

Aumente o engajamento de vendas com dados confiáveis de clientes

Crie uma visão em 360 graus dos clientes e maximize cada interação

Os clientes esperam que suas equipes de vendas conheçam o relacionamento e o histórico deles com a sua empresa. Eles sabem que as empresas coletam informações críticas sobre eles, seus produtos e transações. Mas, apesar disso, algumas organizações de vendas ainda lutam para criar e fornecer uma visão completa do relacionamento do cliente com a empresa.

As próprias ferramentas e aplicativos destinados a ajudá-lo a gerar receita, abrir novos mercados e permanecer engajado com os clientes acabam limitando as experiências que seus vendedores podem oferecer. Em vez disso, suas equipes de vendas são forçadas a formar uma imagem de seus clientes a partir de meia dúzia ou mais de sistemas de CRM, automação da equipe de vendas, faturamento, marketing ou outros sistemas.

É hora de reformular sua abordagem para os dados de clientes.

Limitações dos dados de clientes em silos

Os dados de clientes estão sempre mudando, e as informações de contato se tornam obsoletas rapidamente. Na verdade, apenas 18% das empresas dos EUA têm um nível avançado de qualidade de dados, de acordo com o relatório global de benchmark de gerenciamento de dados de 2017 da Experian. Os dados corporativos e de clientes espalhados por diferentes software e aplicativos podem resultar em:

- Diversos vendedores recorrendo aos mesmos clientes
- Vendedores fazendo ofertas irrelevantes de cross-sell e up-sell
- Diminuição da produtividade de vendas e previsões de vendas imprecisas
- Diminuição da satisfação do cliente

O problema se torna exponencialmente difícil se as empresas se desmembram, se fundem ou são adquiridas.

Executivos de vendas com experiência em dados reconhecem que o propósito de seus dados e das tecnologias que os fornecem estão mudando para melhor permitir que suas equipes obtenham, com rapidez e facilidade, as informações confiáveis de que precisam para proporcionar excelentes experiências aos clientes.

E os resultados são significativos. De fato, uma visão em 360 graus dos dados de clientes alimentou uma empresa de fabricação de US\$ 60 bilhões para aumentar em 5% o sucesso de cross-sell e up-sell.

Chave para decisões de vendas aprimoradas

As iniciativas de vendas transformacionais dependem de dados para gerar conversas e interações relevantes que aumentem a fidelidade do cliente e a participação nos gastos. Com perfis confiáveis de clientes, seus vendedores se beneficiam de ter acesso a informações de clientes limpas, relevantes e administradas. Perfis confiáveis de clientes permitem que suas equipes de vendas obtenham uma visão clara do status de seus clientes, dos produtos que possuem e da melhor maneira de alcançá-los.

Uma visão em 360 graus dos dados do cliente é combinada a um perfil confiável do cliente para incluir o que você sabe sobre o histórico de seus clientes, suas interações e transações, os relacionamentos que eles mantêm entre hierarquias complexas e quaisquer problemas de vendas e serviços.

A capacidade de gerenciar estrategicamente e compartilhar um conhecimento mais profundo dos clientes capacita as equipes de vendas a maximizar cada interação com o cliente e criar ofertas mais relevantes entre marcas e linhas de negócios. E sua equipe de operações de vendas se beneficia da previsão aprimorada, da análise de desempenho e da capacidade de alinhar os recursos às oportunidades do mercado com mais precisão.

Isso gera crescimento da receita, aumento da participação nos gastos, ciclos de vendas mais curtos, integração de vendas mais rápida e maior satisfação do cliente.

Usando os dados de clientes para aumentar os resultados das vendas

Muitos líderes de vendas inovadores ganham uma vantagem competitiva ao aproveitar melhor os dados de seus clientes para capacitar suas equipes de vendas a oferecer excelentes experiências de vendas:

- Mais de 40% dos contatos no sistema de CRM da Citrix estavam inativos, e os dados prospectados estavam incompletos. Com a Informatica, a empresa criou uma visão confiável e completa dos relacionamentos com os clientes, o que levou a um aumento de 20% na conversão de oportunidades em vendas.
- Após sofrer uma redução nos índices de satisfação do cliente, a AutoTrader integrou com sucesso seus revendedores, fabricantes e agências de publicidade por meio do uso do MDM multidomain. Como resultado, a empresa aumentou a receita por meio de estratégias de cross-sell e up-sell e melhorou as taxas de atendimento e retenção de clientes.
- Esperava-se que uma importante empresa de gestão de patrimônio fornecesse as recomendações corretas de produtos financeiros e um serviço impecável à sua clientela exigente, mas obter uma visão completa dos dados dos clientes era um processo manual e intensivo em mão de obra. Ao fornecer aos consultores financeiros a capacidade de fazer a oferta certa no momento certo e alinhar os níveis de serviço com o valor ao cliente, a produtividade das vendas aumentou 30%.

Sobre a Informatica

A transformação digital muda expectativas: são esperados serviços melhores e entregas mais rápidas e com menos custos.

As empresas devem mudar para continuar competitivas, e a solução está nos dados.

Como líder mundial em Enterprise Cloud Data Management, estamos preparados para ajudar você a ocupar de maneira inteligente uma posição de liderança – em qualquer setor, categoria ou nicho. A Informatica oferece a perspectiva para que você se torne mais ágil, aproveite novas oportunidades de crescimento ou invente coisas novas. Estamos 100% focados em todos os tipos de dados para oferecer a versatilidade que você precisa para prosperar.

Convidamos você a explorar tudo o que a Informatica tem a oferecer – e estimular o poder dos dados para impulsionar sua próxima revolução com inteligência.

Dados imprecisos de clientes não só dificultam a eficácia das vendas, como também são caros. De acordo com a empresa de pesquisa B2B SiriusDecisions, o custo para impedir que um registro inválido entre em um sistema de CRM é de US\$ 1. Custa US\$ 10 para corrigi-lo e US\$ 100 para não fazer nada, pois as ramificações são sentidas repetidamente*.

Para ter sucesso, as empresas precisam de equipes de vendas altamente motivadas e focadas no desempenho. As equipes de vendas também precisam das ferramentas certas – incluindo uma visão completa do relacionamento de um cliente com a empresa – para gerar receitas brutas e lucros líquidos. A Informatica ajuda os líderes de vendas a oferecer excelentes experiências aos clientes com uma visão em 360 graus alimentada com dados confiáveis de clientes.

Saiba mais

Excelentes experiências de clientes começam com excelentes dados de clientes. Leia o nosso livro, [Customer Data Strategies for Dummies \(Estratégias de dados de clientes para iniciantes\)](#). Você aprenderá a maximizar cada interação com o cliente com uma visão em 360 graus dos clientes e, por fim, impulsionará mais sucesso nos negócios.

*"O impacto de dados ruins na geração de demanda", SiriusDecisions.

