

# SAP CX: El secreto para una implementación exitosa

Magdalena De Luca  
SAP Now 2020  
MEDELLIN

**S**YBVEN



csybven



csybven



@csybven

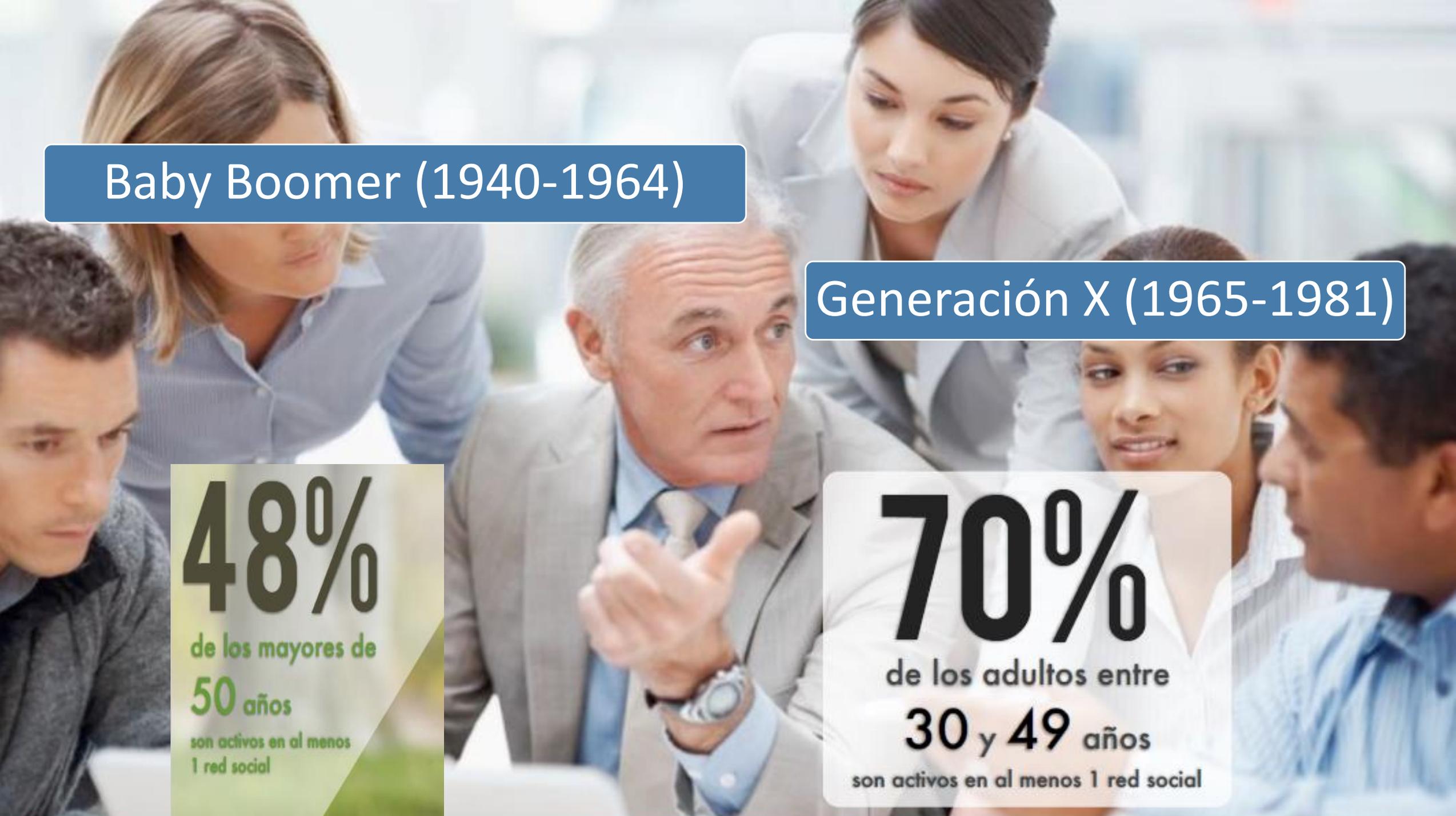


csybven



Corporación Sybven





Baby Boomer (1940-1964)

Generación X (1965-1981)

**48%**

de los mayores de

**50 años**

son activos en al menos  
1 red social

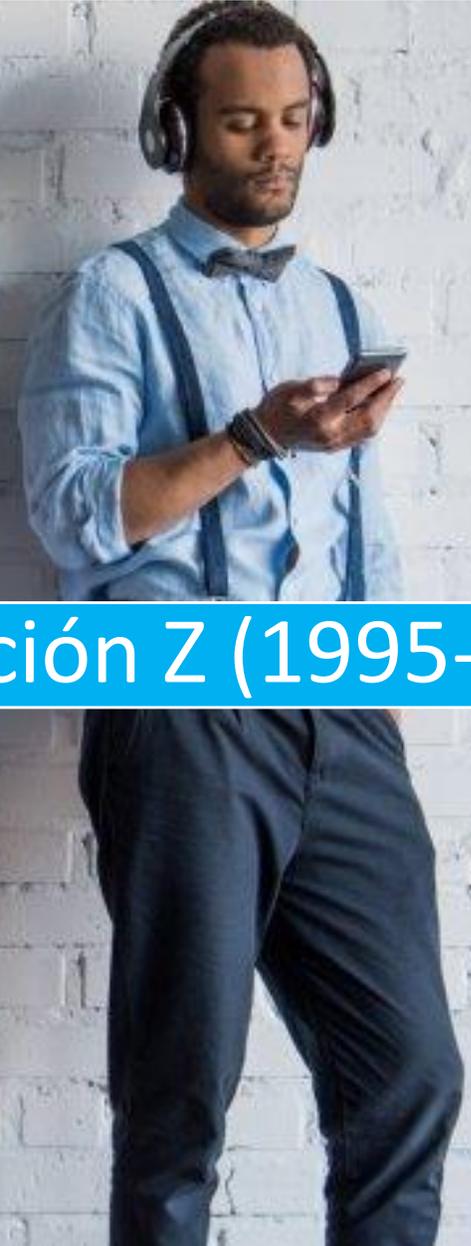
**70%**

de los adultos entre

**30 y 49 años**

son activos en al menos 1 red social

Generación Y (1982-1994)



Generación Z (1995-2012)

2,129M+ de usuarios activos

1,840+ se conectan desde dispositivos móviles

1,401M+ se conectan todos los días

50%+ de los usuarios se conectan apenas se despiertan

11,020M+ piezas de contenido se comparten cada día

61%+ de los Colombianos tiene cuenta en Facebook (y 90% se conectan desde móviles)

Sería el país **más**  
del mundo **grande**  
**facebook**





1,500M

4 de las 10 aplicaciones más usadas en el mundo

140,000,000,000 Mensajes diarios

Messenger Agents - Agents

Transacciones y Pagos

Whatsapp Business

# facebook





**1010**

Millones de usuarios

91% Fotos

99% Móvil

90% < 35

Engagement

10x Facebook

54x Pinterest

84x Twitter



**365+**

DE USUARIOS  
ACTIVOS

**105K**

TWITTS / SEGUNDO

**1,800M**

DE BUSQUEDAS  
CADA DIA



100 Millones  
de Usuarios

10,000  
Millones

de videos se  
ven cada día

60%  
13-24 años



**100**  
Millones

85%  
Mujeres

75%  
han  
comprado  
algo



**420M**

DE MIEMBROS

**2 PERSONAS**

SE UNEN CADA  
SEGUNDO

COMPRADA POR  
MICROSOFT EN 2016

“**Googleo**”

**76,227 búsquedas x segundo**  
15% nunca se han hecho



Cuál es tu Arroba?

**EL SOCIAL MEDIA**  
**HA CAMBIADO COMO**

**NOS CONOCEMOS...**



**... Y COMO NOS SEPARAMOS**

en el  
delos  
divorcios  
enitaliase  
**40%**  
menciona a  
**WhatsApp**



**1 DE CADA 3**  
MATRIMONIOS EN  
ESTADOS UNIDOS SE  
CONOCIERON ONLINE

**...COMO NOS RELACIONAMOS...**

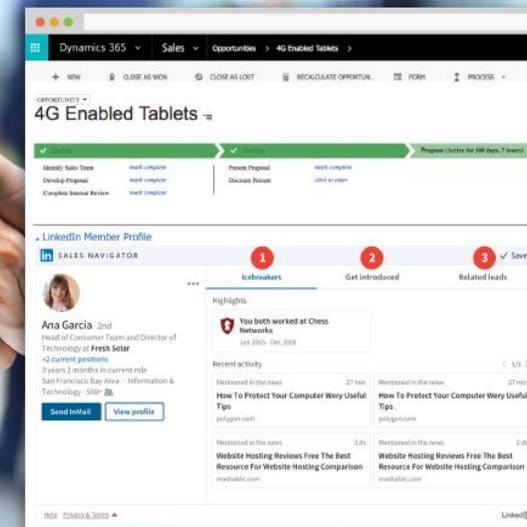


**...COMO NOS ENTRETENEMOS...**

...El social media ha cambiado radicalmente como quejarnos



CON QUIEN HACEMOS NEGOCIOS...



EL SOCIAL MEDIA ESTA CAMBIANDO COMO PEDIMOS \$\$\$ A TITULO PERSONAL



¿Necesitas un préstamo?

Obtenlo con Lenddo, sólo con tus redes sociales y algunos clics

¡Únete aquí!

...DONDE COMPRAMOS ... Y CUANTO PAGAMOS



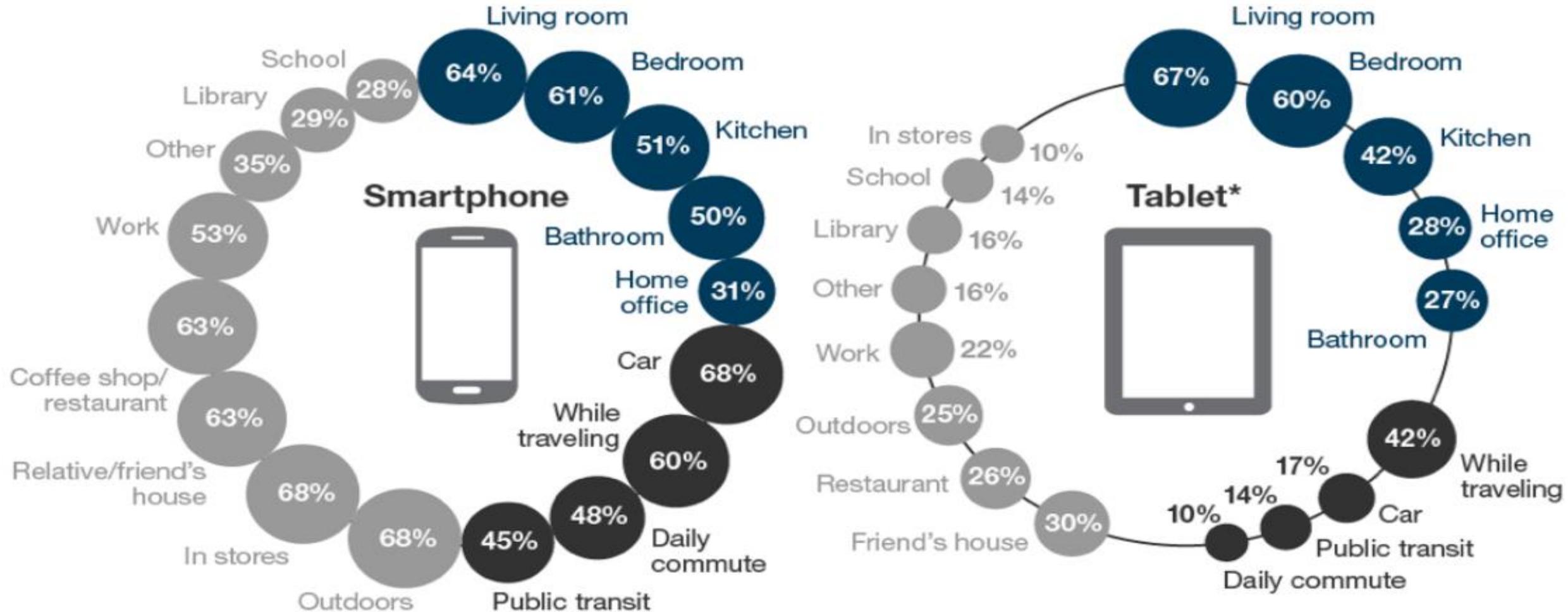
40%+

de los compradores comparan precios vs otros proveedores in-situ

**TODOS  
CAMBIÓ  
75% DE LOS  
USUARIOS...**



# Experiencia Usuaría



Base: 28,686 US online adults (18+) who personally use a smartphone to go online weekly or more

\*Base: 17,455 US online adults (18+) who personally use a tablet to go online weekly or more

# Producto Céntrico



VS.

# Cliente Céntrico



**CUSTOMER  
EXPERIENCE  
ES...**



**CX**  
Llegó para  
quedarse



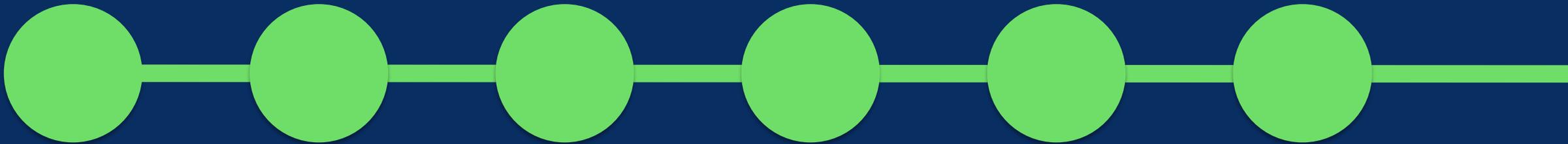


**LLEVEMOS**

**CX A LAS**

**EMPRESAS**

# 6 TENDENCIAS DE CX PARA TRANSFORMAR A LAS ORGANIZACIONES



# 1. EMOCIÓN

**Solo 20% del cerebro**

**piensa de manera racional**

Fuente:

<https://www.finextra.com>

EL CLIENTE DE  
HOY TIENE MAS  
**INFORMACION**  
QUE NUNCA



# EL CLIENTE DE HOY VIVE DE **MICRO-MOMENTOS**

**Valora la Experiencia**

**Valora la Conveniencia**

# 2. PERSONALIZACIÓN



**El cliente quiere que lo conozca y anticipe lo que quiere**



# 3. INSTANTANEIDAD

**Satisfacción**

**Experiencia gratificante**



# 4. KISS: Keep It Simple...

**Menos clicks ==>**

**Mejor Experiencia**



# 5. MULTICANAL



**EXPERIENCIA**

**360°**

4.7★

# 6. ACOMPÁÑALO

**DURANTE TODO EL**

**CUSTOMER JOURNEY**





**Incrementar las  
tasas de retención en 5%**

**Puede incrementar  
las ganancias hasta un 95%**

**80%**  
de los CEOs  
creen que  
entregan  
experiencias  
inigualables



**8%**  
de los clientes  
están de acuerdo



# 90%

de los datos se han  
producido en los  
últimos 2 años



4,300%

2020



# 88%

de las compañías  
levanta información  
de sus clientes

solo 10% la usa para tomar acción

...Usando el **poder** de X & O

## eXperience

¿Por qué están pasando las cosas?

## Operational

¿Que está pasando?

El factor humano:  
retroalimentación,  
emociones y  
sentimientos.



X

X-data ayuda a descubrir qué es lo  
más importante para los clientes



O

Información sobre sus  
operaciones diarias, como  
ventas, finanzas,  
ganancias, pérdidas, etc.

O-data te ayuda a  
dirigir tu negocio

A woman with dark hair, wearing a brown jacket and a dark top, is sitting on a wooden bench in a clothing store. She is looking down at her smartphone. The store has wooden shelves and racks filled with various clothing items, including shirts and jackets. Large windows in the background let in bright light.

# ¿Cómo cerrar la brecha de la Experiencia?

▶ **Experiencias de  
Cliente Rotas**

▶ **Sistemas  
Aislados**

▶ **Datos de  
Experiencia  
Faltantes**



# SAP Customer Experience Management

## SAP Marketing Cloud

Construir reconocimiento de marca mediante el descubrimiento que importa más para sus clientes

## SAP Sales Cloud

Identificar proactivamente clientes descontentos e identificar áreas de oportunidad para ventas adicionales que agregan valor y encantan a los clientes

## SAP Customer Data Cloud

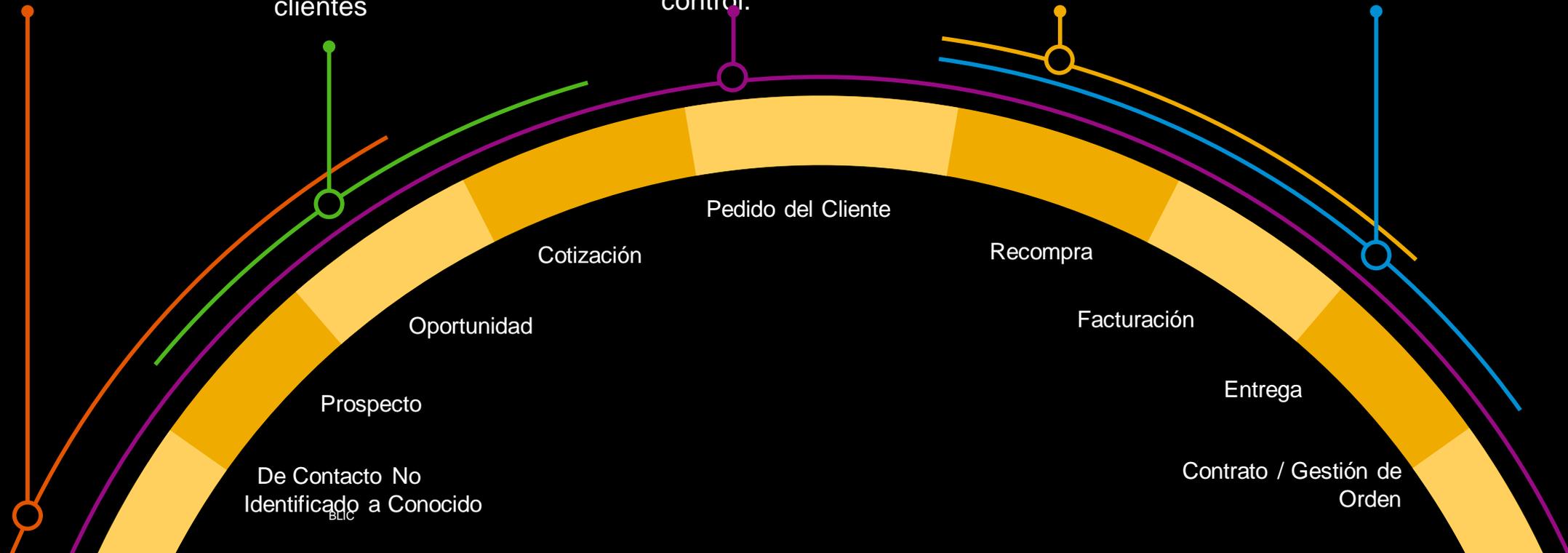
Conectar la retroalimentación con un perfil con consentimiento de uso de datos que crea confianza dando a los clientes transparencia y control.

## SAP Commerce Cloud

Optimizar la adquisición de clientes al conocer qué variables explican mejor la satisfacción y el comportamiento del cliente

## SAP Service Cloud

Reducir el costo de servicio identificando y resolviendo temas habituales que sus clientes mencionan. Obtener retroalimentación inmediata luego del servicio prestado



# La empresa inteligente es la empresa Integrada



# SYBVEN



+300 Clientes  
+600 Consultores  
20 Años  
12 Países

**Ahora en COLOMBIA**



