

Smarter Commerce.

**La transformación
empresarial del
producto al cliente.**

Angel Sagredo

Angel_Sagredo@es.ibm.com

Dtor. IBM SW. Smarter Commerce

Madrid, 15 de Noviembre del 2011



¿Qué es Smarter Commerce?

Negocio tradicional: orientado a productos

Smarter Commerce: orientado al cliente



Demandas del nuevo Consumidor

¡Necesito comprar y tener mis servicios 24x7!

- ¿Cómo es la comunidad de usuarios de esta empresa?
- Antes de decidirme **comparo las ofertas en Internet** técnicamente y en precio.
- Exijo saber cuándo tendré el producto. Yo decido donde y cuando será la entrega.
- **Me cambio de proveedor fácilmente** si recibo una buena oferta pero **me molesta** que me inunden con SMS y llamadas de ofertas que no me interesen



Generación Y

Smarter Commerce. Enfoque

ESTRATEGIA PARA LA CADENA DE VALOR

**INNOVACIÓN Y
VALOR**

**MARKETING Y
SERV. CLIENTES**

**MODELOS
ORGANIZATIVOS**

LAS CUATRO FUNCIONES CRÍTICAS

Comprar

- **Integración con Suministradores**
- Optimización Logística y de la cadena de suministro.
- Pagos

Marketing

- Analítica de Clientes
- **Analítica de redes sociales**
- Marca
- **Gestión de campañas multicanal.**
- Inbound Marketing
- Gestión Equipos de Marketing

Vender

- **Venta multicanal**
- Gestión Distribuida de Ordenes
- Proceso compras
- **Soluciones en tienda**
- Pagos

Servicios

- **Soporte y Servicio cliente**
- Soporte "Self-Service"
- Devoluciones
- Case Management

Analíticas avanzadas

Analítica de Tienda | An. Compras | Fidelización Clientes | Previsibilidad | Analítica Social | Master data Management

Sterling Commerce
An IBM Company

unica

Core metrics
Adaptive Made Easy

**WebSphere
Commerce**

ILOG



Ejemplos de clientes



1-800-**flowers.com**
1-800-FLOWERS.COM, INC.

Plataforma única de eCommerce **permite creación rápida de tiendas web** y venta cruzada.



Sistema Ordenes multicanal **mejora el ratio de órdenes web completadas casi un 100%***.



Planificación de producción **incrementa niveles de servicio, reduce inventario y costes de producción.**

Comprar: Integración B2B

Problema: Automatizar relación comercial (pedidos ofertas, notas de entrega, etc) con business partners.



eMarketplace entre fabricantes de productos lacteos Irlandeses y Distribuidores norteamericanos.

* Sterling B2B Integrator facilita una integración segura, rápida, gestionable y fiable de procesos de negocio inter-empresa.



COMPRAR: Ofertas complejas.

Problema: ¿Cómo ofertar productos y servicios complejos de forma simple y sin errores desde el Centro de Atención a Clientes, directamente o a través de partners?

Quantum necesitaba que su red de partners pudieran directamente realizar ofertas complejas sin cometer errores, facilitando así la relación más estrecha con ellos.

* IBM Sterling Configure Price Quote facilita que los usuarios o partners puedan configurar pedidos complejos de productos o servicios.



MARKETING: Campañas Multicanal.



Problema: presentar a los clientes el mensaje adecuado en los distintos canales, personalizando la experiencia del usuario en sus interacciones en los diferentes canales.

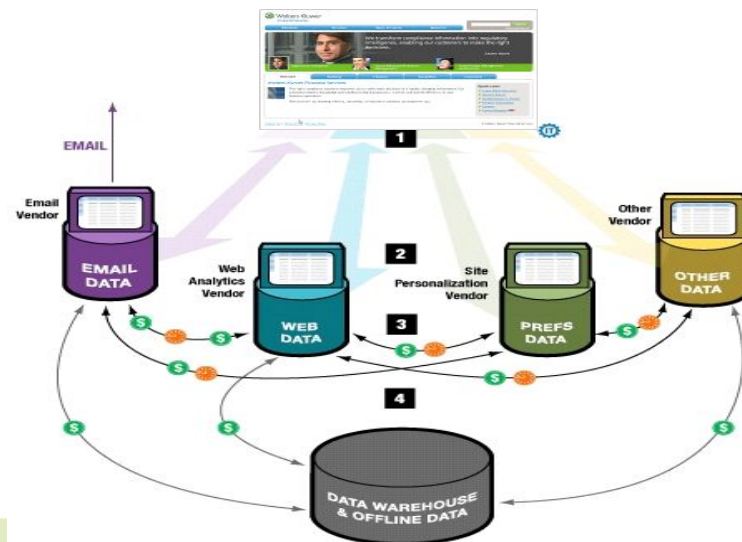


VODAFONE: campañas personalizadas establecen relación más estrecha con sus clientes.



ING ofertas personales multicanal, en tiempo real.

* Unica Interact, Unica Campaign: Entender mejor al consumidor, Campañas multicanal, Procesos y ROIs.



Problema: Entender el comportamiento del cliente en Internet. ¿Qué necesitan, qué podemos ofrecer mejor para capturar nuevos clientes?

FUJIFILM **Fujifilm USA** lanza nueva marca en USA en mercado maduro, creando una base de clientes inicial con gastos de Marketing bajo control.

* Coremetrics: analítica digital en formato SaaS ofrece respuestas que mejoran el ROI de campañas de la mano de especialistas.



VENDER: Venta por Internet Multicanal

Problema: ¿Cómo implantar una tienda en internet que me permita crecer soportando además venta en redes sociales, o a través de dispositivos móviles?



Ikea consolida sus tiendas de internet en una solución centralizada sirviendo más de 25 países.



Boots 1700 tiendas (perfumerías, ópticas, belleza).

* WebSphere Commerce multisite, multimarca, multipaís B2C y B2B con modelo web 2.0 para comercio social y móvil con widgets prepaquetizados.



SERVICIO: Transferencia segura de ficheros

Problema: Conectar sistemas con transferencias de ficheros segura y gestionables centralizadamente para conectar sistemas internos y sistemas de Partners/Clientes.

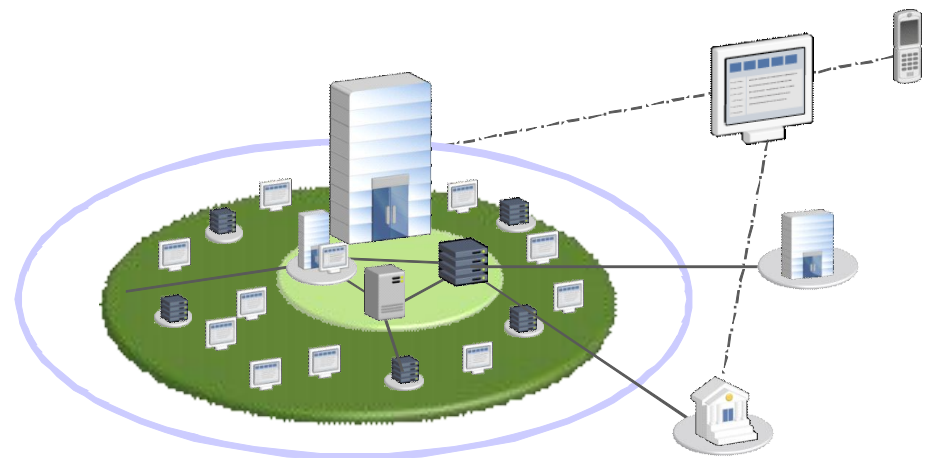


DBS incorpora clientes 60% más rápido.



HSBC Brasil ha mejorado el servicio a clientes coporativos estandarizando la conectividad .

* Transferencia de Ficheros, encriptación, multiplataforma, consola centralizada y monitorización de los procesos de negocio y su estado.



SERVICIO: Gestión de Ordenes

Problema: ¿Cómo gestionar pedidos y órdenes en un entorno multicanal con cambios en los modelos de negocio que deben implementarse rápidamente para mantener la competitividad?

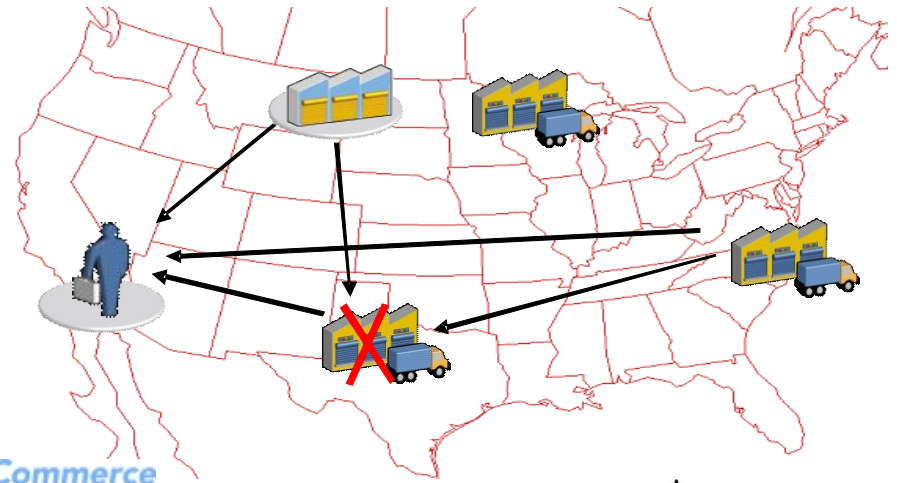


Dal-Tile: gestión pedidos de clientes en su ciclo de vida a lo largo de toda la cadena de suministro.



Frontline: adaptación rápida nuevos modelos negocio.

* Sterling Order Management permite coordinar los procesos de venta y fulfillment a través de múltiples canales, proveedores y partners de negocio.



Sterling Commerce
An IBM Company



Optimización de recursos y la cadena de suministro

Problema: Maximizar la eficiencia de los recursos desde la planificación (estratégica y táctica), al ajuste óptimo de los niveles de inventario en la cadena de suministro.



Indeval Mexico: -\$240M comisiones en 18 meses.



Red Electrica de España: reducción de 50000 a €100000 al día de coste de generación.

• ILOG Optimización:
motor matemático líder en optimización con soluciones verticales en el área de la logística y la Cadena de Suministro.

