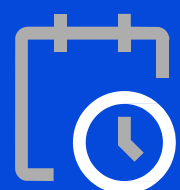
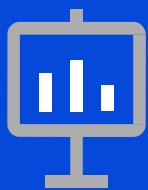


# 10 formas como os **dados** podem ser sua vantagem estratégica



## 10 formas como os **dados** podem ser sua vantagem estratégica

Não há dúvidas de que atualmente os dados são um tópico em alta nos negócios. Em discussões que vão desde a compreensão do desempenho até a previsão de resultados futuros, os dados estão no centro de tudo. Sem eles, você fica limitado a tomar decisões com base em instinto ou intuição. Isso pode funcionar ocasionalmente, mas por que correr esse risco quando os dados podem permitir que você tome decisões importantes com confiança?

De vendas e marketing a RH e operações, ter os dados certos permite que você tome decisões estratégicas mais rápidas. Com eles, sua empresa tem o que precisa para ter uma vantagem sobre a concorrência. E que empresa não ama uma vantagem competitiva?

Vamos analisar 10 formas como os dados podem representar uma vantagem estratégica para sua empresa.



### 1. Aumento de vendas e identificação de oportunidades futuras

Dados de vendas mostram o que clientes compraram e quando. Isso permite que sejam feitas previsões mais precisas de atividades de vendas futuras. Dados de gerenciamento de relacionamento com o cliente (CRM), site, marketing e mídias sociais também revelam muito. Conhecer a faixa etária, gênero, renda média, tamanho da família e uso da internet permite que decisões mais estratégicas sejam tomadas com base em seu público alvo.

Dito isso, a potência dos dados vai além desses benefícios óbvios. Dados podem ajudar as pessoas a gerenciar o tempo com mais eficácia fornecendo uma visão de quantos produtos adicionais vender e quando vendê-los. Como essas informações são priorizadas, menos tempo é desperdiçado, e todos podem ser mais produtivos. É possível analisar o que um cliente comprou e quando, e usar esses dados para prever quando comprarão novamente. Além disso, esses detalhes podem ajudar a determinar se é adequado oferecer produtos complementares para oportunidades de vendas cruzadas. Usando dados, os líderes de vendas podem retornar às tarefas de alto valor e se concentrar nos clientes.



## 2. Desempenho melhor que a concorrência

Dados permitem que empresas compreendam melhor as demandas de seus clientes, o que permite que posicionem seus produtos ou serviços de forma mais estratégica que seus concorrentes. Por exemplo, dados podem ajudar você a determinar quais recursos seus clientes desejam ver no seu próximo grande lançamento de produtos. Ter este insight garante que o seu público receba o que deseja quando chegar o dia do lançamento.

Dados também oferecem insights sobre quem está visitando seu site, como suas campanhas de marketing estão se saindo e quem está comprando seus produtos. Você pode colocar o seu foco em quem está escrevendo resenhas sobre seus produtos, debatendo sobre seus produtos e quem está comprando um produto da concorrência ou deixando de consumir sua marca por preferir outro produto. Com os dados certos, a criação de experiências personalizadas para seus clientes se torna mais fácil.



## 3. Melhoria ou aprimoramento de produtos e serviços

Quando clientes reagem a produtos e serviços específicos, eles criam dados úteis e acessíveis. Tanto críticas dolorosas quanto elogios fervorosos oferecem uma melhor compreensão sobre o que os clientes desejam, além de o que possíveis clientes esperarão. Resenhas e outros dados de mídias sociais, devolução de produtos, dados de e-mails como taxa de abertura, taxa de cliques e dados de conversão ou de entrega ajudarão a formar uma imagem abrangente. É possível aplicar seus insights de volta em sua empresa e repetir suas táticas, práticas e melhorias que funcionaram, ou aplicar suas descobertas em outras áreas dos negócios.

Se encontrar uma necessidade de reformular ou aprimorar suas linhas de produtos, serviços ou políticas, os dados poderão ajudar a definir limites que emitirão notificações quando clientes responderem às mudanças. Isso impedirá que seus negócios se dirijam para a direção errada enquanto tentam superar as expectativas dos clientes.



## 4. Expansão para novos mercados

É difícil determinar quando expandir para novos mercados sem dados. Dados demográficos podem oferecer uma imagem das faixas etárias ativas em um mercado estabelecido ou um novo mercado. Gênero, renda média, tamanho da família, uso da internet e outros identificadores também podem ser úteis. Dados e métricas de sites podem dizer qual a localização, idioma, termos de pesquisa e sites clicados de seus visitantes. Também pode haver interação mais direta, como quem está fazendo perguntas, comprando e escrevendo resenhas de produtos.

Enquanto isso, resenhas de sites, blog, produtos e serviços combinados com tendências de mídias sociais e publicidade oferecem dados consideráveis sobre mercados emergentes. Empresas podem usar esse tipo de informação para preparar-se para planos de expansão no mercado. Além disso, dados sobre bases de clientes, pagamentos e entregas são de grande importância para desenvolver um plano de expansão. Dados podem ser usados para atingir o mercado perfeito para expansão. Após o início da expansão, é possível estudar os dados para compreender o desempenho e determinar se, quando e para onde expandir no futuro.



## 5. Atração, conquista e retenção de mais clientes

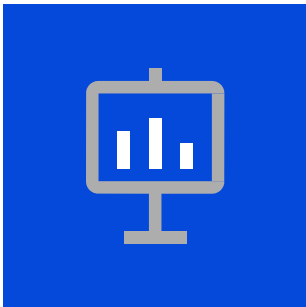
Para atrair, conquistar e reter mais clientes, é importante saber quais táticas funcionam (ou não funcionam). Sem os dados, esse conhecimento pode ser impossível de obter. Pode ser difícil atingir a mensagem correta para o grupo correto se você não conhecer suas preferências e hábitos. Dados podem mostrar às empresas se o que estão fazendo para aumentar os negócios e a fidelidade está funcionando.

Por exemplo, dados de programas de fidelidade podem indicar quais produtos os clientes preferem, quais negócios buscam, quanto estão dispostos a gastar e como estão usando os benefícios oferecidos. Com essas informações em mãos, é

## 10 formas como os **dados** podem ser sua vantagem estratégica

possível encontrar novos clientes com ofertas que comprovadamente funcionam. Dados também podem permitir que empresas inovem e testem novas ofertas.

Outros dados de clientes coletados por empresas ao longo do tempo de transações, pesquisas e ativos de marketing individual podem ser úteis para segmentação. Idade, renda, comunidade, hábitos familiares de compra, despesas médias em certos produtos, emprego e outras informações de clientes serão úteis se você desejar atingir diferentes públicos.



### 6. Melhoria nas operações

Dados oferecem insights sobre cada fase de operações e processos para diagnosticar fraquezas ou erros com mais facilidade. Dados podem ajudar as operações a prever uma ampla gama de circunstâncias com base em obstruções e problemas do passado, indo do melhor resultado possível ao pior cenário imaginável. É possível trabalhar em sentido reverso, usando dados para identificar o que está acontecendo e que pode estar impedindo as operações e processos, eliminando dúvidas e a incerteza de tentar adivinhar o que está havendo ao longo do processo.

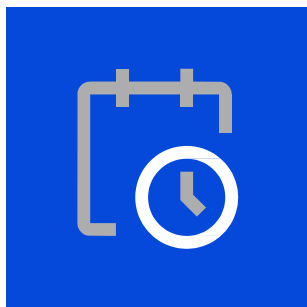
Não apenas isso, mas quando empresas integram dados aos seus processos operacionais, elas podem funcionar de forma mais fácil e contínua. Por exemplo, dados podem ajudar a identificar falhas em processos de manufatura. Podem ser usados para garantir que as rotas de entrega sejam as mais eficientes e eficazes. Relações, padrões e tendências de dados podem apresentar formas de controlar inventário e distribuição de forma mais eficaz. Dados também podem mostrar quais ações tomar e, até mesmo, otimizar seu plano operacional.



## 7. Recrutamento, contratação e desenvolvimento de talentos

Uma empresa é tão boa quanto seus funcionários. Os dados podem desempenhar um papel crucial em garantir a contratação e o desenvolvimento dos melhores talentos. Os dados coletados pelo RH podem ajudar a identificar quais candidatos são a melhor escolha, economizando tempo e impulsionando o potencial da sua empresa. Dados relacionados ao desempenho dos funcionários podem ser usados para determinar bônus e aumentos, fundamentais para manter a moral e a motivação elevadas.

Dados podem representar um papel fundamental até mesmo em medir a eficácia das práticas de contratação e retenção, o que significa que você pode limitar a rotatividade e manter a química das equipes. E para aquelas empresas que desejam desenvolver seus talentos atuais (ou seja, todas as equipes), dados podem ser usados para avaliar os programas de educação contínua e para garantir que seus funcionários se desenvolvam e permaneçam na vanguarda das novas tendências e tecnologias.



## 8. Aceleração de planejamento, orçamentos e previsões

Se você trabalha no setor de finanças, talvez conheça a importância dos dados para o planejamento de curto e longo prazo. Os insights que você pode vislumbrar, no entanto, não são fornecidos somente pelos dados financeiros. O que talvez você não perceba é que dados operacionais (tanto de dentro quanto de fora da organização) podem melhorar e aprimorar o planejamento, os orçamentos e as previsões de processos.

O volume e a variedade dos dados não financeiros podem ser uma fonte valiosa de informações sobre desempenho futuro. Dados que não sejam financeiros podem incluir informações sobre problemas de cadeia de suprimento, tendências de RH, questões de qualidade de produtos e até mesmo clima. Por exemplo, métricas de navegação pelo site de uma empresa podem indicar a popularidade de itens específicos muito antes das vendas refletirem a alta demanda. Quando identificadas e usadas de forma eficaz, essas informações podem ser de valor inestimável para os analistas.



## 9. Proteção da marca

Ocasionalmente, a reputação de uma empresa sofre um baque. Nessas ocasiões, ferramentas de mídias sociais podem ser usadas para monitorar e visualizar tendências que envolvam o tópico. Mas a boa notícia é que dados de mídias sociais também podem ser usados para proteger e/ou reparar a reputação de uma marca. Os dados gerados por blogs e redes sociais podem ajudar você a identificar clientes infelizes antes que as opiniões deles viralizem. Além disso, esses dados podem ajudar a avaliar melhor as reações e retirar um produto ou serviço problemático de circulação antes que se torne um grande problema e afete as vendas.



## 10. Identificação de áreas para melhoria

Oportunidades de melhoria dos negócios são infinitas em todas as unidades de negócios e em todas as organizações. Dados podem ajudar a identificar políticas, produtos, serviços e outras ofertas que não estejam entregando os melhores resultados de negócios possíveis. Por exemplo, sua empresa talvez tenha se acostumado tanto a fazer o orçamento para um processo ou fazer uma compra anual que o custo disso não é mais questionado. Mas pode haver maneiras de reduzir esse custo ou até mesmo eliminá-lo. Examinar dados de todos os aspectos pode indicar quais são os desperdícios e as ineficiências que podem ser solucionadas ou onde vocês estão perdendo dinheiro.

Dados também podem ajudar com os principais indicadores de desempenho (KPIs) usados para melhorar diferentes aspectos dos negócios. Por exemplo, quais indicadores exigem monitoramento diário, avaliação semanal ou análise mensal? Quais KPIs exigem atenção completa e imediata e quais apenas precisam de um ajuste?

Os dados coletados podem auxiliar você a categorizar e priorizar essas avaliações, separando-as dos indicadores que não exigem monitoramento constante.

## Aproveitando o poder dos dados

Há muitos usos possíveis com os dados quando você tem as ferramentas e soluções corretas. Para as diversas equipes dentro de sua empresa, é essencial saber onde seus dados estão localizados e acessados e como estão protegidos e mantidos em segurança. Tudo isso é vital para muitas empresas que dependem das suas [soluções de infraestrutura de TI](#).

A primeira etapa para utilizar seus dados da melhor forma é falar com o líder do seu departamento de TI (ou, se você trabalhar na área de TI, leia abaixo). Para facilitar a conversa, você pode compartilhar as informações obtidas neste documento, além de oferecer referências mais técnicas, fornecidas abaixo.

Muitas empresas de pesquisa no mercado oferecem análises e insights sobre uma ampla gama de tópicos de dados para ajudar sua organização a encontrar o parceiro de armazenamento de dados correto.

### Artigos de analistas:

- **Forrester:** [A chave para a estratégia de multicloud híbrida empresarial](#)
- **451 Research:** [Nuvem Híbrida Segura: A abordagem estratégica da TI corporativa](#)
- **Gartner:** [As 10 principais tendências em tecnologia de dados e análise que mudarão seu negócio](#)

### Confie na infraestrutura da IBM:

- **IBM e Red Hat:** [Entregando a plataforma de multicloud híbrida de última geração](#)
- **Armazenamento:** [Adotando a multicloud híbrida](#)
- **Servidores:** [Jornada para a multicloud híbrida](#)

© Copyright IBM Corporation 2018

IBM Business Analytics

IBM Corporation

New Orchard Road Armonk, NY 10504

Produzido nos Estados Unidos da América, novembro de 2018

IBM, o logotipo IBM, [ibm.com](#) IBM Cognos Analytics, IBM Planning Analytics e IBM Watson Analytics são marcas comerciais da International Business Machines Corp., registradas em vários países no mundo todo. Outros nomes de produtos e de serviços podem ser marcas comerciais da IBM ou de outras empresas. Uma lista atual de marcas comerciais da IBM está disponível na Web pelo site [ibm.com/legal/copytrade.shtml](#), na seção "Copyright and trademark information".

Este documento está atualizado a partir da data inicial da publicação e pode ser alterado pela IBM a qualquer momento. Nem todas as ofertas estão disponíveis em todos os países em que a IBM atua.

Os exemplos de clientes citados são apresentados somente para fins ilustrativos. Os resultados reais de desempenho poderão variar dependendo das configurações e condições operacionais específicas.

AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NESTE DOCUMENTO SÃO FORNECIDAS "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM", SEM NENHUMA GARANTIA, EXPLÍCITA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO SEM NENHUMA GARANTIA DE COMERCIALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO A UM FIM ESPECÍFICO E QUALQUER GARANTIA OU CONDIÇÃO DE NÃO VIOLAÇÃO. As garantias dos produtos IBM estão de acordo com os termos e as condições dos contratos nos termos dos quais elas são fornecidas.



Conquiste suas cargas de trabalho mais exigentes com servidores, armazenamento e software da IBM:



Conheça mais sobre multicloud híbrida



Histórias de clientes do Brasil e do mundo



Eventos que estão por vir



Blog de Infraestrutura de TI



Fale com especialista

