



Ivan Garcia

:

Ivan Garcia

Table of Contents

1		4
	4
	4
	5
	5
	5
	5
	6
	6
	:	6
	7
	7
	7
2		8
	8
	8
	9
	9
	9
	9
	10
	10
3		11
	11
	11
	12
	12
	12
	12
	12
	13
	13

4	14
:	14
.	14
.	15
:	15
.	15
:	15
:	15
.	16
.	16
.	16
:	17
5	18
:	18
.	18
.	19
.	19
.	19
.	19
.	20
6	21
.	21
.	21
.	21
.	22
.	22
.	22
.	22
.	23
7	24
.	24
.	24
.	25
.	25
.	25
.	25
.	26
.	26
.	26
.	27
.	27

8	28
.....	28
(KPIs)	28
:	29
.....	29
.....	29
.....	29
.....	29
(CRM)	30
.....	30
9	31
.....	31
.....	31
.....	32
.....	32
.....	32
.....	32
.....	33
.....	33
10	34
.....	34
.....	34
.....	35
.....	35
.....	35
.....	35
.....	36
11	37
.....	37
.....	37
.....	38
.....	38
.....	38
.....	38
.....	39
12	40
.....	40
.....	40
.....	41
.....	41
.....	41
.....	41

.....	42
.....	42
.....	42
13	43
:	43
:	43
:	44
:	44
:	44
:	44
:	44
:	45
:	45
:	45
:	46
:	46
14	47
.....	47
.....	47
.....	48
.....	48
.....	48
.....	48
.....	49
.....	49

Chapter 1

. (Customer Experience Management - CEM) . .

. . .
. .
. .
. .

. . .

. - . .
: 1. . . 2. . . 3. . . 4. . .
.
. .
. . .

. .

1. . . .
2. . . .
3. . . .
4. . . .
5. . . .
. . .

. . .
 . . .
 . . .
 . . .

 . . .
 . .

. . .
 . . .
 } . . .
 . . .
 . .
 . .
 . .
 . .
 } . . .

. . . .

 . . .
 . . .
 . .
 . . .

. . . .
 " "
 " " () . . .

. .

. .

. .

. .

. . .

.

sectored . .

. - .

. .

. . .

. . .

. . () () .

. ” ” . .

. . .

. .

. .

:

. . .

. . .

:

1. : .

2. : .

3. : .

4. : .

5. : . .

6. : .

. :

- : .

- : .

- : .

. . .

. . .

. .

. :

1. : . .

2. : .

3. : .

4. : .

5. : .

. . .

. . .

. . .

. . .

. . .

. . .

. .

. .

. .

. . .

.

.

.

. .

.

Chapter 2

...

...

(Zappos) . . .

(personas) . .

..

.....

.....

...

.....

...

...

...

...

...

..

.....

..

..

. . .
 . . .
 . . .
 . .
 . .
 :
 . . .

. .
 (KPIs) . : (NPS) .
 . . .
 . . .
 . (CRM) . .
 . .
 :
 .

. . . .
 . . .
 . . .
 . .
 . .
 . (CRM).
 . . .
 . .

. .
 Zappos .
 ” ” Blockbuster .

:
”” Costco . . .
”” Kodak . . 2012.
” ” Southwest Airlines . . .
”” Nokia . . ”” .
. .

. . .
. .
. . .
. . .
. .
. . .
. .

. . .
:
1. : . . .
2. : . . .
3. : . .
4. : . . .
5. : . . .
6. A/B: A/B . .
. .

Chapter 3

...
()...
.(...
.
..
..
...

...
..
...
..
..
.....

...
...
..
...
...
..

. . .

. . . .

. .

. . .

. .

. .

. " " " " .

. .

. .

. " " " " " " " " . . .

.

. . .

. .

. 18 30 .

. . .

. . . .

. . . .

. .

.

. . .

. .

. . .

. . .

. .

. . .

. . .

. . . .

. . . .

. . . .

. . . .

. . . .

. () . .

”” 2000 . . ””

””

”” . 35% 50%. .

. ”” .

””

Chapter 4

.

 . .

 . .
 . .
 .

:
. . . .
 . .

 . .
 . .
 .

. . . .
 (NPS).

 . .

. . .

.

. . .

. . . .

. .

:

. . .

. . .

. . .

. . .

. . .

. . .

. . .

. . .

. . .

.

. . .

:

. .

. . .

. .

. . .

. . .

. .

:

. . .

. . .

. . .

. .

. .

. .

. . .

. . .

. .

. . .

.

. .

.

.

. .

. .

. .

. .

. .

. . .

. .

. .

V . . .

. .

. .

. .

. .

. .

:

..

...

..

..

...

...

Chapter 5

...

.

...

..

..

...

..

..

:

...

..

...

..

..

...

.....

...

...

...

...

...

.....

.....

....

....

....

. : . .

. (AI) (ML) .

..

....

..

..

....

. : . .

....

....

..

..

...

:

1. : .

2. : .

3. : . .

4. -: . .

5. : .

6. : . .

. . .

. . .

. . .

. . .

. . . .

. .

. .

Chapter 6

..
 ..
 ..
 ..
 .
 ..
 . stir

...
 ..
 , , ,
 KPI, . .
 .
 , , , ,

...
 . . .

 . . .

..

. .
 . .
 . . .
 . . .
 . . (CRM) .

(ICT) . .
 ICT . .
 ”” ()
 . . .
 . .
 . . .

. . .
 (KPIs) . .
 . (CRM) . .
 . .
 . . .
 . . .
 . .

. .
 . . .

 . . .
 .
 . .

. . . .

. . . .
. . . .
(KPIs) .
. .

. . . .
. . . .
. . . .
. . . .
. .
. .

Chapter 7

...
 . ” ” (Smith & Zook, 2011). .
 . . :
 1. (Storytelling): . .
 2. : .
 3. : .
 4. : .
 . .

. ().
 . . .
 . .
 . .
 . .
 . .
 . .
 : . .

...
 . . .
 . . .
 . . .
 . . .

.....

....

....

..:

1. .

2. .

3. .

4. .

.

..

..

....

..

.

.

....

..

.

.

....

....

..

..

.

..-..

....

..
(AI) ..
..
..
..

...
..
..
..
..
.
...

(big data analytics) ...
.....
...
. () ...
.....

..
:
1. : ...
2. : ...
3. : (chatbots) ..
4. : , ...
..
.

..

..

..

.

...

..

.. :

- .. :

- ..

- ..

- ..

...

Chapter 8

..

..

..

(CRM) ..

..

..

..

..

.....

...

..

..

(KPIs)

. (KPIs) .

. KPIs .

...

...

KPIs

KPIs . . KPIs .

..

:

. . .

. . .

. .

. .

. .

. . .

. . .

. .

. . .

. .

. “ ” (KPIs) . .

. .

. . .

. . .

. .

. . .

. . .

. .

. .

. . .

.

. .

. . .

. . .

..

..

.

(CRM)

. (CRM). CRM .

CRM . CRM .

CRM . . .

. CRM . CRM .

CRM. . .

(CRM) . . .

. . .

. . .

..

..

..

..

..

Chapter 9

...

 ...
 ...
 ...
 ...
 ..

..
 (AI) ...
 ...
 (AR) (VR) ..
 ...
 .. ab .

...
 ..
 ...
 ..
 ...
 ...

. .

. . .

”Chatbots”. . . .

. . .

. .

. .

. . . .

. . .

. . .

. . .

. .

. . .

. .

. .

. . .

. () . .

.

.

. . . .

. . .

. .

. . .

. . .

. .

. . .
 . . .
 . . .
 . . .
 . . .

. . .
 . . .
 . . .
 . . .
 . . .
 . . .
 . . .

Chapter 10

..
..
..
...
..
.. (CRM) .
..
...

...
..
...
...
..
..

..
..
..
..
..
..
..
..
..

. . . .
.
. .
. . .
. .
. .
. . .

. . . .
. . .
. . .
. . . .
. . .

(avatars) . . .
. .
. .
. . .
. .
. .
. .

. . . .
. . . .
. . .
. . CRM . .
. . .
. . .

. . .
" " . . .
. . . .
. :
1. .
2. .
3. .
4. .
. .
.

Chapter 11

...
:
: ...
: ...
: ...
: ...
...

...
: ...
...
..
..
..
...

...
.:
1. : ...
2. : ...
3. : ...
4. : ...
..

, , . . .
 , , , , . . .
 , . . .
 , . . .
 , . . .
 , . . .
 , . . .
 , , . . .

. : . . .

 . . .
 . . .
 . : .

.
 . . .
 :
 1. : . . .
 2. : . . .
 3. : . . .
 4. : . . .
 . . .
 . . .

. . .

 . . .
 . . .
 . . .

. (CRM) .

. .

. .

. . .

. . .

. . .

. . .

. . .

Chapter 12

...

- ...
- ...
- ...
- ...
- ...

.. ” ” .

- ...
- ...
- ...
- ...
- ...

...

- ...
- ...
- .. (CRM) ..
- ..
- ..
- ..

. - .
 . .
 : . .
 . .
 . . .
 . - - .
 . .

. .
 .

 . . .
 . .

:
 . . .
 " " . . " .
 . . .
 . .
 " " . .
 . .

. .
 . . .

 . .
 . .
 . .

..
 X...
 ...
 ..
 ,, , Y...
 ...
 ..
 .

...
 :
 1. :...
 2. :...
 3. :...
 4. :...
 ..
 ..

...

Chapter 13

..

 ...

 ...

:

.. () .
 .
 ..
 ..
 ..
 ..
 ..
 ..

:

..

 ..
 ..
 ..

 .:.
 ..

:

..

XYZ . . .

..

..

..

..

.

:

..

..

.. . .

. - - . . .

..

..

- .

:

” ” .

..

..

..

..

. ” ” .

.

.

..

..

:

..

. . .

..

..

..

..

..

:

..

..

...

..

...

..

..

:

..

...

..

...

..

...

..

:

...

..

..

..

...

.

..

:

. . .

. .

. . .

. . .

- . .

. - - .

:

. .

. . .

. . .

. .

. . .

Chapter 14

...
...
..
..
..
.

...
...
..
...
...
..
..
..
..

..
..
...
..
..
..
..

.
 . . .
 ” ” . . .
 . . .
 . . .
 . . .
 . . .

. . . .
 . . .
 . (Machine Learning) . . .

 . . .

.
 . . .

 . . .

. . .
 ília ,
 . . .
 . , , , . . .
 . . .
 , , , . . .

. . .

- . .

. . - .

. .

. . .

. .velocity . .

. . .

. . .

. .

. .

. .

. .

, . . .