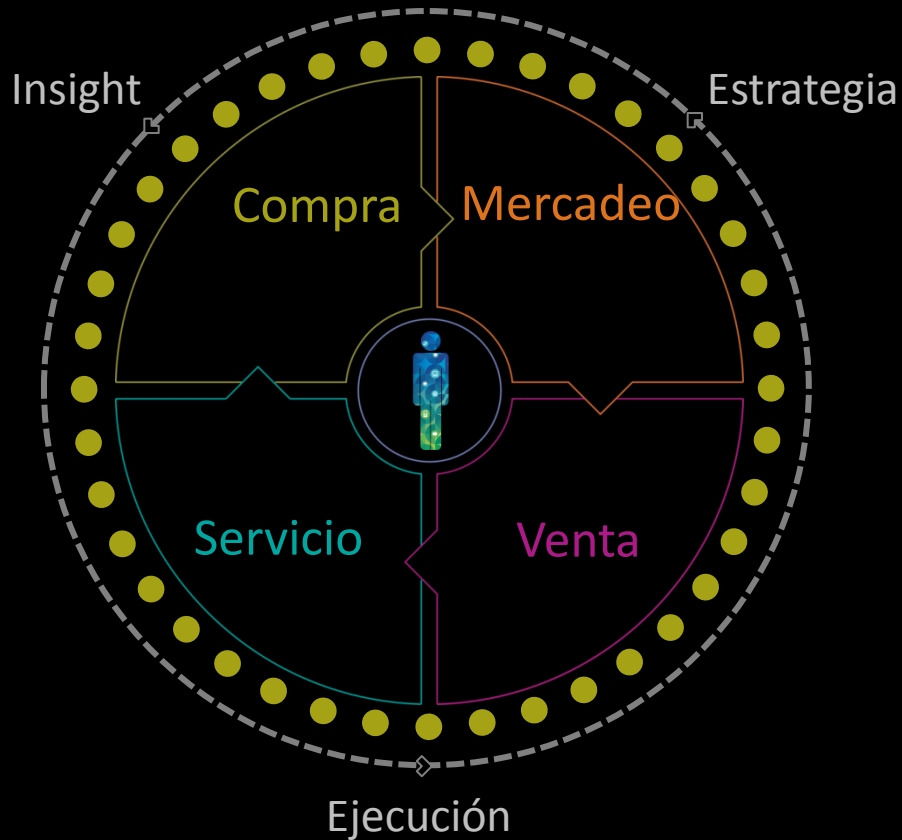
Clientes podrán comprar lo que quieran, cuando quieran y donde quieran

Qué significa Smarter Commerce para OfficeMax Mexico



- ✓ Aumento de las ventas actuales de la compañía B2B de 15% (\$35MM USD) a 25% de su mix total de ventas
- ✓ Reducción de los costos de su proceso de colocación de órdenes por \$400k en base anual
- ✓ Ganancia de 10% de participación de mercado comparado con su competidor

Smarter Commerce: Mantenerse delante de la demanda



- ✓ Optimiza la ejecución logística
- ✓ Analiza sentimientos y anticipa actitudes de compra
- ✓ Construye excepcionales experiencias de cliente
- ✓ Servicio y entrega sin fallas

Compañías exitosas mantienen competitividad al cambiar su modelo de comercio



76%

CTBC logró incrementar el monto de recaudación en un año



193%

De retorno de inversión en programas de mercadotecnia



100%

De fill rate obtenido en todos sus canales de venta



376%

De incremento en el ROI por reducción de churn (abandono) entre usuarios

Smarter Commerce se enfoca en tres dimensiones

Insight del cliente

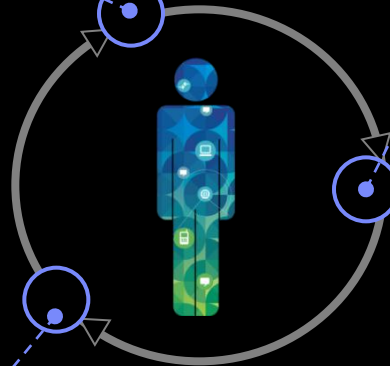
La nueva dinámica de negocios requiere un conocimiento profundo de los motivadores del cliente, en tiempo real y que pueda convertirse en acción inmediata

Estrategia de valor al el cliente

Debemos replantear cómo define nuestro cliente final el valor y el cambio para entregar lo requerido exactamente de forma rentable

Compromiso con clientes y asociados

Se necesita un enfoque que facilite y promueva la conexión, colaboración y una experiencia diferenciada para el cliente



... Ayudamos a incrementar el valor que las compañías generan a sus clientes y asociados en un cambiante mundo digital

Smarter Commerce en BBVA

The BBVA logo is displayed in white, bold, sans-serif capital letters on a solid blue rectangular background.

- ✓ +200 campañas integradas ejecutadas mensualmente
- ✓ +500 campañas activas y reusables
- ✓ Mayor grado de micro-segmentación
- ✓ Permite una variedad de fuentes de datos para alimentar las campañas de marketing específicas
- ✓ Soporta complejos ciclos de vida de campañas de los clientes.

IBM Smarter Commerce abarca las compras en dispositivos móviles

- Dispositivos móviles que facilitan las compras desde cualquier lugar
- Dispositivos móviles como asistentes de compras en las tiendas
- Marketing basado en ubicación
- Coremetrics analítica móvil



IBM es su socio de negocio para un Smarter Commerce

- Nuestro compromiso es entregar soluciones de vanguardia a través de inversiones en soluciones de optimización para marketing y comercio.
- Destacamos analíticos en tiempo real, móviles y sociales conducidos por el liderazgo en investigación de IBM, y probados por Watson.
- Comercio multicanal, automatización de marketing y una profunda cadena de suministro gracias la experiencia en en industria e innovación de más de 100 años
- Experiencia en la entrega de soluciones innovadoras de industria para miles de clientes, que han contribuido a desarrollar sus modelos de negocio con resultados medibles.



Muchas Gracias

