

# Cinco maneiras de impulsionar a sua estratégia de clientes com uma abordagem centrada em dados

1.

- Empresas B2B acreditam que as transações digitais serão **de duas a três vezes** mais importantes do que as interações de vendas tradicionais daqui em diante.<sup>1</sup>
- Líderes em fidelidade aumentam suas receitas quase **2,5 vezes mais rapidamente** do que outras empresas em seus setores.<sup>2</sup>



## Retenha os clientes certos



2.

- Aproximadamente um **terço** dos clientes não manteria os negócios com uma marca estimada após uma experiência ruim.<sup>3</sup>
- **23 por cento** dos clientes confiam nas empresas muito menos atualmente do que confiavam há cinco anos.<sup>4</sup>



## Tome decisões baseadas em relacionamentos

3.

- **75%** dos clientes preferem respostas rápidas e **55%** dos clientes querem consistência em todos os canais.<sup>5</sup>
- O total de vendas do comércio eletrônico **triplicou** desde 2014 para US\$ 4,2 trilhões em 2020.<sup>6</sup>



## Otimize as interações digitais



4.

- **75%** das empresas começaram a automatizar seus processos de negócios ou pretendem fazê-lo.<sup>7</sup>
- **92%** dos executivos estão preocupados com os danos à reputação por conta do uso inapropriado de dados e análises.<sup>8</sup>



## Centralize a integração do cliente

5.

- **52%** dos comerciantes adaptam sua estratégia e suas táticas de marketing com base em interações e feedback dos clientes.<sup>9</sup>
- **88%** de profissionais de CX acreditam que a IA vai aprimorar, não substituir, os agentes.<sup>10</sup>



## Responda ao feedback dos clientes com rapidez



## Como se tornar uma organização que toma decisões orientadas por dados

Um quadro completo de cada cliente incorpora todos os dados — estruturados, não estruturados, internos, externos — e fornece novas perspectivas para um trabalho eficaz.

- **Defina contextos dos clientes** — Relacione e conecte dados para obter informações mais precisas dos clientes, criando segmentos hiperdirecionados, interações personalizadas e revelando insights desconhecidos.
- **Gerencie o consentimento** — Transforme a privacidade e a proteção em uma oportunidade de experiência do cliente por meio da associação de dados e políticas de consentimento a indivíduos e canais específicos.
- **Solucione e domine os dados dos clientes** — Modernize processos de integração dos clientes, atividades de F&A, iniciativas de conformidade e relatórios operacionais com uma única versão da verdade.
- **Escale com a IA e o aprendizado de máquina** — Mimetize decisões humanas e treine algoritmos que automatizam a correspondência dos registros de clientes para acelerar a criação de registros de ouro e escalar até bilhões de registros.

Quer ter acesso ao poder dos **dados dos clientes**?  
Descubra como uma **visão 360°** cria clientes fiéis.

BAIXE O E-BOOK PARA SABER MAIS

<sup>1</sup> <https://www.mckinsey.com/business-functions/marketing-and-sales/our-insights/the-b2b-digital-inflection-point-how-sales-have-changed-during-covid-19>

<sup>2</sup> <https://hbr.org/2020/01/the-loyalty-economy>

<sup>3</sup> <https://www.pwc.com/us/en/advisory-services/publications/consumer-intelligence-series/pwc-consumer-intelligence-series-customer-experience.pdf#page=9>

<sup>4</sup> <https://www.accenture.com/sa-en/insight-exceed-expectations-extraordinary-experiences>

<sup>5</sup> <https://towardsdatascience.com/the-dos-and-donts-of-customer-service-automation-a1f3bb866330>

<sup>6</sup> <https://www.statista.com/statistics/379046/worldwide-retail-e-commerce-sales/>

<sup>7</sup> <https://www.mckinsey.com/business-functions/operations/our-insights/the-automation-imperative>

<sup>8</sup> <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/xx/pdf/2018/02/guardians-of-trust.pdf>

<sup>9</sup> <https://www.salesforce.com/blog/2019/01/marketing-statistics-to-know.html>

<sup>10</sup> <https://customerthink.com/6-ways-to-enhance-cx-in-2020/>