



Solução Capgemini para *Digital Customer Experience*

Transformação digital e agilidade na tomada de decisões

A Capgemini implementa soluções de tecnologia da informação capazes de inovar e transformar a jornada de experiência e engajamento de seus clientes, contribuindo para a evolução de seus negócios. No Brasil, a Capgemini reúne **mais de 350 profissionais** capacitados em soluções Digitais, altamente comprometidos com o sucesso de seus clientes.

A solução

A prática de Digital Customer Experience da Capgemini é o caminho para a transformação digital das empresas por meio do desenho, criação e impacto com uma nova jornada de experiência digital através dos seus diferentes canais, trazendo aos seus clientes uma experiência muito mais integrada através do conceito de Omnichannel.

A Capgemini dispõe de uma prática global com mais de **7.000 consultores de DCX e mais de 14.000 consultores de Insights and Data**, que consiste em um ecossistema completo de pessoas, ativos, aceleradores e expertise disponível a ser aplicado em projetos de transformação digital nas principais empresas do Brasil e do mundo.

Em Fevereiro de 2019, a Capgemini foi classificada como **líder global em soluções de CRM e Customer Experience** pelo Gartner.

Componentes da Solução

- Digital Channels: Mobile, UX & WebUI;
- Customer & CRM;
- eCommerce;
- Content & Marketing
- BPM, RPA & Digital Integration;
- Insights & Data

Parceiros

- A Capgemini possui uma sólida rede de parcerias estabelecida para a composição da solução S/4HANA, destacando-se a IBM, EMC, VMware, Cisco, Dell, Suse e RedHat, entre outras.

Por que essa solução?

- Adoção de práticas de negócio inovadoras alinhadas com a melhoria da experiência do usuário, visando aumentar o engajamento, fidelização e potencialização de seus clientes.
- Eficiência operacional através de automatizações, soluções de BPM e integração de soluções digitais, aplicando-se o conceito de Omnichannel



People matter, results count.



Diferenciais da Solução Capgemini

- Consultoria estratégica para definição do roadmap para a transformação digital, identificando novas oportunidades de negócio e preservando os investimentos;
- Parceria com os principais provedores de tecnologia para Digital Customer Experience: Salesforce, SAP, Pega, Microsoft e Adobe;
- Nova geração de serviços de sustentação (ADMNext), englobando suporte e melhoria contínua de infraestrutura e aplicações, agregando segurança e robustez aos processos de negócio;
- Empresas do grupo Capgemini 100% focadas na entrega de soluções Digitais.



Benefícios: **Aumento** da conversão de eCommerce em até **25%**

Para o Diretor de Negócio:

- Aumento da conversão do eCommerce em até 25% através do desenho e implementação de uma jornada digital que engaje o cliente final;
- Possibilidade de tomada de decisões estratégicas e táticas de forma rápida e fundamentada, com base em insights obtidos em tempo real a partir de dados amplos e precisos gerados a partir de termômetros nos canais digitais;
- Redesenho e automatização dos principais processos de interação com o cliente final, aumentando a eficiência operacional e aumentando o engajamento;
- Evolução dos canais digitais através de Inteligência Artificial por meio das ofertas de *Conversational Commerce* e *Intelligent Process Automation*.

Para o Diretor de TI:

- Redução do *Total Cost Ownership* através da implementação de soluções digitais de última geração;
- Maior eficiência operacional por meio da implementação de uma arquitetura digital robusta e consistente para suporte aos canais digitais;

Por que a Capgemini?

A Capgemini, empresa líder em transformação digital, por meio de sua metodologia e aceleradores consolidados e reconhecidos globalmente, oferece uma solução completa, desde a venda de licenças, serviços de implementação, infraestrutura, até o suporte e operação.

Além de possuir experiência comprovada em diversos segmentos, demonstrada por relevantes casos de sucesso, a Capgemini atua com um processo contínuo de formação de profissionais altamente qualificados para prover a solução ideal para otimizar o negócio dos seus clientes.

Sobre a Capgemini

Um dos líderes globais em consultoria, serviços de tecnologia e transformação digital, a Capgemini se mantém na vanguarda da inovação, para apoiar seus clientes, de maneira abrangente, em oportunidades de nuvem, tecnologias digitais e plataformas, que estão em constante evolução. Com base em nosso sólido patrimônio de 50 anos e no profundo conhecimento específico em indústrias, apoiamos organizações na concretização de suas ambições de negócios, por meio de uma completa gama de serviços que cobrem desde a estratégia até a operação. A Capgemini tem a convicção de que o valor da tecnologia para os negócios vem das pessoas e por meio delas. Somos uma empresa multicultural de 200 mil profissionais, distribuídos em mais de 40 países. Em 2018, o Grupo Capgemini reportou uma receita global de 13,2 bilhões de euros

Visite-nos em www.capgemini.com/br-pt

Conecte-se à Capgemini no Brasil pelo Twitter, Facebook, Instagram e LinkedIn.