

Customer 360 Insights da Informatica

Benefícios

- Conecte dados de qualquer tipo e gerencie bilhões de registros em todas as fontes de dados
- Resolva problemas de dados do cliente e crie relações usando algoritmos avançados de aprendizado de máquina
- Deduza atributos do cliente a partir de dados não estruturados usando Processamento de linguagem natural
- Visualize relações, domicílios e hierarquias B2B complexas usando um armazenamento de dados gráficos
- Apresente várias perspectivas do cliente com base no usuário ou no contexto de casos de uso

Dados confiáveis que fornecem uma visão 360 dos clientes, onde e quando necessário

Estratégias digitais abrangentes transformaram o marketing, além de outras iniciativas, e estão ajudando as empresas a melhorar a experiência do cliente. Agora, os clientes selecionam ativamente as empresas com base em como ela prevê seus desejos e necessidades, oferece comunicações personalizadas de acordo com seus interesses e cria experiências omnichannel sem atrito.

Os líderes de empresas reconhecem como os dados geram inovação, análise e novas oportunidades. Eles entendem o valor dos dados para estimular a próxima melhor experiência, incorporar o risco do cliente na tomada de decisões, operacionalizar a análise de fraudes e garantir a conformidade com normas centradas no cliente, como Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (GDPR) e a Lei de Privacidade do Consumidor da Califórnia (CCPA).

Customer 360 Insights da Informatica

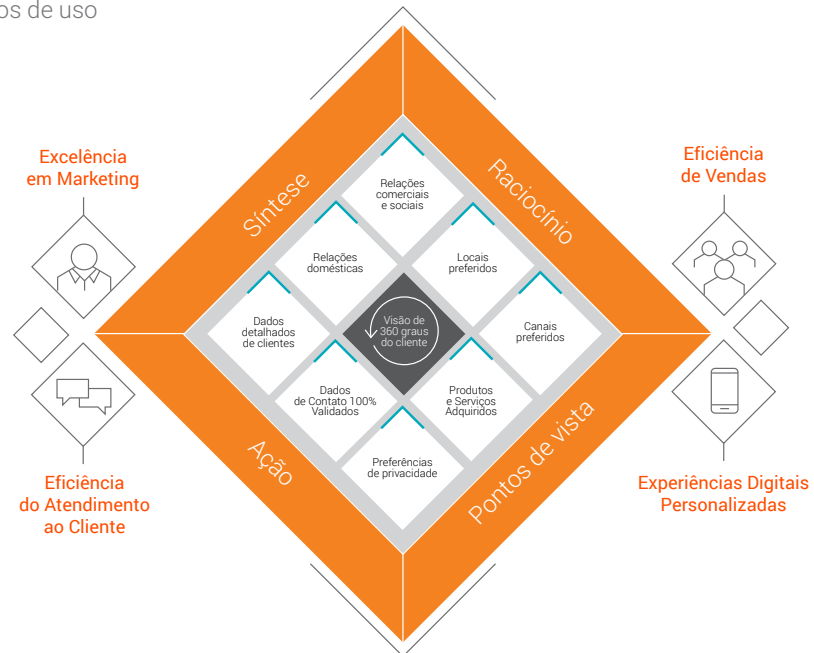
Nunca foi tão importante que usuários empresariais e cientistas de dados tomassem atitudes inteligentes com base em insights personalizados dos clientes, criados para obter velocidade e agilidade. Entregue por meio de tecnologia de ponta, que inclui inteligência artificial, aprendizado de máquina e armazenamento de dados gráficos, o Customer 360 Insights da Informatica® simplifica o processo de transformação de dados em ação.

O Customer 360 Insights conecta dados fragmentados de clientes de qualquer origem (redes sociais, chats da Web, registros de call center, aplicativos de e-commerce, contratos e armazéns de dados analíticos) e os sintetiza em uma visão 360 graus consolidada do cliente, enriquecida com inteligência profunda para produzir insights e consumível em tempo real. Alimentado por tecnologia gráfica, o Customer 360 Insights descobre e gerencia relações complexas entre indivíduos, domicílios, produtos e serviços.

Esses insights alimentam iniciativas de negócios com contexto muito procurado para melhorar campanhas de marketing personalizadas, experiências omnichannel e conformidade, ao mesmo tempo em que enriquecem as análises avançadas que as empresas usam para entender o risco de churn ou identificar pontos de atrito ao longo da jornada digital.

Destaques do recurso

- Conecte dados de qualquer tipo e gerencie bilhões de registros em todas as fontes de dados
- Resolva ligações de dados do cliente de maneira automática e crie relações usando algoritmos avançados de aprendizado de máquina
- Deduza atributos adicionais do cliente a partir de dados não estruturados usando Processamento de linguagem natural
- Visualize relações, domicílios e hierarquias B2B complexas usando um armazenamento de dados gráficos
- Apresente várias perspectivas do cliente com base em usuários únicos ou no contexto de casos de uso



Arquitetura de dados

O Customer 360 Insights foi construído em uma pilha de tecnologia de Big Data que inclui armazéns de dados Apache Hadoop, Spark, gráficos, colunares e na memória. A arquitetura de microsserviços é facilmente escalonada para implementação e reimplementação da funcionalidade sem comprometer a integridade dos dados e do aplicativo. Combinado com o modelo de implementação SaaS, ele simplifica e acelera o processo. A solução é compatível com ferramentas como R e Python para fornecer maior flexibilidade para seus cientistas de dados.

Casos de uso

O Customer 360 Insights aborda iniciativas analíticas, operacionais e de marketing, além de ampliar os investimentos em soluções de MDM, CRM e armazenamento de dados. O Customer 360 Insights também lida com novos casos de uso comerciais para apoiar a transformação de marketing, como

- Microsegmentação e direcionamento
- Marketing personalizado
- Pesquisa com clientes e análise de feedback
- Otimização da jornada do cliente
- Próxima melhor ação

Sobre a Informatica

A transformação digital muda expectativas: melhor serviço, entrega mais rápida e com menos custos.

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

Como líder mundial em gerenciamento de dados corporativos na nuvem, 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 de 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.

Fabricante de alta tecnologia

Um fabricante de alta tecnologia global aproveita o Customer 360 Insights para entregar novos insights mais rapidamente entre as equipes de marketing e vendas. O sistema de inteligência do cliente gera campanhas personalizadas e análises da experiência do cliente para as equipes globais de marketing, dando autonomia para que mais de 22 mil representantes de vendas e atendimento ao cliente tomem decisões personalizadas para os clientes com base em conteúdo segmentado, responsivo e em tempo real, em vários canais e dispositivos. Depois de consolidar os registros de 14 sistemas de origem, o Customer 360 Insights gerencia atualmente mais de 4 bilhões de registros em todo o mundo.

Seguradora líder das áreas de imóveis e acidentes

Uma seguradora líder nas áreas de imóveis e acidentes otimiza experiências do campo digital ao pessoal nos canais de interação com, por exemplo, a identificação de indicadores de cotações não vinculativas. Usando o Customer 360 Insights, a seguradora sintetiza uma visão 360 do cliente a partir de diferentes origens, como fontes confiáveis de dados do cliente, sistemas de indenização/atendimento, aplicações de pesquisas transacionais de NPS e plataformas de análises na Web. Assim, as equipes analíticas podem usar SAS, Tableau, R e Python para examinar dados do Customer 360 Insights e revelar insights que jamais poderiam ter.

O Customer 360 Insights da Informatica agrega IA e aprendizado de máquina a uma visão confiável do consumidor, permitindo que as empresas sejam mais centradas nos clientes e forneçam a próxima melhor experiência. O Customer 360 Insights ajuda organizações de áreas como seguros, bancos, varejo e hospitalidade, entre outras, a personalizar interações, oferecer atendimento mais rápido, aumentar a receita de cross-sell, cumprir com iniciativas de segurança de informações dos clientes, como o GDPR, e reduzir os custos gerais dos sistemas de TI.



Sede mundial Av. Das Nações Unidas, 12901 - 3º, Andar - Torre Norte - Brooklin Novo, 04578-000 - São Paulo, SP Tel.: 0800-878-3060
Ligação gratuita nos EUA: 1.800.653.3871

IN06_0219_03663

© Copyright Informatica LLC 2019. Informatica e o logotipo da Informatica são marcas comerciais ou marcas registradas da Informatica LLC nos Estados Unidos e em outros países. Uma lista atualizada de marcas comerciais da Informatica está disponível na Web em <https://www.informatica.com/br/trademarks.html>. Outros nomes de empresas e produtos podem ser nomes comerciais ou marcas comerciais de seus respectivos proprietários. As informações contidas nesta documentação estão sujeitas a mudança sem notificação prévia e foram fornecidas "COMO SE ENCONTRAM", sem garantias de qualquer espécie, expressas ou implícitas.