

Informatica MDM – Customer 360

Principais benefícios

- Criar perfis de clientes confiáveis
- Integrar centralmente clientes com fluxos de trabalho guiados
- Gerenciar estrategicamente informações de clientes
- Identificar e explorar visualmente relacionamentos com clientes
- Compartilhar dados com aplicativos e funcionários de forma segura
- Envolver-se com os clientes com mais relevância
- Desfrutar da velocidade e agilidade do Intelligent Cloud Services da Informatica

Prepare-se para encarar a concorrência em experiência do cliente.

A centralização no cliente é o novo campo de batalha. Antes, a diferenciação competitiva envolvia produtos e serviços, posicionamento de marca e preço. Mas os clientes têm expectativas cada vez mais altas. Eles esperam que as empresas entendam quem eles são e interajam de acordo. Uma experiência do cliente perfeita determina a diferença entre um cliente fiel e outro que não tem nenhum receio de procurar o concorrente. Portanto, as empresas que concorrem na experiência do cliente estão ganhando essa batalha.

Você precisa estar preparado. Entender seus clientes e suas expectativas crescentes exige uma visão em 360° única e prática, uma que comece com a aquisição e que se estenda desde a integração bem-sucedida até o envolvimento contínuo relevante.

A maioria das organizações é desafiada por dados de clientes incompletos, inconsistentes, duplicados e fragmentados. As informações de clientes são gerenciadas a partir de diversos departamentos em vários sistemas divididos em silos. A qualidade de dados, até mesmo em aplicações de automação da força de vendas (SFA) e de gestão do relacionamento com o cliente (CRM), pode rapidamente deteriorar-se e tornar-se suspeita.

As equipes de marketing, vendas, serviço de atendimento, entre outras voltadas ao cliente, precisam obter dados de clientes confiáveis, relevantes e controlados para:

- Gerar comunicações personalizadas e direcionadas que antecipem as necessidades dos clientes
- Descobrir oportunidades de vendas cruzadas e vendas casadas que antes não podiam ser percebidas
- Resolver os problemas com rapidez e sem a necessidade dos clientes repetirem suas preocupações
- Reconhecer os principais clientes e oferecer experiências especiais alinhadas ao seu valor
- Acelerar os benefícios de fusões e aquisições com revelações mais precisas sobre os clientes e oportunidades nessa combinação de empresas
- Entender os relacionamentos dos clientes com outras pessoas, lugares e coisas que causam impacto nos objetivos comerciais

O que você precisa saber sobre seus clientes?



Eles são clientes?



Quais produtos eles possuem?



Qual é a próxima ação mais indicada?



Quem está no seu círculo de clientes?

Visão em 360° de última geração dos clientes.

O Informatica MDM – Customer 360 qualifica as equipes com uma visão única dos clientes, contexto de interações do cliente e visibilidade nos relacionamentos com os clientes. Sua interface de fácil utilização e painel configurável ajudam a simplificar de ponta a ponta o processo de integrar centralmente, gerenciar estrategicamente, explorar visualmente e compartilhar com segurança as informações por todo o ciclo de vida do cliente.

Projetado para usuários de negócios e administradores de dados, o MDM – Customer 360 é um aplicativo alimentado por dados mestres criado a partir do Intelligent Data Platform da Informatica. Ele combina qualidade de dados, integração de dados, gerenciamento do processo de negócios e dados como serviço (data-as-a-service) em uma solução única oferecida em seu próprio ambiente de TI ou na nuvem.



O MDM – Customer 360 reúne os dados que suas equipes de marketing, vendas, serviço de atendimento, entre outras, precisam saber sobre as preferências, produtos, residências, canais e relacionamentos dos clientes. Ele centraliza a disponibilidade e o gerenciamento de dados atualmente fragmentados entre os aplicativos regionais, de departamentos e linhas de negócios da sua empresa. Isso permite que sua empresa deixe de ser centrada em aplicativos para ser centrada no cliente.

Você também pode usar o MDM – Customer 360 para alimentar seus aplicativos de negócios e de análise com informações limpas, consistentes e conectadas. Os funcionários se beneficiam de uma visão em 360° única, prática e de última geração dos clientes e de um aplicativo confiável e centralizado para integrar, gerenciar, explorar e compartilhar dados de clientes essenciais à empresa.

Principais recursos

Integrar clientes de forma centralizada

O MDM – Customer 360 apresenta um fluxo de trabalho de negócios configurável e direcionado ao processo, para promover a colaboração por toda a empresa no momento de integrar os clientes. Ele otimiza e padroniza o modo como novos clientes são adicionados por regiões, funções e unidades de negócios, enquanto elimina registros duplicados, incompletos e imprecisos. Ao integrar novos clientes, pesquise, verifique, valide, combine, mescle e detalhe automaticamente informações de clientes por meio de painéis baseados em funções, para obter um modo mais eficiente de capturar, analisar e aprovar novos registros.

Criar registros de clientes mais completos

Utilize os produtos de verificação de dados de contato (endereço, e-mail e telefone) e as ofertas de detalhamento de dados do Data as a Service da Informatica para complementar as informações de clientes na hora da entrada e de forma contínua. Integre com consistência dados demográficos e da empresa para melhorar os perfis de clientes e gerenciar hierarquias. Adicione facilmente dados de clientes de provedores de dados de terceiros, incluindo Dun & Bradstreet, Acxiom ou Experian, e provedores de conteúdo específico do setor de ciências da vida, saúde, etc.

Gerenciar estrategicamente informações de clientes

Consolide dados de clientes essenciais aos negócios de toda a sua empresa, incluindo o Salesforce, AWS, Azure, ERP e outros aplicativos. Gerencie-os estrategicamente a partir de um único local para reduzir a quantidade de dados corrompidos em sua empresa

e crie uma visão em 360° única e prática dos seus clientes. Conecte os dados para criar uma visão dos relacionamentos entre seus clientes e suas residências, seus locais e canais preferidos, seus produtos e preferências. Melhore a colaboração e a administração organizacional quando for gerenciar informações de clientes nas linhas de negócios, funções e regiões.

Compartilhar os dados com segurança

Potencialize seus aplicativos de análise, de negócios e em nuvem com informações de clientes confiáveis, incluindo as áreas de marketing, SFA, serviço de atendimento ao cliente, CRM, faturamento, remessas e outros sistemas. Com dados de clientes confiáveis, relevantes e controlados, suas equipes podem obter as informações necessárias nos aplicativos em que mais confiam para proporcionar uma ótima experiência do cliente.

Envolver-se com os clientes com mais relevância

Com painéis configuráveis e baseados em funções, as equipes podem facilmente entender, planejar e envolver-se com os clientes. Elas têm o contexto necessário para proporcionar uma experiência do cliente diferenciada sem precisar acessar vários sistemas. Uma visão centrada nos negócios exhibe as informações de contato dos clientes, seu status, produtos, relacionamentos, preferências e, se possível, a próxima ação mais indicada a ser realizada. Até mesmo informações de produtos podem ser inseridas no painel por meio da integração com o Informatica MDM – Product 360, incluindo imagens e detalhes sobre os produtos e serviços dos clientes.

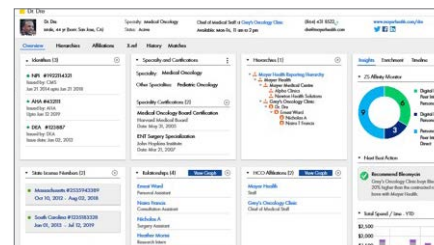
Integre novos clientes de forma centralizada



Gerencie informações dos clientes de forma estratégica



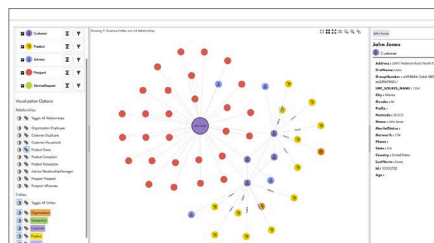
Compartilhe com segurança para um maior envolvimento do cliente



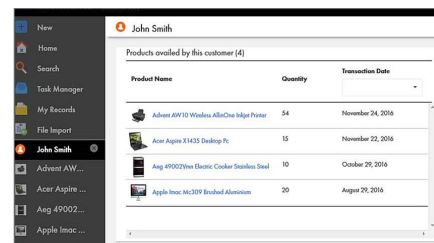
Valide e detalhe informações dos clientes



Obtenha informações sobre relacionamentos dos clientes



Obtenha acesso integrado ao Product 360



Sobre a Informatica

A transformação digital está mudando nosso mundo. Na posição de liderança em gerenciamento corporativo de dados em nuvem, estamos preparados para ajudar você a abrir caminhos de maneira inteligente. Oferecemos a perspectiva para que você se torne mais ágil, aproveite novas oportunidades de crescimento ou até mesmo crie novos produtos. Convidamos você a explorar tudo que a Informatica tem a oferecer – e estimular o poder dos dados para impulsionar sua próxima revolução com inteligência. Não apenas uma vez. Sempre.

Identificar visualmente relacionamentos importantes

Entenda como seus clientes estão conectados expondo os relacionamentos entre as pessoas, lugares e coisas que mais importam para os seus negócios. Beneficie-se de visualizações que agregam e/ou filtram os vínculos entre clientes, possíveis clientes, transações, produtos, solicitações de serviço e outras informações. Por meio de visualizações gráficas, por exemplo, as equipes podem criar mais facilmente segmentos direcionados e listas de leads ou identificar oportunidades de vendas cruzadas e vendas casadas.

A velocidade e agilidade do Intelligent Cloud Services da Informatica combinadas com a potência do MDM

Com base na sua necessidade e visão, o MDM – Customer 360 é oferecido em instalações locais ou pelo Intelligent Cloud Services da Informatica. O MDM – Customer 360 garante a você os benefícios dos recursos do MDM – Customer 360 da Informatica, enquanto terceiriza com segurança as ações de gerenciamento de TI, como migrações, instalações ou atualizações de hardware ou software.

MDM – Customer 360:

- Traz todos os recursos do Informatica MDM e combina-os com a velocidade e agilidade da nuvem
- Fornece todos os recursos do MDM – Customer 360 junto com atualizações e correções automatizadas para as últimas e principais melhorias, recursos e funcionalidade
- Acelera a velocidade da implantação do MDM – Customer 360 com uma definição de preços simples e pagamento conforme a utilização (pay-as-you-go)
- Custos de manutenção e despesas de TI reduzidos conforme a Informatica assume a responsabilidade pelo gerenciamento de TI da solução

Para obter mais informações, visite www.informatica.com/customer360.

Sobre aplicativos alimentados por dados mestres

Os aplicativos alimentados por dados mestres da Informatica incluem o MDM – Customer 360, o MDM – Product 360 e o MDM – Supplier 360. Eles incorporam um gerenciamento de dados mestres de ponta a ponta que combina qualidade de dados proativa, governança de dados holística, integração de dados de ponta a ponta e a verificação de dados de contato e detalhamento de dados do Data as a Service.

