



# SAP Executive Summit

## Buenos Aires

Diego Faía, SAP Hybris Sales Director South Latam  
20 de marzo de 2018  
PUBLIC

**#SAPSummit**

**#InnovacionEnVivo**

**#BuenosAires**

THE BEST RUN





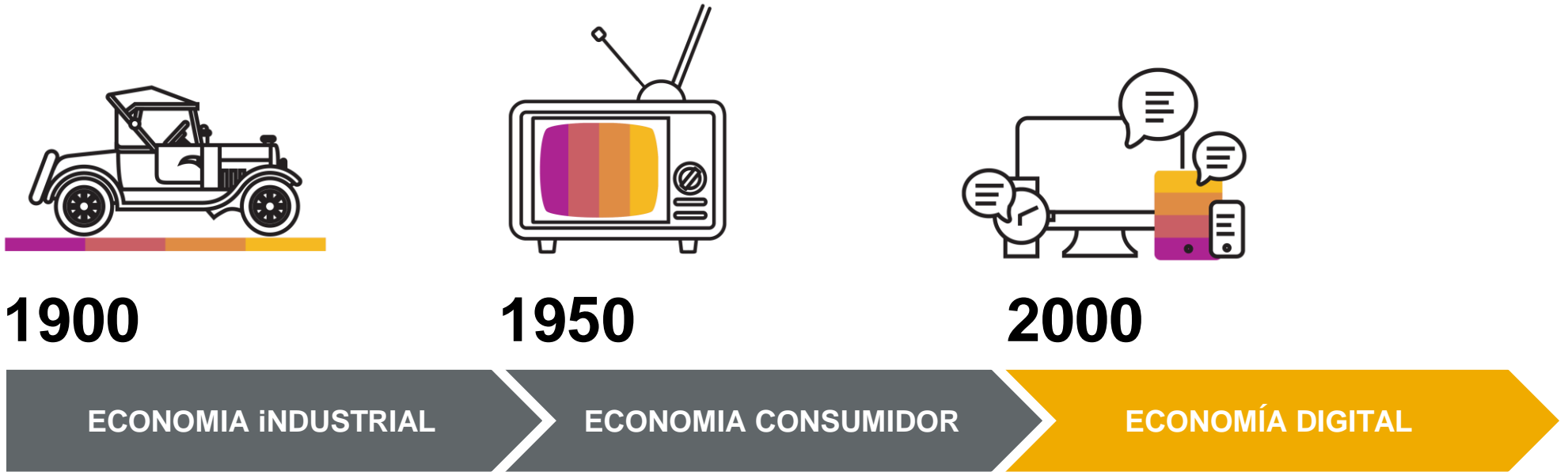
SAP Hybris (v)

# Customer Experience Next Generation

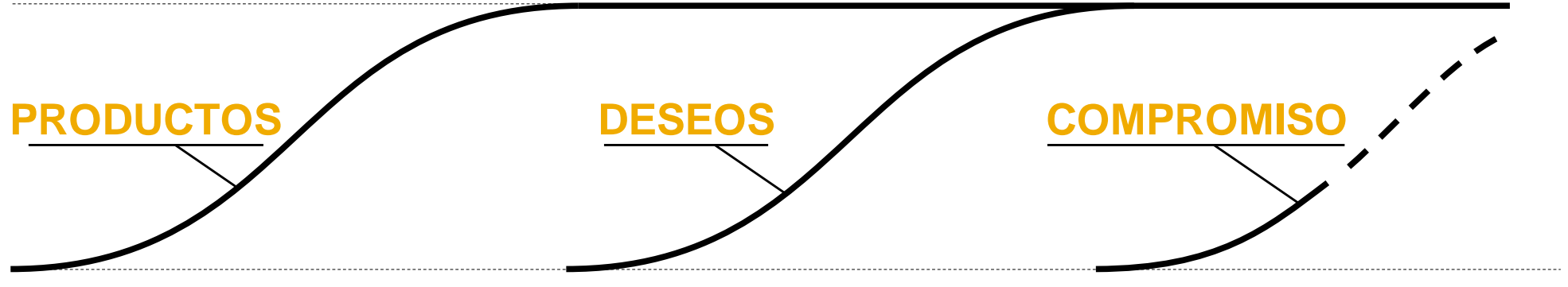
Diego Faía, SAP Hybris Sales Director South Latam  
Marzo 2018

PUBLIC

# Bienvenido a la Economía Digital



ABUNDANCIA



# El cambio está ocurriendo ... y rápido

2000

2005

2010

2015

2018

DIGITAL ECONOMY

304 Million  
Internet Users

iPod / iTunes  
Introduced

LinkedIn  
Launches

Facebook  
Launches

888 Million  
Internet Users

iPhone  
Introduced

1.97 Billion  
Internet Users

25 Billion Songs  
Sold on iTunes

4.1 Billion  
Internet Users

2.5 Billion  
Smartphone  
Users

+500 Million  
LinkedIn Users

2.1 Billion  
Facebook Users

Imagina lo que está por venir...

**2018**

**4.1  
Billion**



**Internet Users**

**2.5  
Billion**



**Smartphone Users**

**Son MUCHOS  
datos.**

**Una gran  
oportunidad**

“ Si hacés infelices a tus clientes en el mundo físico, ellos pueden contarle a 6 amigos cada uno,

Si hacés infelices a tus clientes en Internet, ellos pueden contarle a 6,000”

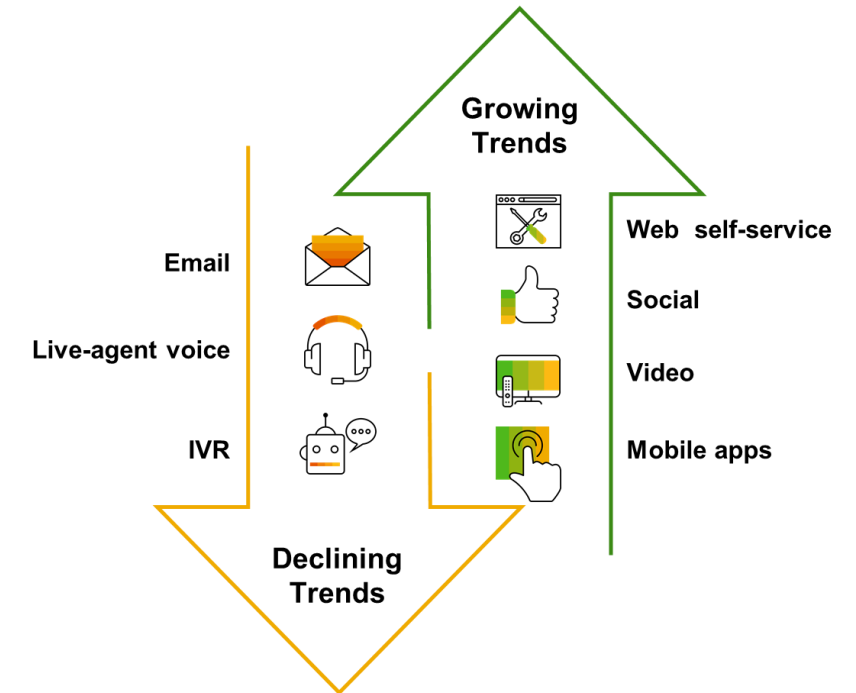
Jeff Bezos, Amazon CEO

# EL CLIENTE ES LO MÁS IMPORTANTE

# 72%

de las organizaciones dicen que mejorar la experiencia del cliente (CX) es una prioridad empresarial alta o crítica en 2018

Source: Forrester Research



“ Los clientes no quieren compañías que le hagan **perder su tiempo**. Ellos prefieren una experiencia **auto-servicio** combinada con la posibilidad de **hablar con un agente** vía voz o chat. Ellos quieren **información auténtica** cuando y donde ellos la necesitan.”

**Frost&Sullivan 2017**



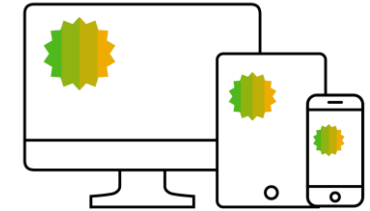
# Los clientes aún son difíciles de comprometer...



**99.76%**

De los avisos online son ignorados

Source: Google



**57%**

De los procesos de compra son completados antes de la primer interacción con ventas

Source: Customer Executive Board



**60%**

De los consumidores abandonan la compra por una pobre experiencia de servicio.

Source: American Express Global Barometer



**DIGITAL NO ES MAS UN CONJUNTO DE  
CANALES DE VENTAS & MARKETING.**

**DIGITAL AHORA ES FUNDAMENTAL  
PARA LA PROPUESTA DE VALOR.**

**SUS PRODUCTOS SE CONVERTIRAN EN SERVICIOS.**

**COMPROMISO SERA CLAVE PARA EL FUTURO.**

**QUE ES LO MAS IMPORTANTE QUE SU COMPAÑÍA  
PRODUCE?**

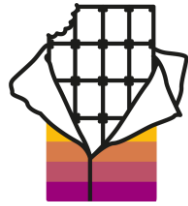
**CLIENTES COMPROMETIDOS**

# LAS EMPRESAS CON MODELOS DE NEGOCIO BASADOS EN RESULTADOS SE CONVIERTEN EN LÍDERES EN SU INDUSTRIA



---

**Media & Entertainment**



---

**Consumer Products**



---

**Software**



---

**Hardware**



---

**Energy**



---

**Retail**



---

**Sportswear**



---

**GPS and Navigation**



---

**Transportation**



---

**Food & Beverage**

# Transformación del Revenue



**UBER**



Compañía más grande de taxis

**No tiene autos propios**



**AIRBNB**



Compañía más grande proveedora de alojamiento

**No tiene propiedades**



**FACEBOOK**



Compañía más grande de Media

**No crea Contenidos**

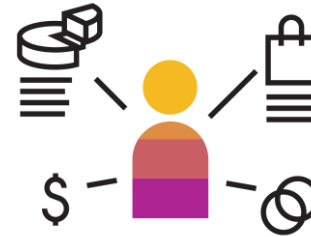
# Evolución de Customer Engagement

**MASIVO**

**SEGMENTOS**

**INDIVIDUALIZADO**

**IN-MOMENT**



**BRAND MARKETING**

**TARGET MARKETING**

**1:1 MARKETING**

**MARKETING  
EMPATICO**

**Objetivos**

Ellos vendrán

Comunicación unidirecc.

Diálogo Interactivo

Resolver la necesidad del cliente

**Insight**

Fortaleza de Marca

Division de Segmentos

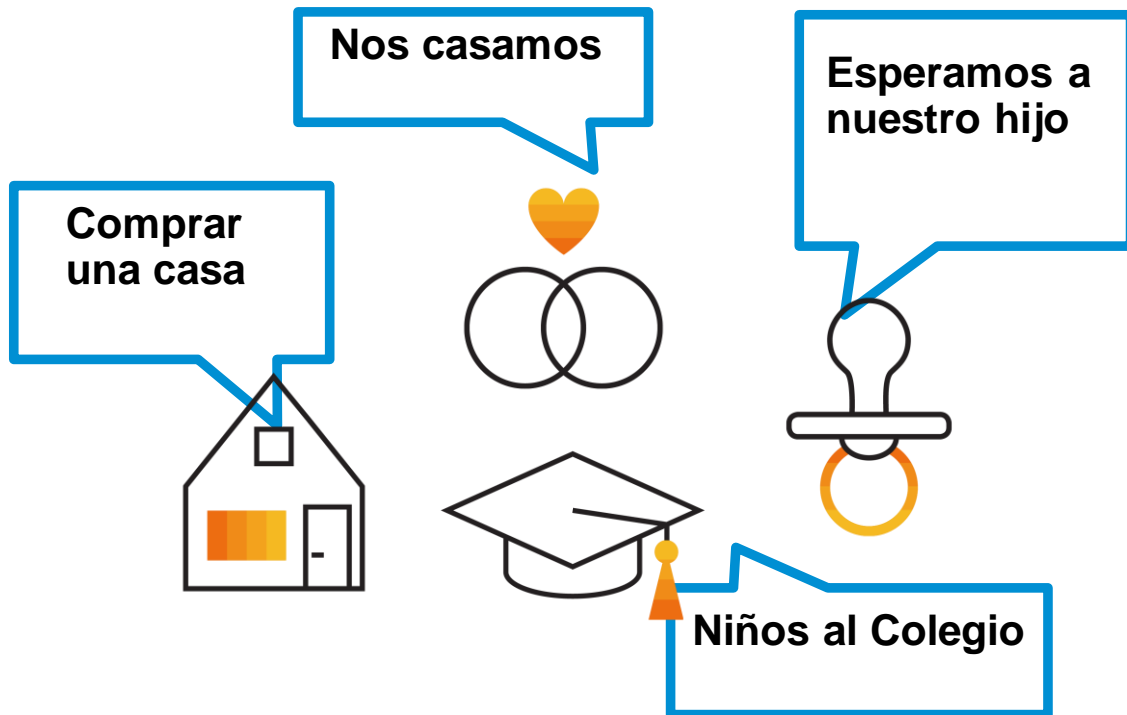
Customer identity & profile

Motivación del Cliente

# Qué son los In-Moments?

Son aquellos momentos en donde los clientes están abiertos y listos para tomar decisiones

## Momentos de la Vida (Life)

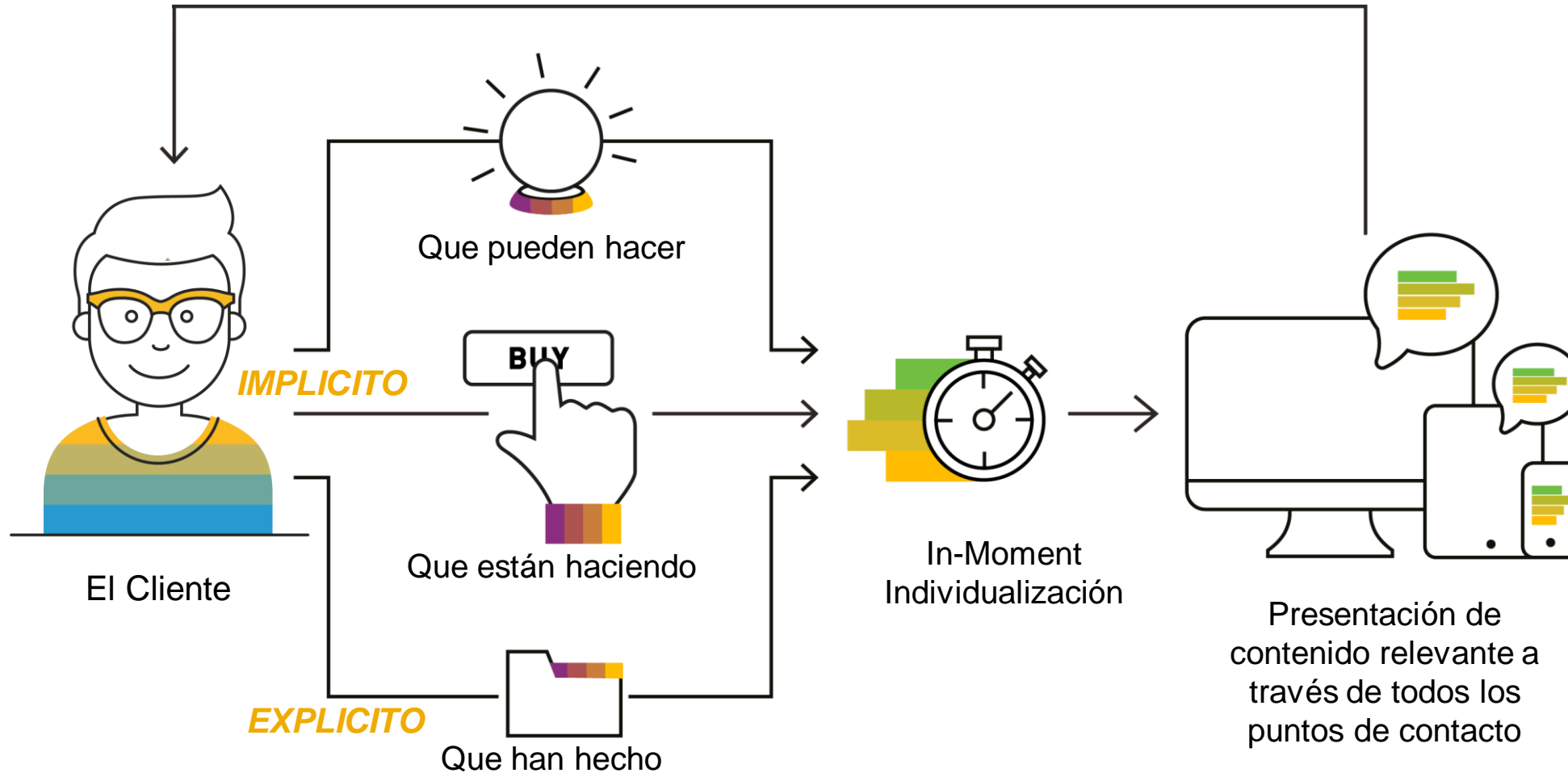


## Momentos del día a día (Every day)



# El Marketing Empático (In Moment) requiere insights de contexto

Tomar ventaja del contexto en tiempo real para entregar la mejor experiencia de cliente





**SAP Hybris entrega la tecnología que las empresas líderes utilizan para **atraer y retener** a sus clientes**





WEB



MOBILE



IN-STORE/  
BRANCH



CONTACT  
CENTER



DIGITAL  
GOODS



MARKET-  
PLACES



IOT



SOCIAL  
MEDIA



SMS/  
NOTIFICATIONS



SEARCH  
KW/ADS



DIGITAL  
ADVERTISING



E-MAIL



PRINTING



AGENT  
TOOLS

## EXPERIENCE MANAGEMENT

COMMERCE

MARKETING

SALES

SERVICE

REVENUE

**GIGYA**

Identity | Consent | Profile

## DATA & PROCESS MANAGEMENT

PLATFORM, INFRASTRUCTURE, INTEGRATION

SAP S/4 HANA DIGITAL CORE

# NUESTRA HISTORIA EN ACCION

## B2C



**Diego busca cafetera express en la web. Visita su store y busca especificaciones e imágenes** (SAP Hybris Commerce Cloud)

**De pronto, recibe un mail hiper personalizado con una promoción de la máquina que estaba buscando incluyendo una variedad de cápsulas y un juego de tazas** (SAP Hybris Marketing Cloud)

**A Diego le encanta la oferta y compra la cafetera directamente desde el smartphone mientras va camino al trabajo y elige retirar en sucursal esa misma tarde, así la estrena en la cena con amigos** (SAP Hybris Commerce Cloud + SAP Hybris Commerce, Order Management)

**Después de probarla, comparte sus sabores favoritos en las redes sociales.** (SAP Hybris Marketing Cloud)

**Luego recibe un mail personalizado con oferta para reponer las cápsulas favoritas. La oferta incluye agendamiento de la entrega y facturación automática.** (SAP Hybris Marketing Cloud + SAP Hybris Commerce Cloud+ SAP Hybris Billing)

**Desafortunadamente , luego de 2 meses, la cafetera deja de funcionar, por lo que Diego comenta en Facebook con 😞** (SAP Hybris Marketing Cloud)

**Unos momentos más tarde, recibe una llamada del call center , donde un agente lo ayuda a resolver el inconveniente y coordina el envío de una cafetera nueva** (SAP Hybris Sales Cloud / Service Cloud + SAP Hybris Commerce, Order Management)

# NUESTRA HISTORIA EN ACCION:

## B2B



**Julia asistió a un evento y entregó su tarjeta a un representante comercial de la compañía ABC, dado que estaba interesada en tener más información de una herramienta de conferencia web.**

**Al día siguiente, Julia recibe un mail con un free trial de la aplicación** (SAP Hybris Marketing Cloud)

**Julia se registra y disfruta la experiencia. Al finalizar los 30 días , se decide por comprarlo. Ordena la suscripción de 10 licencias para su área, con facturación trimestral.** (SAP Hybris Commerce Cloud and SAP Hybris Billing)

**Tres meses más tarde, el jefe de Julia decide migrar las 300 licencias actuales a la misma plataforma web.**

**Julia se contacta con Atención al cliente a través del chat para solicitar un aumento en la cantidad de licencias y reestructurar el contrato de suscripción.** (SAP Hybris Service Engagement Center)

**El representante comercial de ABC revisa la suscripción y genera un lead con las licencias adicionales y las notas de la conversación de Atención al cliente** (SAP Hybris Sales Cloud)

**El representante comercial llama a Julia, crea el quote y se lo envía para su revisión. Julia da su ok del precio y se ingresa la venta por las 300 lic adic. En ese momento Julia recibe en su inbox una notificación de la orden y la facture** (SAP Hybris Sales Cloud and SAP Hybris Billing)

**Julia recibirá trimestralmente la facture por las 310 licencias, con posibilidad de hacer pagos automáticos**



FREE SHIPPING ON ALL ORDERS 



Leading athletic footwear and sports equipment company with estimated revenues of EUR 2.6 billion.

Chose SAP Hybris to manage increasingly global consumer base, B2B and B2C on one platform, and centralized consumer insight, targeting, and execution

- 27% uplift in site conversions
- 11% uplift in revenue
- 10% uplift in transactions

“The SAP Hybris Marketing solution provides us with a powerful capability to collate, analyze, and act upon granular customer data for the first time.”

James Stone, ASICS General Manager, Global Enterprise Solutions

FREE SHIPPING AND FREE RETURNS

TUMI

TRAVEL

BAGS

ACCESSORIES

WOMEN

OUTERWEAR

PERSONALIZATION

GIFT IDEAS

SALE

TUMI WORLD

MY STORE 📍

Tumi Store - Avalon, Georgia  
(Find Another Store)



**Premium travel goods and business cases distributed in over 75 countries through approximately 1,900 points of distribution including retail, wholesale and e-commerce.**

- Previously #47 on L2 list for digital competence, quickly moved to #4.
- Registration, conversion, and sales are up
- Call center traffic and time to resolution is down

**“I just rolled out Japan in two weeks! I could never do that with Demandware or any other vendor for that matter.”**

Charlie Cole,  
Chief Digital Officer

TUMI VAPOR® LITE

CLICK THE COLLECTION





# CARREFOUR BRAZIL DIGITAL VISION



## OBJECTIVE

- Introduce online offering as first priority, followed by cross-product and loyalty
- One platform, one vendor
- Aggressive roadmap to achieve digital vision – end-to-end customer experience across all products, services, all channels



## SOLUTION

- SAP Hybris Marketing Cloud
- SAP Hybris Commerce



## PROJECT

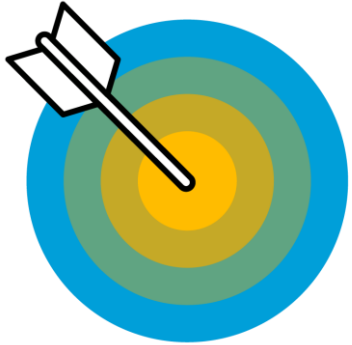
- Largest supermarket retailer in Brazil
- SAP S/4HANA Public Cloud deployment
- Focus on marketing data management, high-volume segmentation, and email and commerce personalization, including smart product recommendations



## BENEFITS

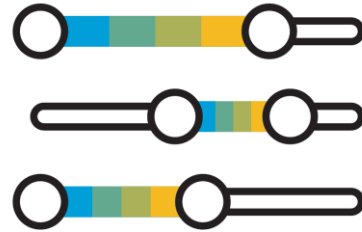
- Moved closer to the end consumer
- Leveraged next-gen intelligence and insights to drive commerce
- Became digital marketing lighthouse in Brazil

# SAP HYBRIS



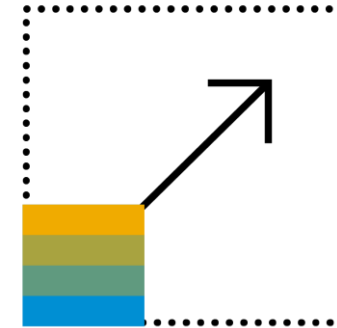
---

**CREAR EXPERIENCIAS  
PERSONALIZADAS Y  
CONTEXTUALES**



---

**ORQUESTRAR LOS  
PROCESOS PARA  
SIMPLIFICAR EL FRONT  
OFFICE**



---

**TRANSFORMAR  
CONTINUAMENTE Y  
ANTICIPAR  
OPORTUNIDADES**

# Gracias!

Contact information:

**Diego Faita**

SAP Hybris Sales Director

diego.faita@sap.com

+M +54 (911) 7025 9159