



Criar novas experiências para o cliente

Em um mundo onde os serviços digitais estão sempre ativos e à disposição, os clientes têm expectativas muito mais altas em relação às empresas com as quais fazem negócios. Embora as estratégias de usar o produto e a liderança em termos de custo para superar a concorrência tenham sido muito usadas no passado, o ritmo mais rápido das inovações e da terceirização

Figura 3.



