

SAP Customer Experience



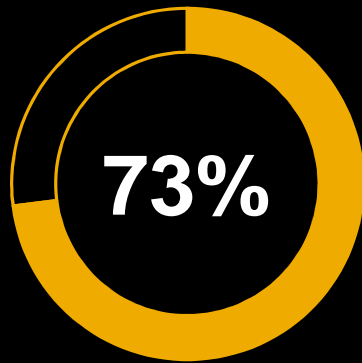
Sentimientos 5.0

El futuro del negocio tiene sentimientos

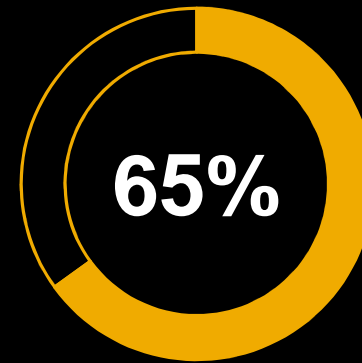


Experience Matters

La **experiencia con las marcas** es hoy un elemento clave para las **decisiones** de los clientes / consumidores



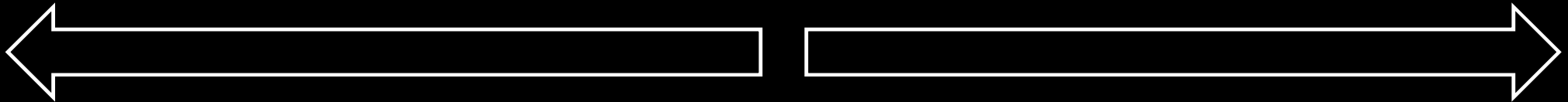
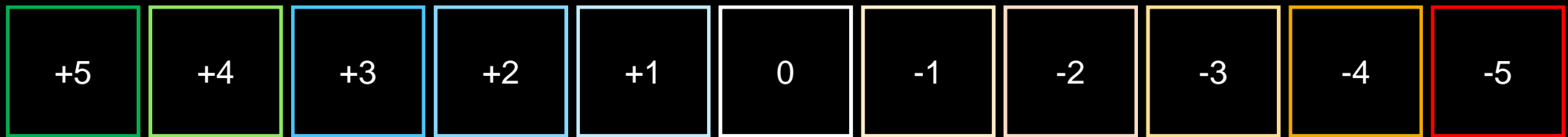
De los consumidores señalan la experiencia de cliente como un factor decisivo para sus **decisiones de compra.**



De los consumidores encuentran la experiencia positiva con una marca **más influyente que la** **publicidad.**

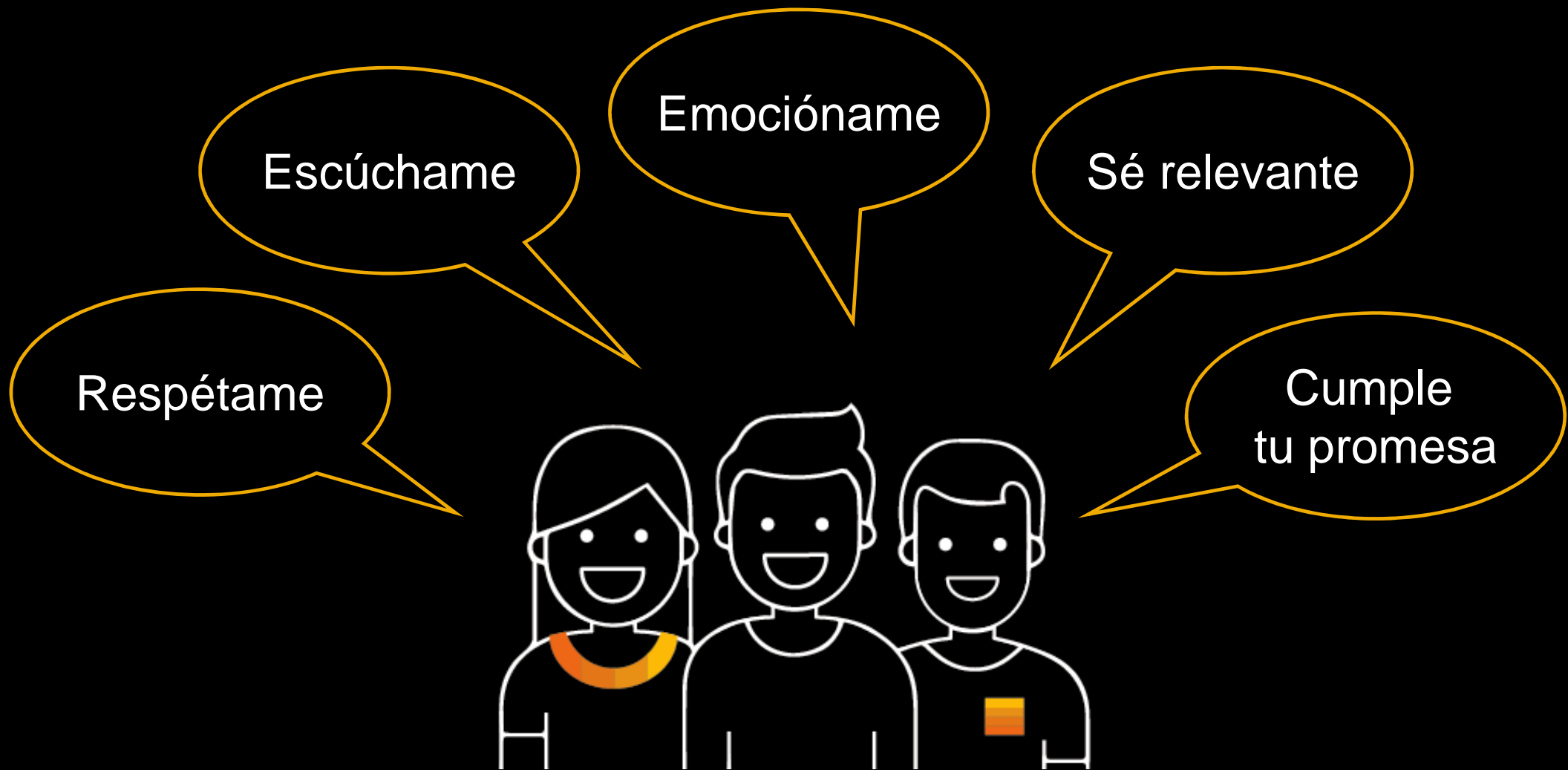
Source: PwC, "Experience is Everything", 2018

En 5 años, ¿cómo será el **entorno competitivo** de vuestras compañías?



Intensidad competitiva
Evolución de precios
Diferenciación de productos
Ventaja de la innovación
Nivel de exigencia de los clientes

Experience Matters more than ever



¿Qué **capacidades** deben desarrollar las marcas para gestionar una **experiencia de cliente de 5 estrellas**?



TRUST



LISTEN



ENGAGE



BE RELEVANT



DELIVER

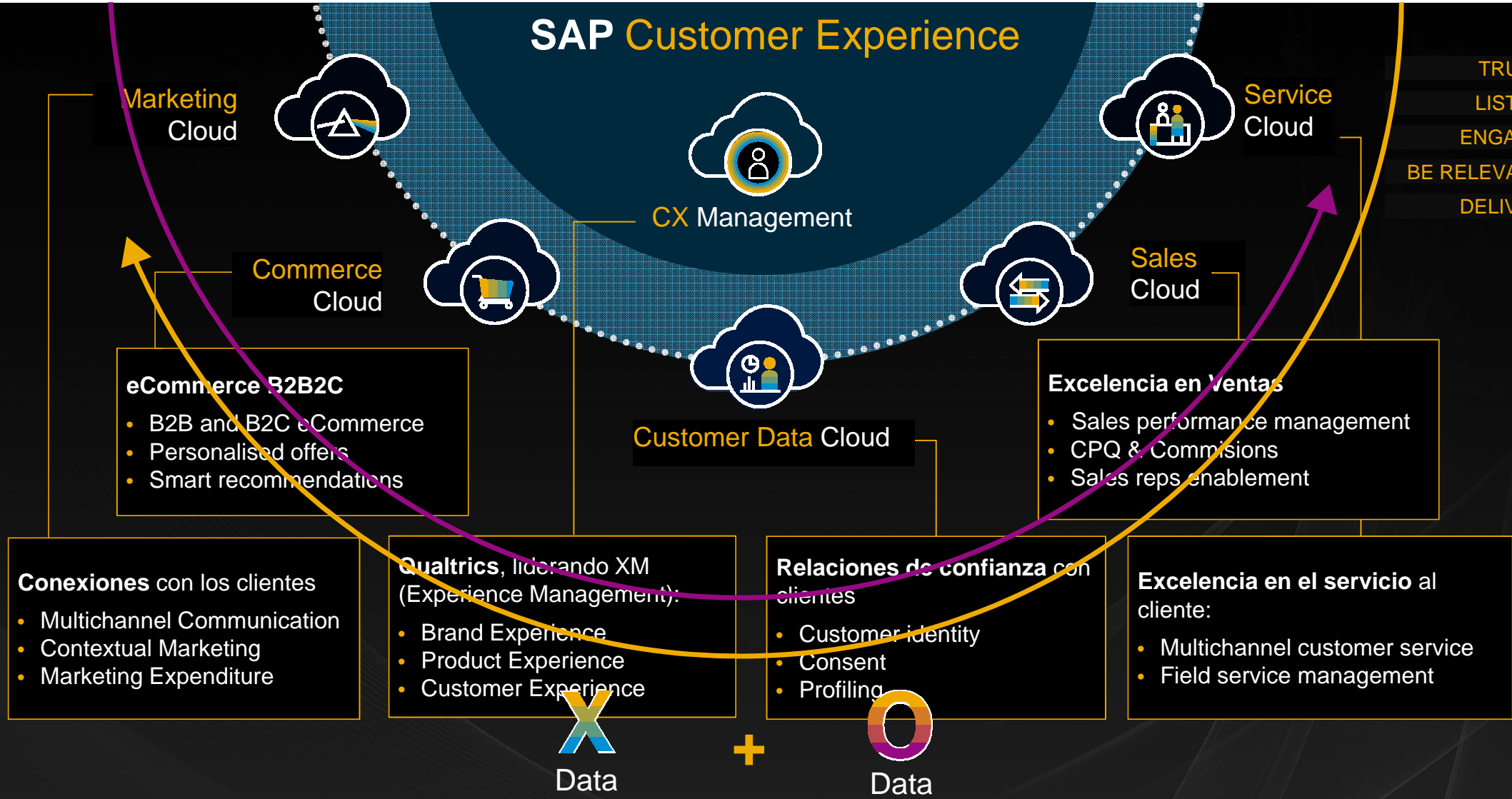
Compañías como Levi's avanzan en esta línea



La visión de SAP Customer Experience

La **experiencia de cliente** empieza y termina con **datos**

SAP Customer Experience



TRUST
LISTEN
ENGAGE
BE RELEVANT
DELIVER

Hacia una nueva generación de CX

SAP Customer Experience en acción




**La tecnología como
facilitador de la
experiencia 1:1 con
el usuario**

#ojos



La tecnología como
facilitador de la
**experiencia 1:1 con
el usuario**
#ojosyoidos



**La tecnología como
facilitador de la
experiencia 1:1 con
el usuario
#ojosoidosyvoz**

A woman in a black dress is seen from behind, looking into a glowing, oval mirror. The mirror is set in a dark, ornate frame. The room is dimly lit, with a blueish glow emanating from the mirror. The woman's dress is black and has a white collar. The background shows architectural details like columns and a staircase.

Espejito, espejito...
¿Quién es la más guapa de esta sesión?

El caso de la cerveza: **características versus experiencias**



**Sabor, Ingredientes, Frescura,
Producto, Calidad**



**Felicidad, Diversión, Vacaciones,
Experimentar, Amor**

Cambie una empresa,