

# Documento técnico

---

## **Como utilizar dados para melhorar os resultados de negócios: Conquistar e manter clientes**

*Elaborado por Nik Rouda, Analista sênior e Leah Matuson, Analista de pesquisa*

**Dezembro de 2015**

---

Este documento técnico do ESG foi encomendado pela Hewlett Packard Enterprise e é distribuído sob licença do ESG.

## Conteúdo

Por que excelência em TI importa .....	3
Lista de verificação de como usar dados de maneira mais eficiente na sua empresa .....	6
Desenvolver um caminho melhor para o entendimento através de acesso melhor aos dados .....	6
Usar integração de dados para criar uma visão mais clara .....	6
Estabelecer proteção de dados para proteger a TI .....	6
Considerar TODOS que devem estar envolvidos na análise de dados e inteligência empresarial (BI) .....	7
A maior verdade: abordagens e requisitos comuns para iniciativas de TI .....	7

Todas as marcas comerciais são propriedade das respectivas empresas. As informações contidas nesta publicação foram obtidas de fontes que o Enterprise Strategy Group (ESG) considera confiáveis, mas não as garante. Esta publicação pode conter opiniões do ESG, que estão sujeitas a mudança de tempos em tempos. Os direitos autorais desta publicação pertencem ao Enterprise Strategy Group, Inc. Qualquer reprodução ou redistribuição completa ou parcial desta publicação, seja em formato impresso, eletrônico ou qualquer outro, para pessoas não autorizadas a recebê-la e sem o consentimento expresso do Enterprise Strategy Group, Inc., é uma violação da lei de direitos autorais dos EUA e estará sujeita a ação de indenização civil e, quando aplicável, processo criminal. Em caso de dúvidas, entre em contato com a área de relacionamento com o cliente do ESG no telefone 508.482.0188.

## Por que excelência em TI importa

### Quatro maneiras de capacitar dados e ajudar a empresa a conquistar e manter clientes: Um guia para pequenas e médias empresas

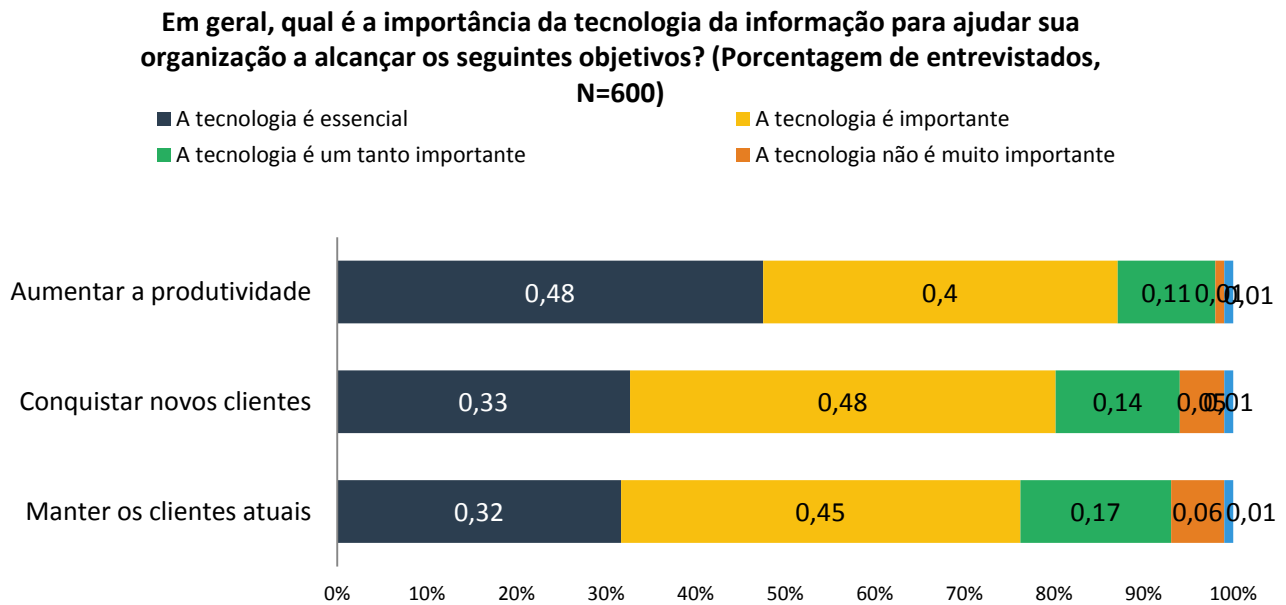
Hoje em dia, muitos fornecedores de TI estão de olho em clientes corporativos de grande porte, acreditando que é onde podem lucrar mais. Embora grandes corporações possam ter grandes orçamentos de TI e grandes equipes de TI, a maioria das empresas (pequena, média ou grande) ainda precisa resolver os mesmos desafios universais, e precisam aproveitar a TI para ficar à frente da concorrência.

Uma área de desafio extremamente importante, em que a TI pode fazer uma grande diferença, é na conquista e manutenção dos clientes.

Uma pesquisa recente do ESG, patrocinada pela Hewlett Packard Enterprise (HPE), teve como alvo tomadores de decisão globais de negócios e TI de pequenas e médias empresas (PMEs) em diversos setores, entre eles: manufatura, financeiro, serviços comerciais, tecnologia da informação e varejo. A pesquisa examinou as atitudes dos participantes em relação ao uso de tecnologia para aumentar a produtividade, conquistar e manter clientes e atingir outros objetivos de negócios (veja Figura 1).<sup>1</sup>

**TECNOLOGIA:** A pesquisa do ESG constatou que quando o assunto é conquistar novos clientes, mais de 80% dos participantes afirmam que tecnologia é importante, ou até mesmo essencial, para tal iniciativa, sendo que quase o mesmo número de participantes indica que tecnologia é essencial para manter os clientes existentes.

Figura 1. Impacto da TI sobre os objetivos de negócios de PMEs



Fonte: Enterprise Strategy Group, 2015.

**ANÁLISE DE DADOS:** É lógico que as empresas que não puderem oferecer produtos melhores e atrair clientes enquanto ainda simplificam as operações estarão em grande desvantagem. Veja o caso de Amazon e Walmart contra a livraria da esquina e o armazém do bairro. Estas empresas menores, de propriedade individual, estão perdendo não por causa do tamanho, mas pela falta de recursos comerciais necessários.

Então, o que exatamente é preciso para que PMEs conquistem e mantenham clientes? Usar análise de dados, melhorar a qualidade de produtos/serviços, oferecer melhor atendimento e suporte ao cliente, ingressar em novos mercados, aumentar a atividade no mercado, etc.?

<sup>1</sup> Fonte: Pesquisa ESG, *Global SMB Technology and Business Trends Survey* (pesquisa global de tendências de tecnologia e negócios para PMEs), agosto de 2015.

Que tal tudo isso, e mais (veja Figura 2)?<sup>2</sup> Algumas destas estratégias são, em grande parte, iniciativas das equipes de TI e análise (análise de dados e BI, desenvolvimento de aplicativos, bancos de dados executados, etc.), enquanto outras são dependentes da TI, mas conduzidas pelo negócio. Vendedores, assim como sistemas de vendas, precisam de oportunidades de vendas e perfis de clientes qualificados. O marketing precisa definir ofertas, identificar grupos por comportamento e perfis alvo, e depois, atingir essas pessoas com suas mensagens de forma econômica. O acesso a CRM, registros de suporte, registros de conta e mídia social auxiliam na elaboração desses perfis. Usar táticas e promoções de marketing sem ter um alvo definido pode ser dispendioso, ineficiente e um enorme desperdício.

Figura 2. Estratégias para conquistar e manter clientes

**Qual das estratégias abaixo sua organização está usando para conquistar e manter clientes? Qual delas é mais importante para ajudar sua organização a conquistar e manter clientes? (Porcentagem de entrevistados, N=600)**



Fonte: Enterprise Strategy Group, 2015.

<sup>2</sup> Ibid.

Quase metade (49%) de todos os participantes da pesquisa do ESG citou que usar a análise de dados para negócios em tempo real faz parte da estratégia para conquistar e manter clientes, enquanto 14% indicaram que o uso da análise de dados é sua estratégia mais importante.

**QUALIDADE DE PRODUTOS e SERVIÇOS:** Além disso, melhorar a qualidade de produtos/serviços também foi citado por quase metade dos participantes (49%) como uma das principais estratégias utilizadas, enquanto 13% indicaram que melhorar a qualidade de produtos/serviços é a estratégia mais importante. A terceira estratégia mais citada (46% dos participantes) para conquistar e manter clientes foi oferecer melhor atendimento e suporte ao cliente. Apesar de todo alvoroço em torno de aplicativos móveis, essa estratégia ficou bem embaixo na lista.

Uma vez que a análise de negócios avançada proporciona uma vantagem competitiva às organizações na conquista e manutenção de novos clientes, não deveria ser surpresa que muitas PMEs estão aderindo a esta tendência. Usar a análise para obter inteligência empresarial e insights de clientes é uma estratégia crucial, se não a mais importante, para conquistar e manter clientes.

Essencialmente, qualquer nova iniciativa de TI deve ser alinhada a uma função/atividade de negócios. Portanto, para que a TI possa ser útil, se não instrumental, na conquista e manutenção de clientes, ela precisa apoiar a estratégia de negócios com mais iniciativas de análise, participar ativamente no aprimoramento da qualidade de produtos e serviços e dedicar-se a oferecer melhor atendimento e suporte ao cliente.

Figura 3. Desafios de TI na conquista e manutenção de clientes

**Quais são os desafios mais significativos relacionados à TI referentes aos esforços de sua organização para conquistar e manter clientes? (Porcentagem de entrevistados, N=600, cinco respostas aceitas)**



Fonte: Enterprise Strategy Group, 2015.

Diversos desafios devem ser vencidos para que uma iniciativa de TI tenha sucesso. Enquanto uns dizem respeito ao orçamento, alguns estão relacionados à complexidade e outros à velocidade da mudança (veja Figura 3).<sup>3</sup> Apesar desses desafios, a necessidade de ficar mais competitivo, com o objetivo de conquistar e manter clientes constantemente, está sempre presente.

<sup>3</sup> Ibid.

## Lista de verificação de como usar dados de maneira mais eficiente na sua empresa



### Desenvolver um caminho melhor para o entendimento através de acesso melhor aos dados

Comece o planejamento perguntando-se qual problema de negócios você está resolvendo e precisa abordar primeiro. Insights de compras dos clientes existentes, suas tendências de mercado, custos de produtos ou insights sobre qualidade, análise de inventário....

Para tornar os insights de negócios acessíveis, você precisa considerar primeiro o usuário final. Descubra quais perguntas são mais úteis de responder para diferentes funções e diferentes partes da empresa. Depois, defina como os usuários chegarão até as informações. Você está atendendo executivos, analistas ou um público geral de funcionários? Você vai criar aplicativos de inteligência empresarial personalizados ou comprar variações existentes de aplicativos, como CRM? Vai desenvolver painéis comuns pré-configurados? Vai capacitar funcionários com ferramentas de TI de autoatendimento? As ferramentas precisam ser fáceis de usar apenas nas mesas de trabalho da matriz ou nos dispositivos móveis em locais remotos? Dependendo de como você pretende atender ao seu público, pode haver diversas implicações na forma de implementar a solução. Uma regra geral é que toda pessoa deve ter acesso imediato a dados atuais relevantes para a realização de seu trabalho de forma mais eficiente, mas nada além disso.



### Usar integração de dados para criar uma visão mais clara

Estabeleça a integração de dados para que você possa ter um entendimento melhor, mais profundo e mais claro do problema em questão. Para uma visão mais enriquecida, as diversas fontes de dados precisam ser reunidas. Todos os repositórios, inclusive bancos de dados, armazéns de dados, análises e inteligência empresarial precisam estar muito bem interligados. Definições e padrões de dados devem ser normalizados entre eles, um trabalho geralmente realizado por um supervisor de dados, então, se esse não for o seu cargo, nomeie alguém. Para que os dados sejam úteis, é preciso implementar mecanismos para coletar, preparar, enriquecer e verificar a qualidade dos dados. Incorporar fontes externas também está cada vez mais valioso—desde previsão do tempo, tráfego e mídia social a registros de clientes de terceiros, documentos públicos e bancos de dados governamentais. Essas fontes oferecem uma visão multidimensional abrangente de uma variedade de dados, não apenas uma observação isolada a partir da perspectiva de uma única empresa. Você deve considerar seriamente se um data lake gerenciado é um repositório centralizado com melhor custo-benefício para análise.



### Estabelecer proteção de dados para proteger a TI

Existem diversas maneiras de se pensar sobre proteção de dados. Sua abordagem deve incluir, no mínimo, o backup de dados, que é sem dúvida importante para garantir que informações essenciais não sejam perdidas devido a falhas de hardware, problemas de software ou erros do usuário. Além disso, você deve elaborar planos de continuidade dos negócios e recuperação de desastres para levar a proteção de dados mais longe, mantendo toda a organização funcionando, mesmo em condições extremas e incomuns.

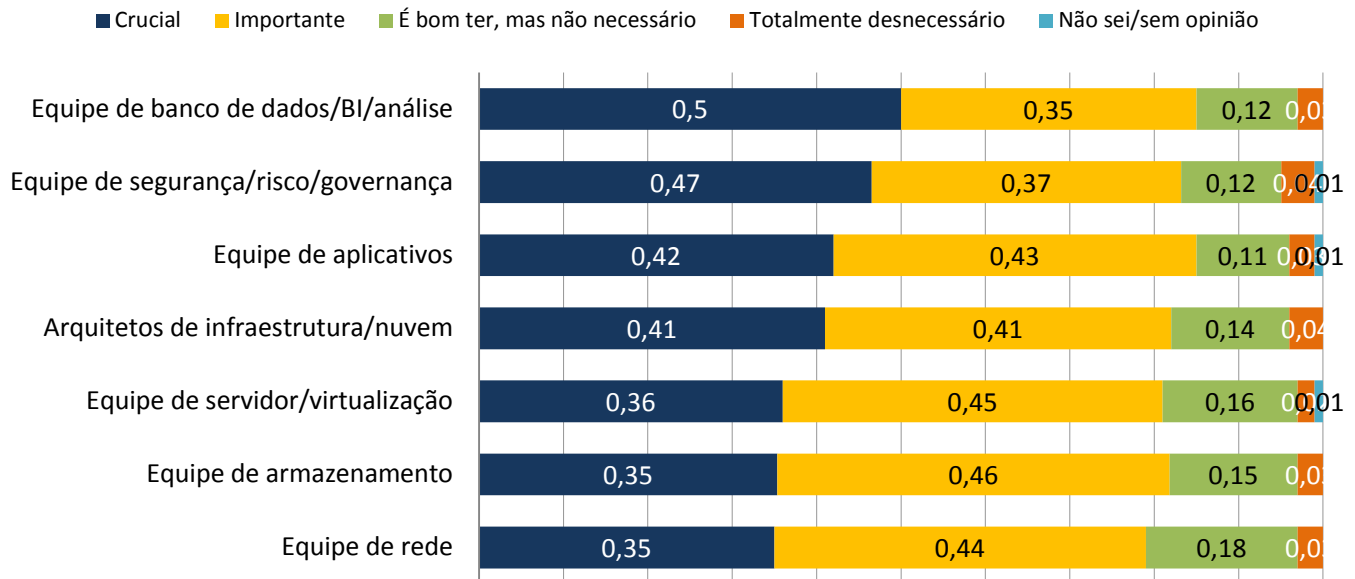
Outra visão é pensar na proteção de dados com a inclusão de segurança, privacidade e governança. Estes são requisitos rigorosos, sejam exigidos por regulamentação governamental, normas/diretrizes do setor ou simples prudência. Faça o levantamento e categorize todos os dados da sua empresa e aqueles compartilhados com parceiros, reconhecendo que pode haver muitas cópias de dados confidenciais por aí. Gerencie e proteja sua rede como uma parte crítica da infraestrutura de TI de qualquer organização. Com o aumento da diversidade e do número de dispositivos BYOD usados atualmente pela força de trabalho, o uso disseminado de Wi-Fi e a condução de negócios em qualquer lugar, a qualquer hora, as organizações precisam estar sempre atentas, protegendo-se contra os riscos contínuos de um cenário de ameaças cada vez mais perigosas.

## ☐ Considerar TODOS que devem estar envolvidos na análise de dados e inteligência empresarial (BI)

Criar uma iniciativa melhor de BI, análise e até mesmo Big Data é um esforço multidisciplinar, com várias equipes em toda a organização colaborando para o sucesso dela. Não são apenas as equipes de banco de dados e análise que você precisa incumbir com planejamento e entrega. Na verdade, é provável que todo grande grupo dentro da TI seja chamado a participar (veja Figura 4).<sup>4</sup> Sustentando os pontos acima, mais de três quartos de todos os participantes da pesquisa do ESG indicaram que as equipes de segurança, aplicativos, infraestrutura, nuvem, servidor, armazenamento e/ou rede têm papel importante ou fundamental a desempenhar. Este nível de colaboração não é comum para todas as áreas de TI, mas exigirá cooperação além das fronteiras da organização de maneiras amplamente sem precedentes. A fim de evitar o atraso na implementação do novo projeto, planeje comunicações adicionais e pontos de verificação detalhados, já que este pode ser a primeira vez que esses grupos trabalham juntos em busca de um objetivo bastante complexo e interdependente.

Figura 4. Importância do envolvimento de grupos de TI para nova inteligência empresarial, análise e Big Data

**Qual é a importância do envolvimento das seguintes disciplinas de TI para que novas iniciativas e projetos na área de inteligência empresarial, análise e Big Data tenham sucesso? (Porcentagem de entrevistados, N=375)**



Fonte: Enterprise Strategy Group, 2015.

## A maior verdade: abordagens e requisitos comuns para iniciativas de TI

O ambiente de negócios atual está mais complexo do que nunca. Condições de mercado que mudam rapidamente; o lançamento contínuo dos “mais recentes e melhores” aplicativos; uma variedade de dispositivos em proliferação; e um cenário de ameaças cada vez mais alarmante: o que esses desafios têm em comum? Eles estão gerando novas iniciativas de TI, as quais exigem um nível de acesso a informações e integração de dados jamais visto. Não só isso, mas a TI precisa assegurar que todos os dados estejam protegidos 24 horas por dia, 7 dias por semana, ao mesmo tempo em que disponibiliza os dados certos para as pessoas certas, independentemente do lugar em que o usuário final possa estar (atrás do firewall corporativo ou em campo). Três iniciativas de TI comuns que afetam os resultados de negócios são:

<sup>4</sup> Fonte: Relatório de pesquisa do ESG, [Enterprise Data Analytics Trends: Market Drivers, Organizational Dynamics, and Customer Expectations](#) (Tendências de análise de dados empresariais: determinantes do mercado, dinâmica organizacional e expectativas do cliente), maio de 2014.

### **Acesso a dados**

O acesso a dados é parte vital de todas as empresas. Com o acesso certo às informações certas, grupos internos de toda a organização (usuários finais, desenvolvedores, marketing, finanças, RH, etc.) conseguem ser produtivos. Sem o acesso a dados, os negócios podem desacelerar ou até mesmo parar. O que acontece quando parceiros e clientes em potencial e existentes não conseguem acessar as informações necessárias quando precisam delas? Todo atraso no acesso a dados ou na entrega de análises pode ter efeito direto na receita, nos lucros e na satisfação do cliente.

### **Integração de dados**

Simplesmente ter quantidades enormes de dados não adianta muito quando eles residem em silos separados – quando apenas um grupo da organização pode ver ou acessar informações que possibilitariam melhor produtividade em toda a organização. Cada vez mais as empresas precisam ligar os pontos e reunir dados de uma grande variedade de fontes: CRM, bancos de dados de marketing, faturamento, suporte técnico e até mesmo serviços de dados externos. Esses dados podem não ser imediatamente compatíveis, então, é imprescindível organizá-los e combiná-los de forma que façam sentido.

### **Proteção de dados**

Embora o acesso a dados seja fundamental para manter a empresa funcionando, a proteção de dados é igualmente importante. As organizações precisam estar sempre atentas para proteger informações confidenciais, principalmente com o uso explosivo de dispositivos móveis e mídia social. Pouca proteção, ou a proteção errada, pode abrir portas para ataques externos, assim como ameaças internas acidentais (por exemplo, abrir um e-mail com malware ou acessar os sites errados). Porém, quer os ataques tenham origem fora do firewall corporativo ou internamente, tais incidentes podem gerar comprometimento de dados, violação de dados, ataques de negação de serviço, ou coisa pior.

**O resultado:** Capacitar seus DADOS de negócios é fundamental para o sucesso da sua empresa. A HPE compreende completamente a importância disso para a sua empresa e oferece muitas tecnologias de componentes e soluções totalmente integradas que permitem alcançar seus objetivos de negócios, como conquistar novos clientes e manter os clientes existentes. Para mais informações, acesse: [www.hpe.com/info/justrightit-grow](http://www.hpe.com/info/justrightit-grow)





Enterprise Strategy Group | **Getting to the bigger truth.**