

SAP Hybris + Gigya

Jonathan Moonens
Director Comercial



SAP Hybris [v]

Mega tendencias que impulsan la necesidad de relaciones de confianza con clientes

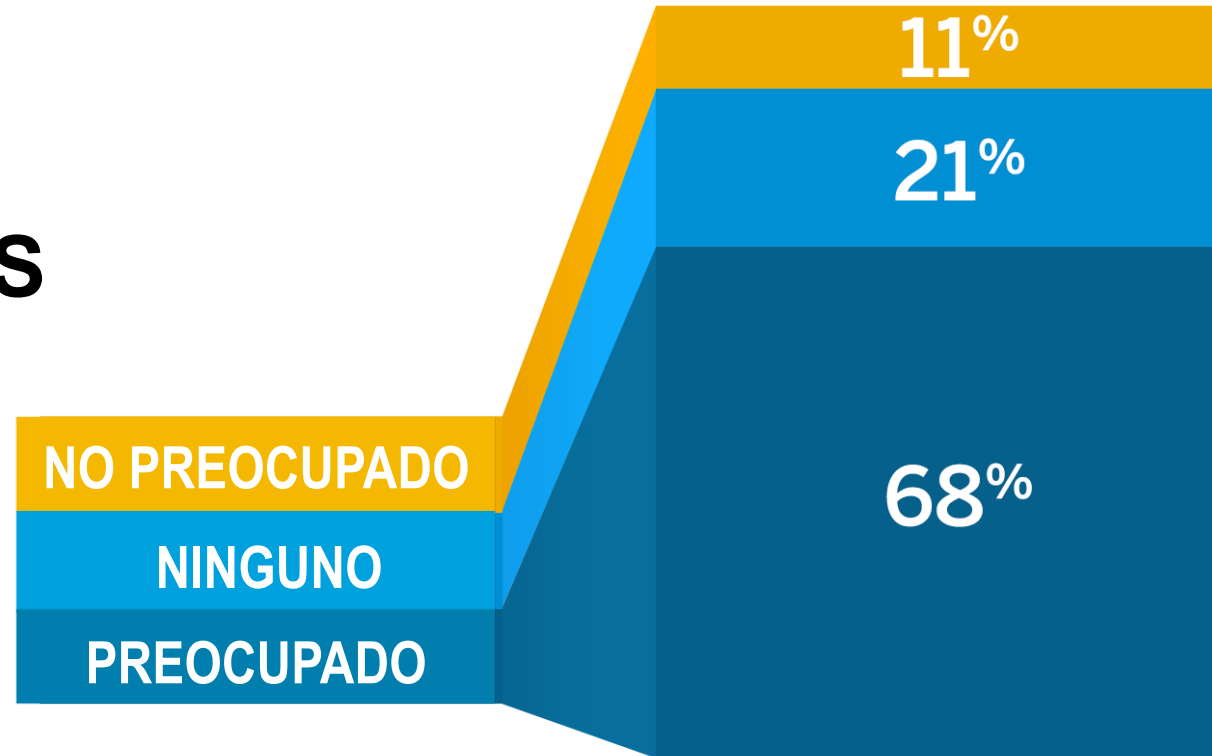


¿Porque es difícil ofrecer experiencias personalizadas?



Malas prácticas causan la pérdida de confianza en las marcas

**MAS DE 2/3
DE CONSUMIDORES
NO CONFIA A LAS
MARCAS CON
SU INFORMACION
PERSONAL**



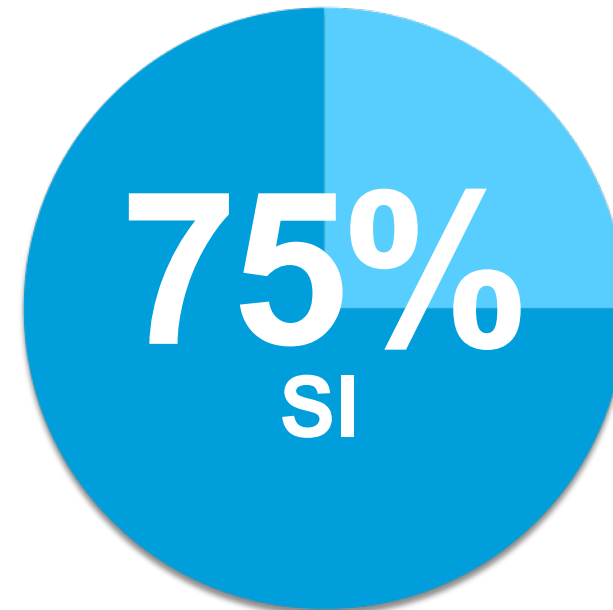
Consumidores exigen mayor Transparencia y Control

TRANSPARENCIA



**SI EL CONSUMIDOR SABE
COMO ES USADA SU
INFORMACIÓN**

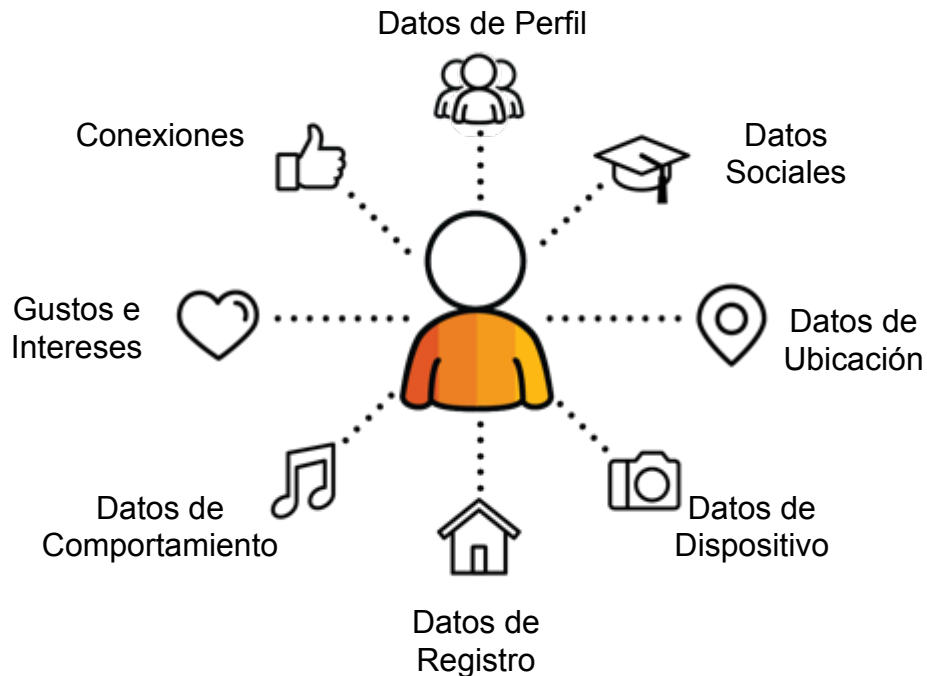
CONTROL



**SI EL CONSUMIDOR TIENE
CONTROL SOBRE SUS
DATOS**

GDPR es sobre poner al cliente en control de sus datos

DATA COLLECTED



VS.

INDIVIDUAL RIGHTS

- Derecho a estar informado
- Derecho de acceso
- Derecho de rectificación
- Derecho de borrado
- Derecho de restringir procesamiento
- Derecho de portabilidad de datos
- Derecho a objetar
- Derecho relacionado a toma de decisiones automatizadas y perfilamiento

¿Qué es GDPR?

General Data Protection Regulation (GDPR).

Es una regulación mediante la cual el Parlamento Europeo, el Council de la Unión Europea y la Comisión Europea intentan unificar la protección de datos de todos los individuos dentro de la Unión Europea.

GDPR EMPIEZA

MAYO 25, 2018

APLICA A:

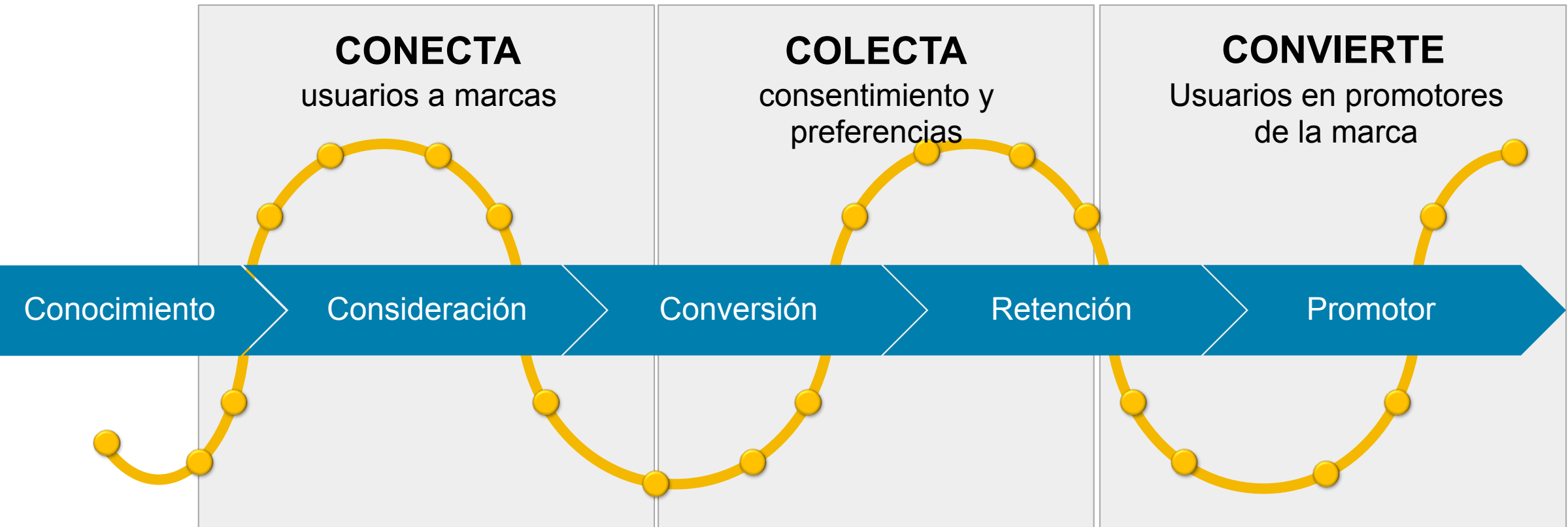
**CUALQUIER ENTIDAD
PROCESANDO DATOS
PERSONALES DE LA
UNIÓN EUROPEA**

SEVERAS PENAS

€20M o 4%

Facturación total anual

Construyendo Confianza y Transparencia en el viaje el Cliente

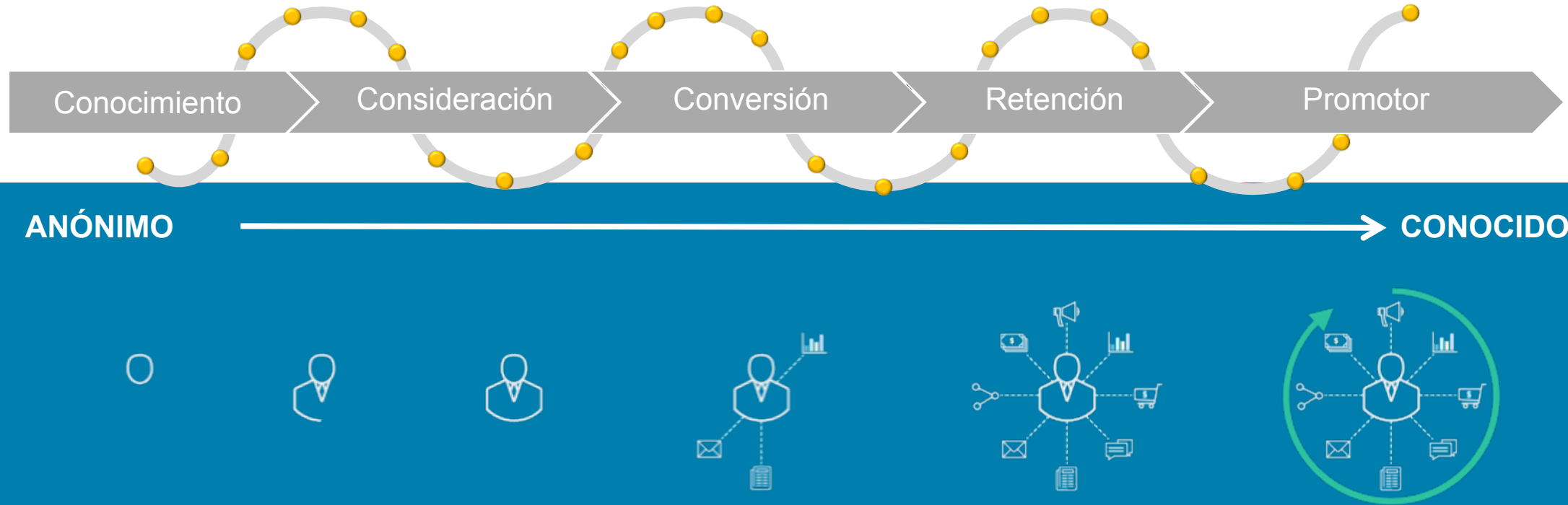


Privacidad construida en la Experiencia del Cliente por Diseño

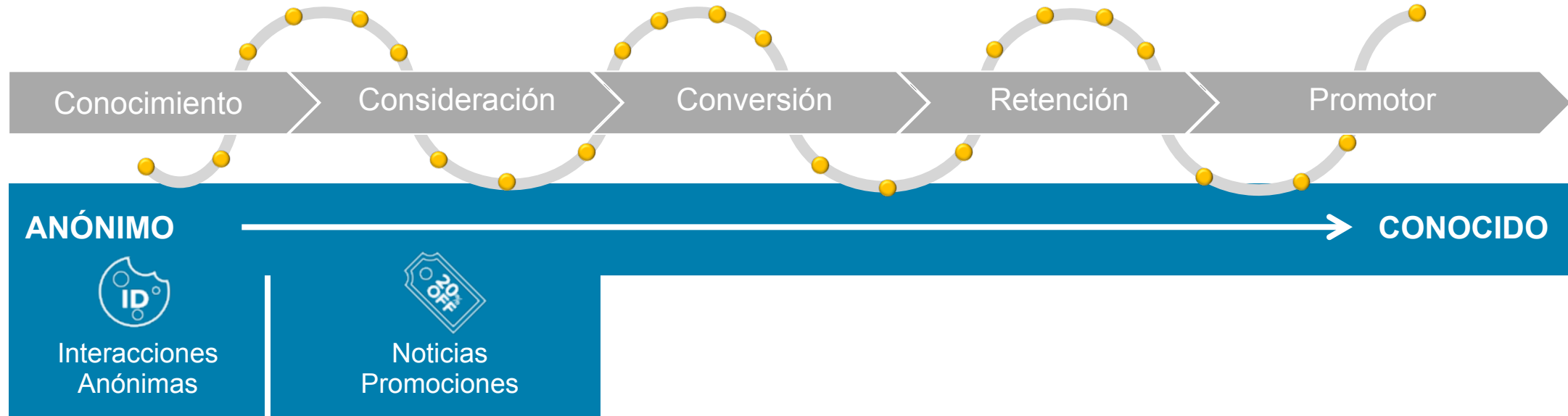
Identidad no es binaria...



Construye la identidad en tiempo ofreciendo valor a cambio de información



De Anónimo a Conocido: Construyendo la Identidad de manera progresiva

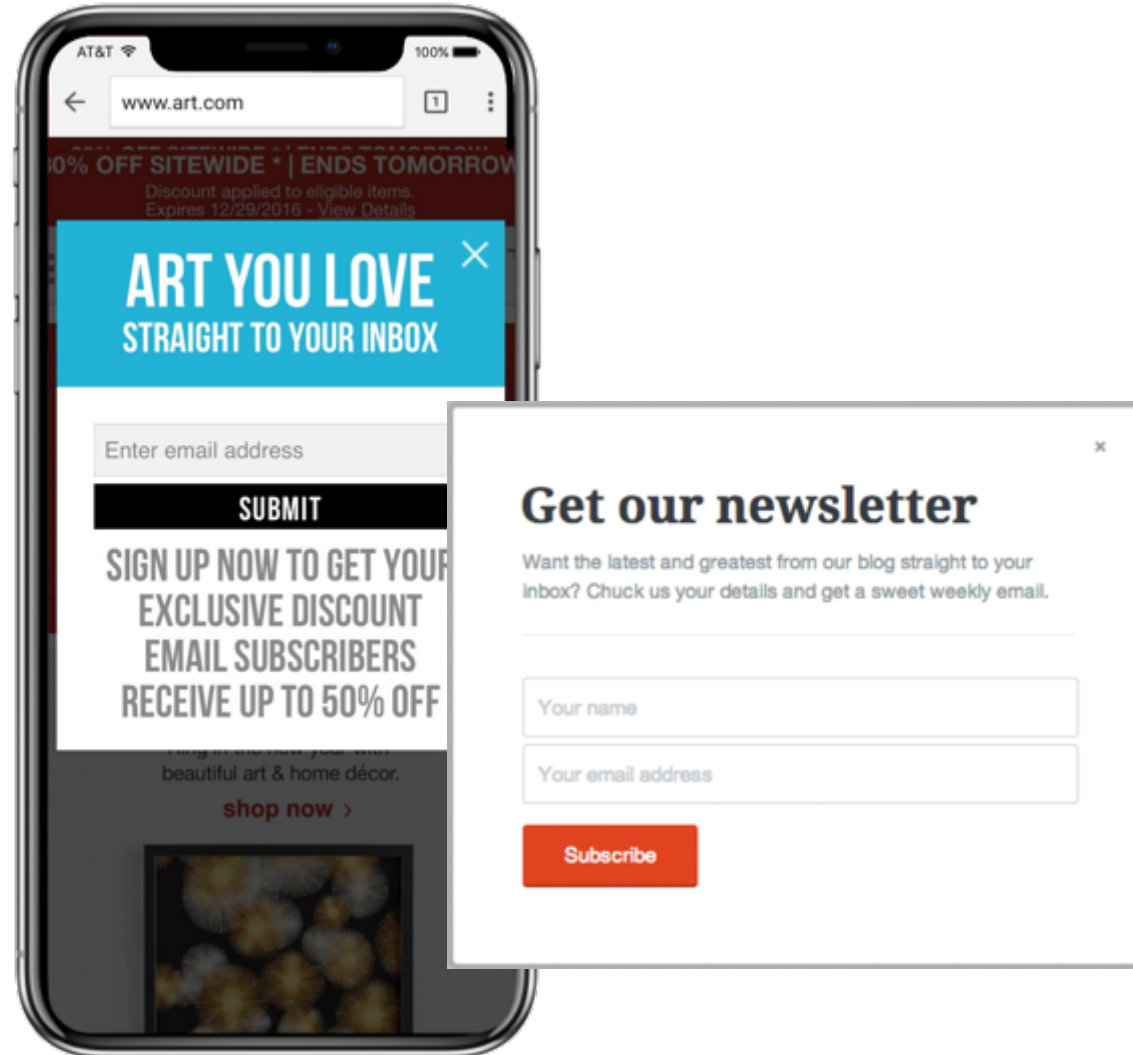


Subscripción a Noticias o Promociones requiere información limitada

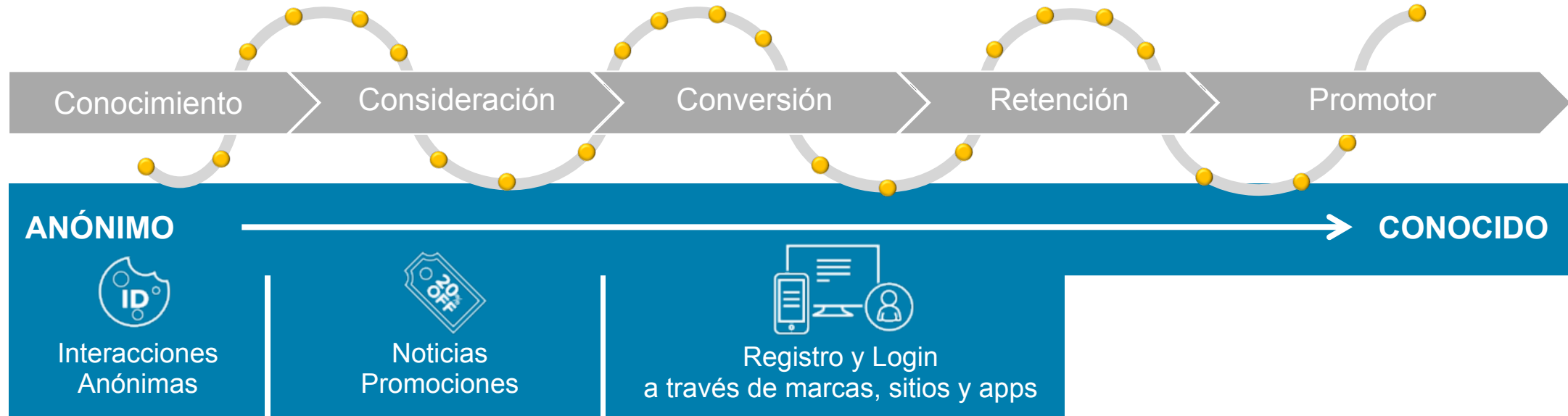
56%

Consumidores son más propensos a comprar de detallistas

...que los conocen por nombre.



De Anónimo a Conocido: Construyendo la Identidad de manera progresiva



Incrementa la conversión al menos en 30% con registro vía “social login”



De Anónimo a Conocido: Construyendo la Identidad de manera progresiva



Sin adivinar lo que el cliente quiere...¡solo pregunta!

ADVENTURES CLASSES & EVENTS EXPERT ADVICE CO-OP JOURNAL GET OUTSIDE

Search for great gear & clothing



MY ACCOUNT



STORES



CART



TELL US ABOUT YOURSELF



Welcome back, Nicole! We hope you enjoyed your last site experience! Please tell us a little about yourself so we can provide you with more relevant and personalized recommendations.

What are your favorite sports or activities? (Please select):

- | | | |
|--------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Camp & Hike | <input type="checkbox"/> Paddle | <input type="checkbox"/> Travel |
| <input type="checkbox"/> Climb | <input type="checkbox"/> Run | <input type="checkbox"/> Yoga |
| <input type="checkbox"/> Cycle | <input type="checkbox"/> Snow | <input type="checkbox"/> Other |

Submit

[Click here](#) to manage all your preferences.

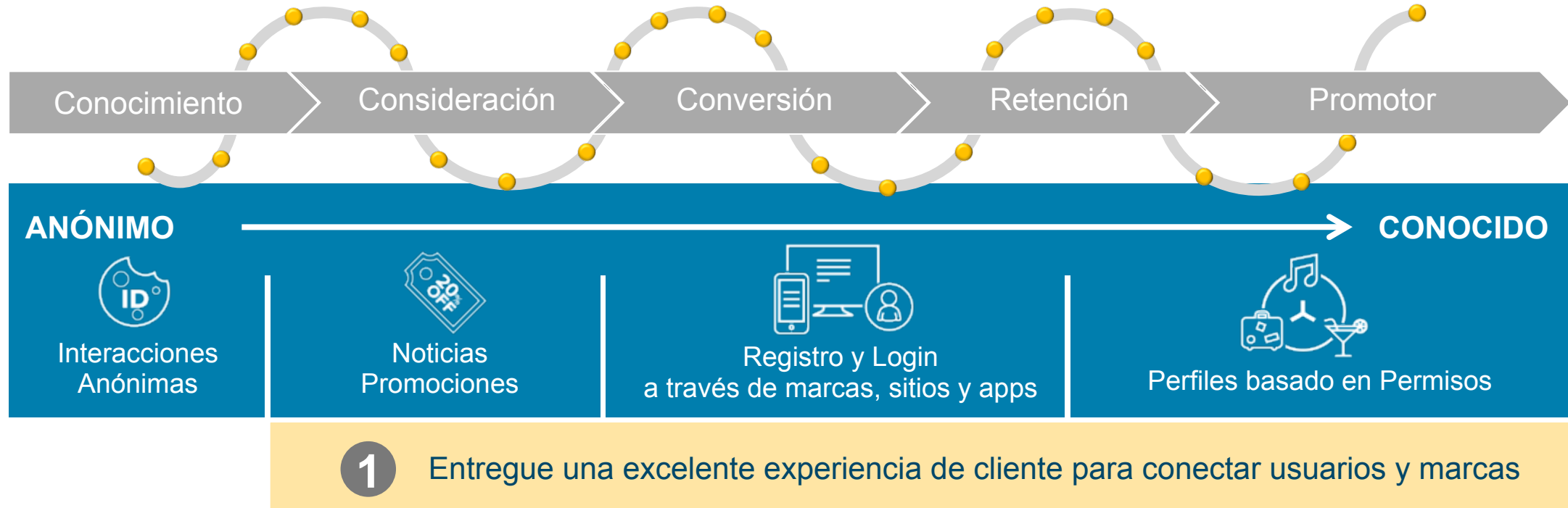
No work, all play, big deals. Save through September 4.

Shop the deals

65%

Consumers are more likely to buy from a retailer
...knows their history, likes and interests.

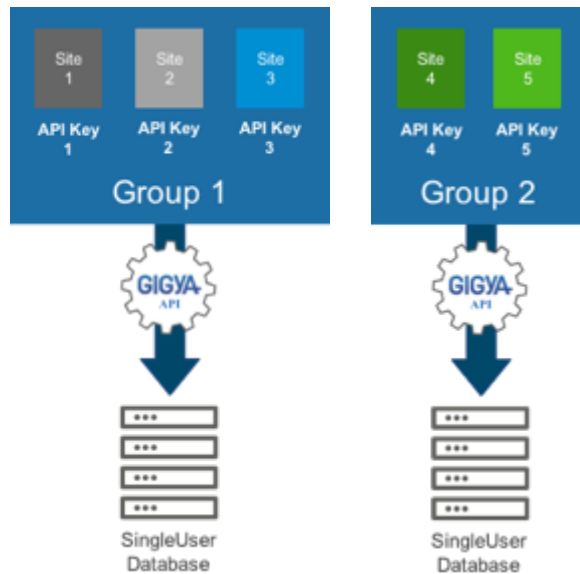
Se requiere construir la identidad de manera progresiva



Flexible y segura autenticación y opciones de acceso

Single Sign-On

Soporte multiples geografias y marcas en un grupo de Single Sign-On



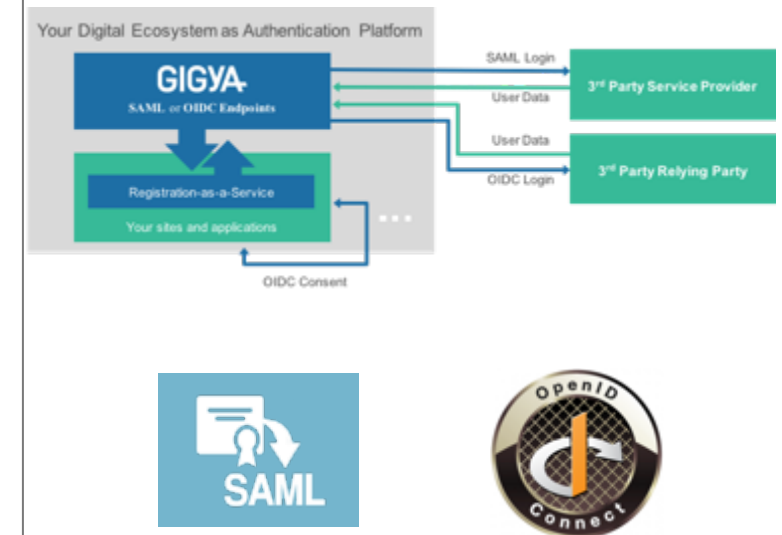
Metodos de Autenticación

- Usuario / Password
- Social Login / 3rd Party IdPs
- Biometrics
- Autenticación Multi-Factor
- Autenticación basada en riesgo



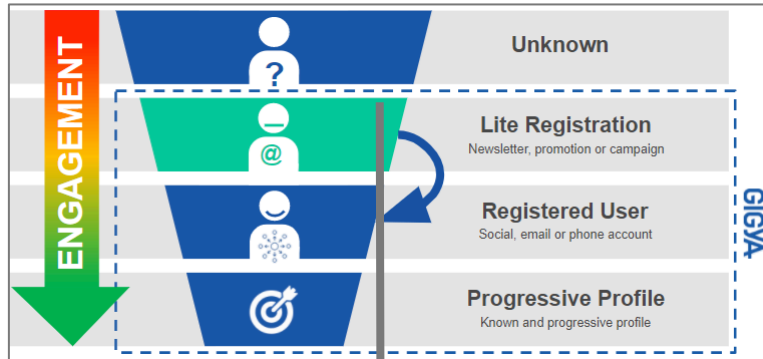
Gobierno

Gobierne su autenticación en a través de sitios de 3ros y apps que spoor SAML o OpenID Connect



Mejores Prácticas para una mejor experiencia de cliente

Identidad Progresiva



Subscribe with email

Sign-up to get the latest product updates!

Email *

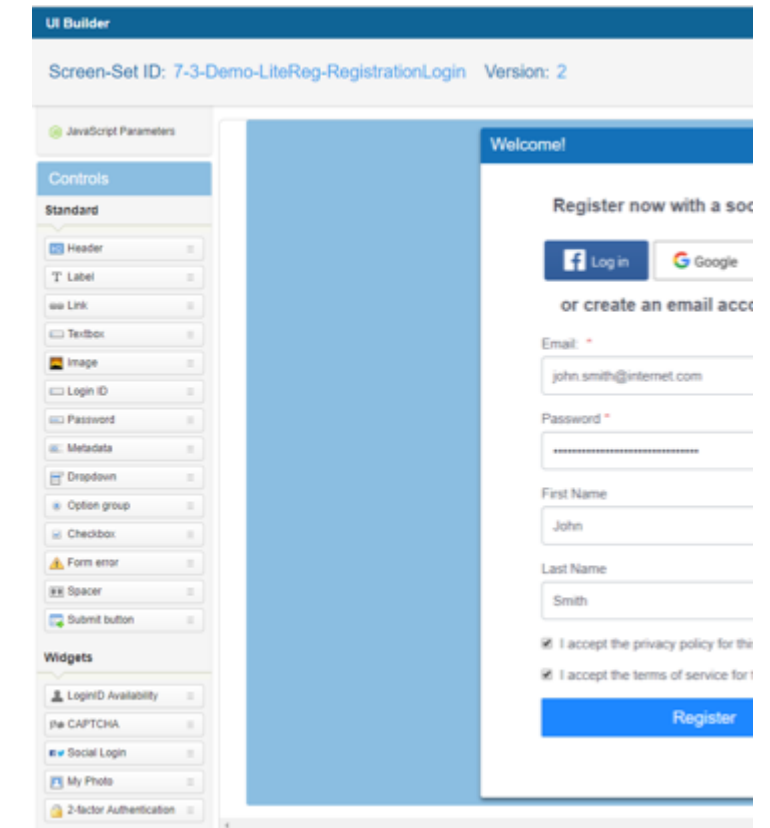
I accept the terms of use *

Sign up

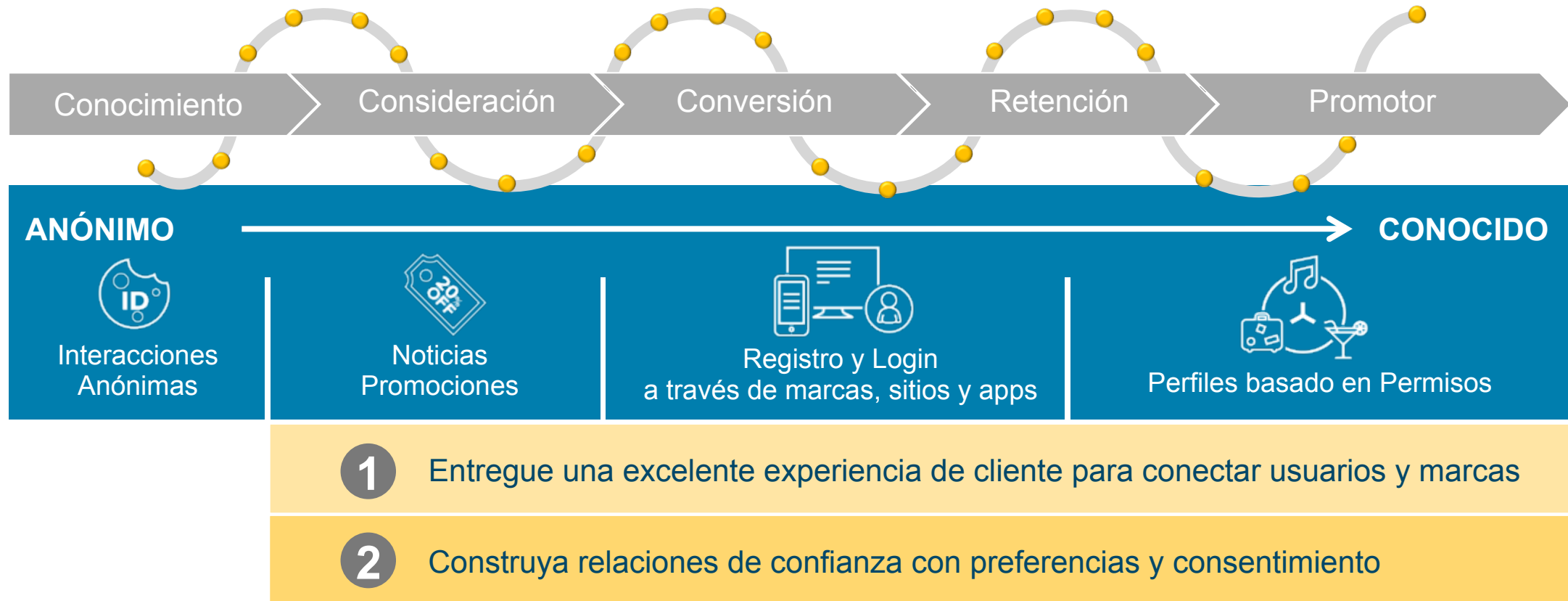
Pantallas Marco



UI Flexible



Se requiere construir la identidad de manera progresiva



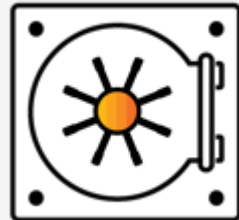
Ser transparente. Ganar clientes leales. Proteger el negocio

Un perfil seguro con preferencias y administración del consentimiento que cumpla con las regulaciones de privacidad en todo el ciclo de vida del cliente

PRESENTAR
POLITICAS



BOVEDA
AUDITABLE



SEGUIMIENTO



CUMPLIMIENTO
DE
CONSENTIMIENTO




CENTRO DE
PREFERENCIAS



ADMINISTRACION DE PERFIL

Cientes en control en cumplimiento a regulaciones

Cientes pueden ver, actualizar o retirar su perfil, preferencias y consentimiento en un centro de autoservicio



John Smith
jsmith@email.com
Gender: Male
Location: Anytown, USA

Profile Privacy Communication

Edit Your Profile Information Below

First Name *
John


Last Name *
Smith

Email Address *
jsmith@email.com

Telephone
+1 555 - 1234

Save

[Click here to return to your profile dashboard](#)



John Smith
jsmith@email.com
Gender: Male
Location: Anytown, USA

Profile Privacy Communication


Privacy

Terms of Service
July 23, 2017
Approved on July 23, 2017

Privacy Policy
July 23, 2017
Approved on July 23, 2017

Personal Data Permission

- Your Full Name
To have your correct name in our partner website
Approved on July 23, 2017
- Your Email Address
To send a confirmation email to you
Approved on July 23, 2017



John Smith
jsmith@email.com
Gender: Male
Location: Anytown, USA

Profile Privacy Communication

Newsletters and Communication

- Weekly digest
- Daily deals
- Politics Today
- Sports Today
- Entertainment Today

[Click here to return to your profile dashboard](#)

Se requiere construir la identidad de manera progresiva



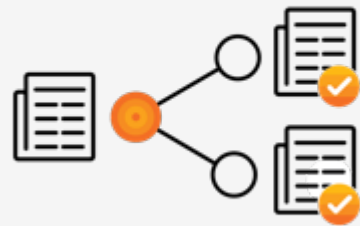
Regístralo único del perfil del cliente

Tenga un **registro único** para todas las aplicaciones que manejan la experiencia del cliente

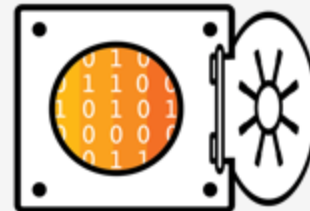
TRANSFORMA



ORQUESTA



GOBIERNA

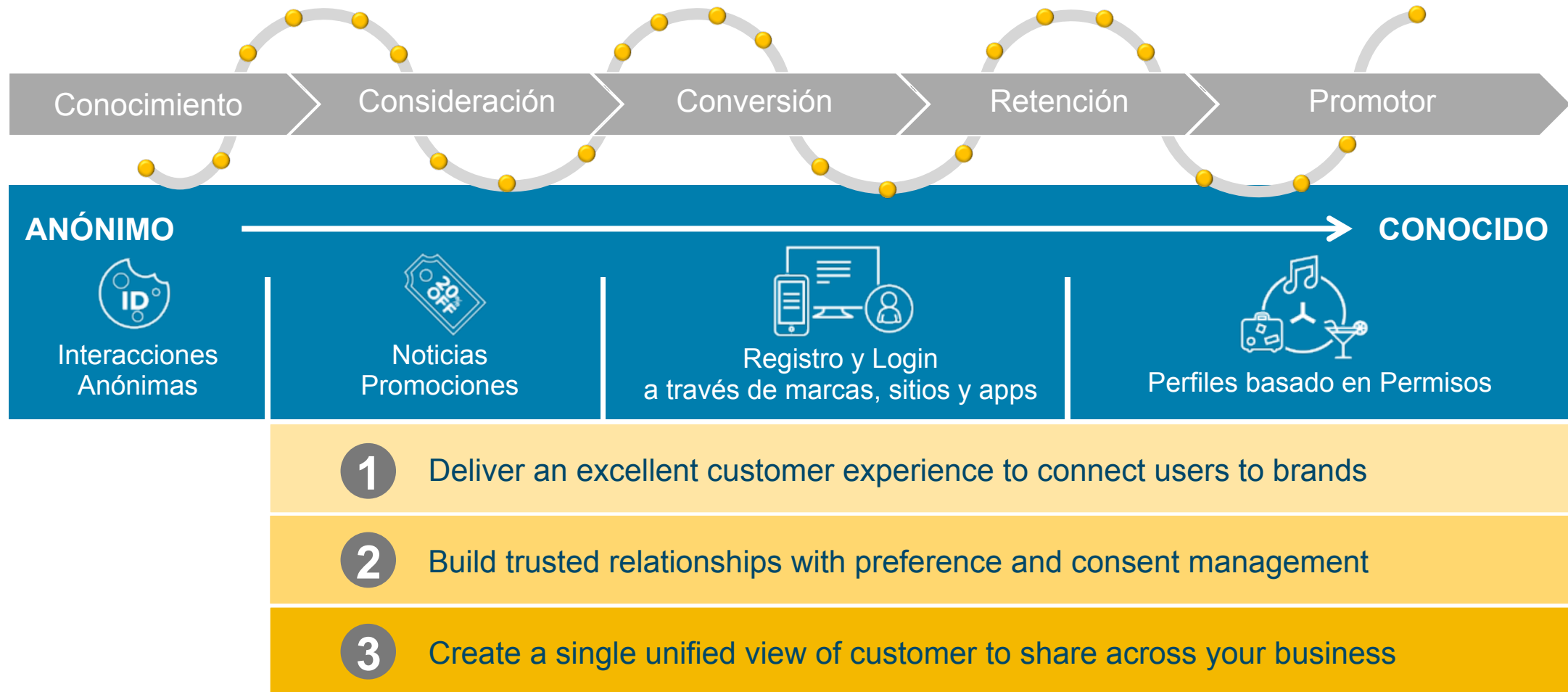


ANALIZA



ADMINISTRACIÓN DEL PERFIL

Se requiere construir la identidad de manera progresiva

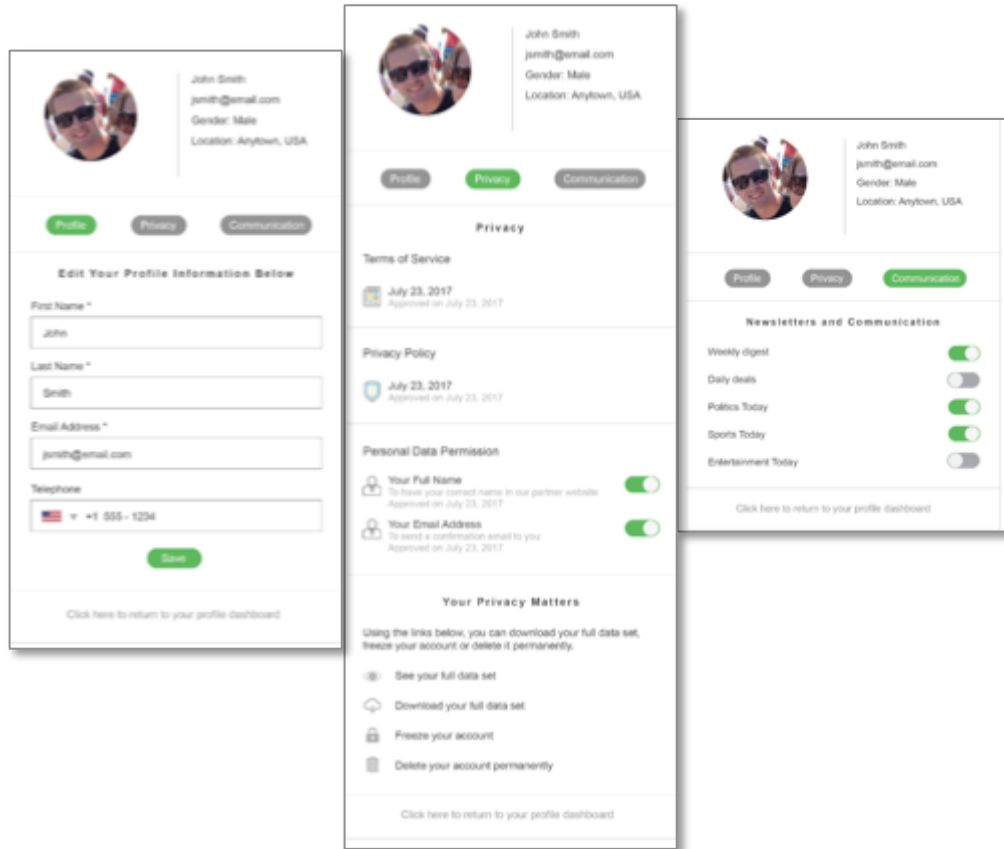


SAP Hybris Identity: Identifica a clients a traves de canals y dispositivos

- Provee un punto de entrada **simple** a clientes compartido por marcas, regiones y propiedades digitales (web, mobile, IoT).
- Identifica visitantes en línea de manera **segura** en cada interacción
- Captura métricas de registro para aumentar conversión
- Protege a clientes contra **fraude o robo** de identidad

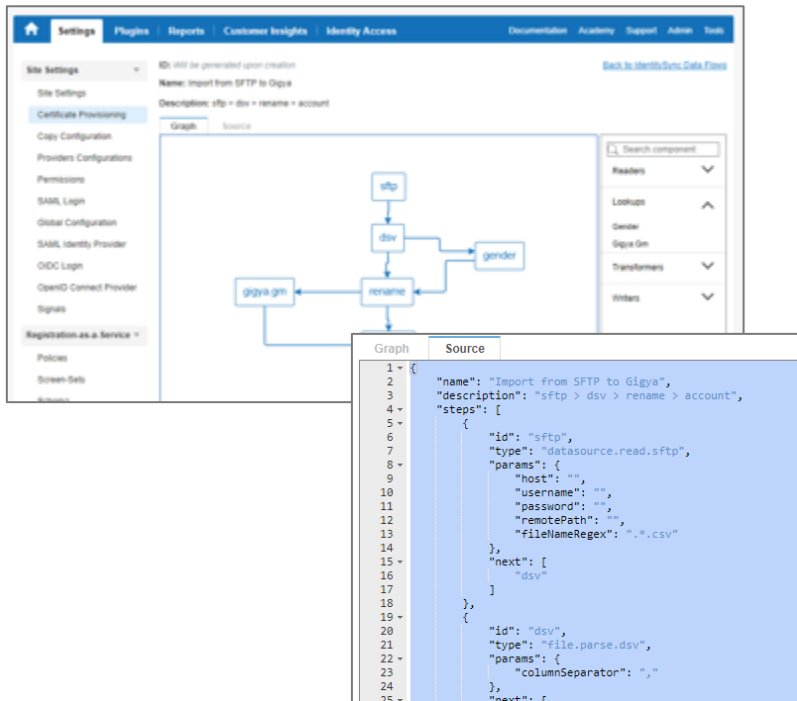


SAP Hybris Consent: Construye relaciones de confianza basado en transparencia y control



- Fácilmente **presenta y captura** consentimiento y preferencias de clientes
- Automatiza **control de versiones** y logs de auditoria
- Mantiene registros precisos y ejecuta consistentemente el **consentimiento**
- Da a clientes control a través de un centro de preferencias **self-service**

SAP Hybris Profile: Alimenta experiencias digitales confiables con información de primera mano

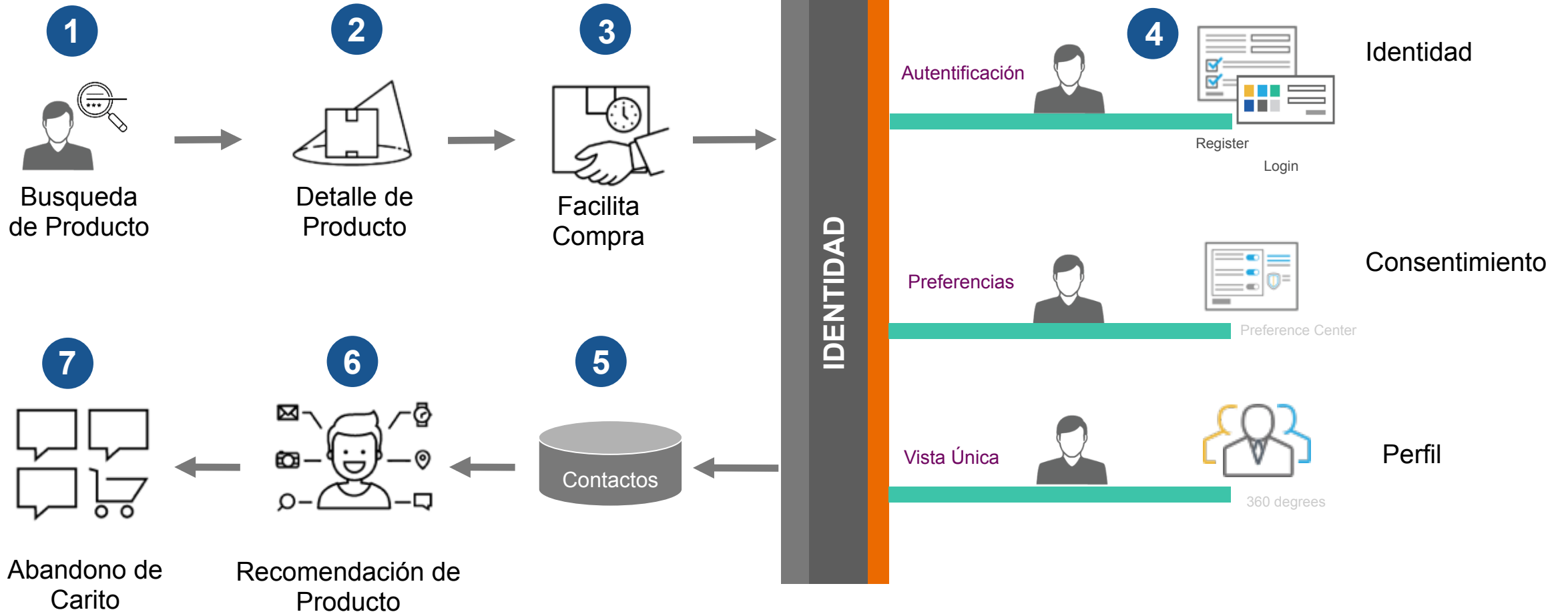


- Transforma identidad y datos de clientes in un **golden profile**
- **Orquesta** identidades únicas en virtualmente cualquier aplicación
- **Gobierna** perfiles de identidades durante el **ciclo de vida** del cliente
- Analiza perfiles únicos de clientes para **optimizar** experiencias digitales

Uso del Perfil de Cliente en Comercio Electrónico

SAP Hybris (v)

GIGYA

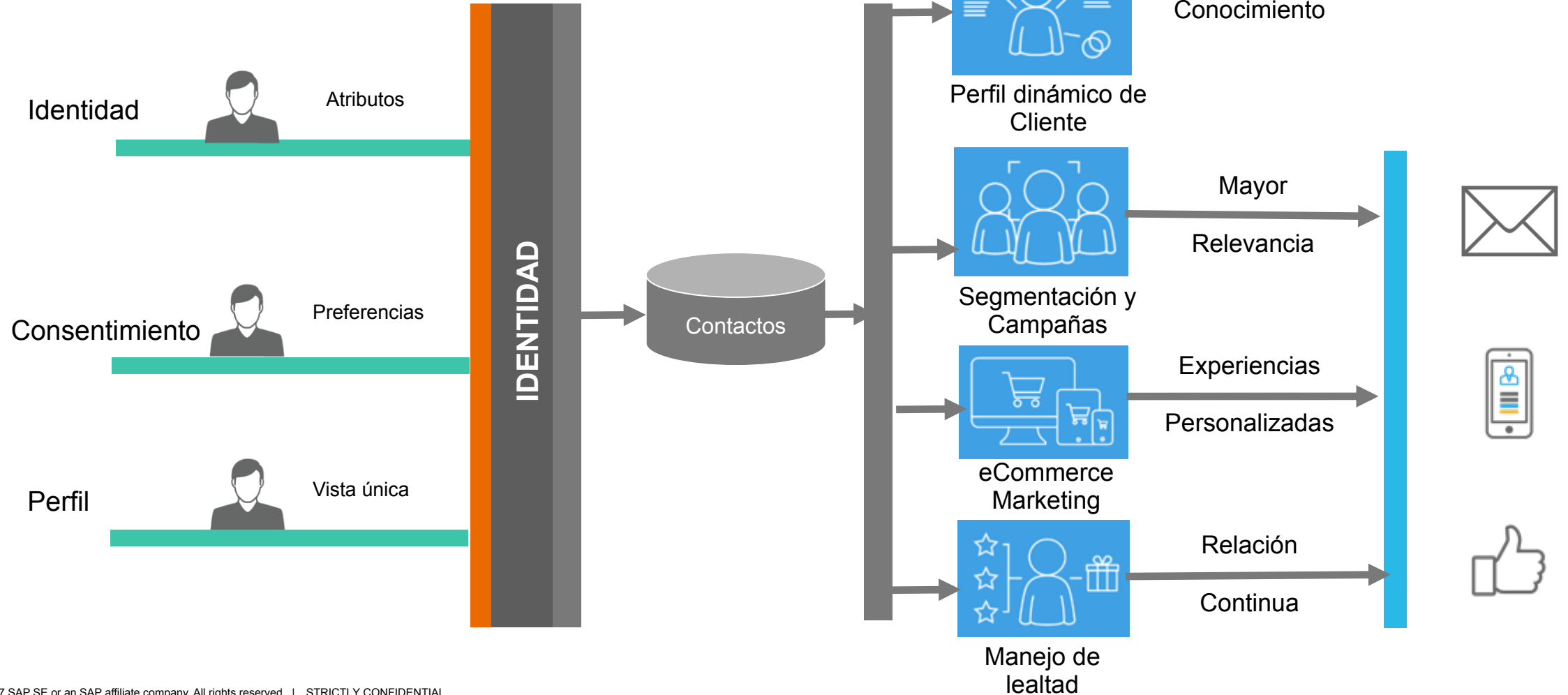


Uso de Perfil en Marketing

GIGYA

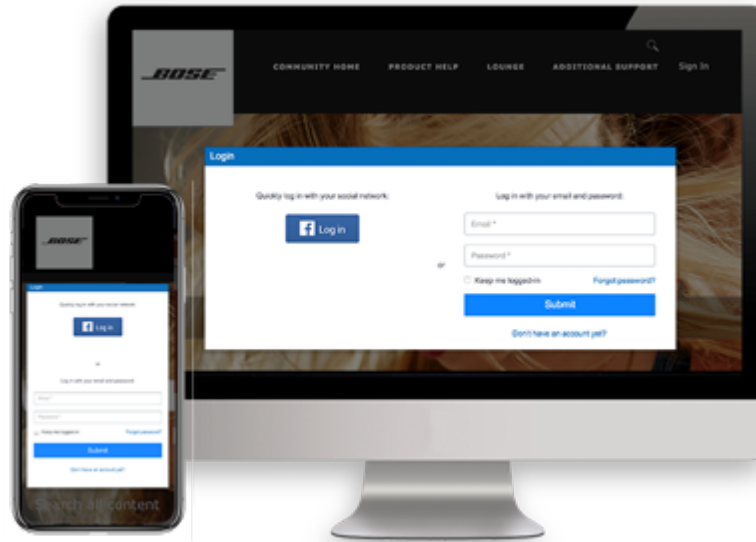
SAP Hybris (v)

Marketing Execution



Historia real de una empresa global de productos de cuidado personal





CONVIERTE USUARIOS DESCONOCIDOS EN CLIENTE LEALES

Identidad | Consentimiento | Perfil

1.3B

Identidades

4.8B

Equipos

15B

API Calls / Mes

Eventos ASUG México



MAY 16 Grupo de Interés CXO

Grupo de Interés CXO, Save the Date



MAY 24 Grupo de Interés Business One

Grupo de Interés Business One, Save the Date



MAY 29 Grupo de Interés HANA

Grupo de Interés HANA, Save the Date



MAY 30 Grupo de Interés Analíticos

Grupo de Interés Analíticos, Save the Date



MAY 31 Sesión Informativa

Sesión Informativa Enapsys, Save the Date



Contacto



ASUGMEX
Asociación de Usuarios SAP México

Síguenos en nuestras redes sociales oficiales
y mantente en contacto con nosotros

f in  

ASUG México ASUG México @ASUGMEX www.asug.mx

¡ GRACIAS !

contacto@asug.mx

¡Vive la **#ExperienciaASUGMEX** !



Gracias



SAP Hybris (v)