





El **cliente** en el centro de la estrategia

Desmond Mullarkey
SAP México
Septiembre 11, 2019



@DesMullarkey

THE BEST RUN **SAP**

ECONOMÍA DE LA EXPERIENCIA



>80%

Cientes dejan una marca
por una mala experiencia

80%

CEO's creen que
entregan una experiencia
superior

La brecha de la
experiencia

8%

De los clientes está
de acuerdo

CAPITALIZAR la **experiencia**

- Clientes en **fanáticos**
- Productos en **obsesiones**
- Empleados en **embajadores**
- Marcas en **religiones**



**CONSTRUIR RELACIONES
DE LARGO PLAZO**



ASUGMEX
Asociación de Usuarios de SAP en México A.C.



