

ATENÇÃO

+



# Maximizando o sucesso dos negócios

por meio da experiência do  
cliente orientada por dados

+

+

+



No cenário digital dinâmico de hoje, a experiência do cliente (CX) se destaca como um pilar fundamental do sucesso dos negócios.

Ver mais





No cenário digital dinâmico de hoje, a experiência do cliente (CX) se destaca como um pilar fundamental do sucesso dos negócios. No entanto, as abordagens tradicionais de CX muitas vezes deixam a desejar, faltando a precisão e os insights necessários para realmente envolver e entender os clientes. Então, entra em cena a CX orientada por dados: uma abordagem transformadora alimentada por análise de dados e tecnologia. Ao aproveitar a abundância de dados de clientes disponíveis, as empresas podem desbloquear insights profundos sobre comportamento, preferências e necessidades, gerando resultados superiores e promovendo relacionamentos duradouros com os clientes.

Estudos recentes revelam que apenas 39% das organizações traduzem com sucesso insights orientados por dados em vantagem competitiva sustentada. Entender o que os clientes querem é o primeiro passo para a construção de uma marca centrada no cliente, e esse conhecimento está embutido nos dados. As empresas estão adotando insights orientados por dados mais do que nunca para maximizar sua compreensão das necessidades e desejos dos clientes, especialmente em nossa cultura de gratificação imediata.

Os especialistas concordam que a experiência baseada em dados capacita as empresas a alavancar dados interconectados de forma eficaz, cultivando confiança e relacionamentos de longo prazo, promovendo um ecossistema colaborativo.

"Na verdade, as empresas de crescimento mais rápido geram **40% a mais de sua receita com personalização.**"

Fonte: McKinsey, Relatório "Next in Personalization", 2021



# Principais componentes do CX orientado a dados



**Coleta de dados:** reúna dados de clientes de várias fontes, incluindo sistemas de CRM, plataformas de mídia social e registros de transações.



"83% dos consumidores relataram que compartilharão informações pessoais para atendimento personalizado se a marca for transparente sobre seu uso."

Fonte: Proprofs. "Experiência personalizada do cliente: o que, como e por quê." 2020



**Análise de dados:** use técnicas avançadas de análise, como modelagem preditiva, segmentação e análise de sentimento para extrair insights acionáveis.

**Personalização:** Adaptar produtos, serviços e comunicações com base nas preferências e comportamentos individuais dos clientes.



"91% dos compradores dizem que são mais propensos a comprar produtos de varejistas que usam seu nome e fornecem recomendações pessoais."

Fonte: Frost & Sullivan. "Hiperpersonalização: o novo must-have para a excelência em CX" 2023



**Melhoria contínua:** refine iterativamente as estratégias de CX com base em feedback, métricas de desempenho e tendências de mercado.



# Desbloqueando o valor da CX orientada por dados



**Maior satisfação e fidelidade do cliente:** ao fornecer experiências personalizadas, as empresas excedem as expectativas do cliente e cultivam a fidelidade a longo prazo.

**Impulsionando o crescimento e a lucratividade:** recomendações personalizadas e campanhas de marketing direcionadas aumentam as oportunidades de vendas cruzadas e upselling, impulsionando a receita e a lucratividade.



## O guia para implementar CX orientado a dados



Use plataformas de gerenciamento de dados para centralizar e integrar os dados dos clientes.



Garanta a qualidade, a precisão e a conformidade dos dados com os requisitos regulamentares.



Implemente algoritmos de aprendizado de máquina para análise preditiva e segmentação de clientes.



Aproveite o processamento de linguagem natural para analisar dados não estruturados.

Implemente a entrega dinâmica de conteúdo para experiências personalizadas, mantendo a privacidade e a segurança dos dados.



Promova uma cultura orientada por dados que enfatiza a colaboração, a inovação e o aprendizado contínuo.



# ATENÇÃO



## Experimente os benefícios em primeira mão:



**Direcione recursos e investimentos:** reconheça os recursos de dados e análises como ativos estratégicos, equilibrando o ROI de curto prazo com a criação de valor de longo prazo.

**Incentive a colaboração e o alinhamento:** colabore com equipes multifuncionais para integrar iniciativas de CX com a estratégia geral de negócios.



**Garanta governança e conformidade:** atenda aos requisitos regulatórios e padrões éticos no uso e gerenciamento de dados.

**Meça e avalie o ROI:** estabeleça KPIs e métricas para medir o impacto das iniciativas de CX orientadas por dados nos resultados de negócios.



ATENTO



A experiência dos funcionários levada ao **próximo nível** através da CX baseada em dados:



## Transformando a **experiência** dos funcionários na **Atento**



A incorporação de estratégias baseadas em dados nas operações da empresa pode impulsionar significativamente indicadores-chave de desempenho, como a rotatividade de funcionários, criando um ambiente de trabalho mais engajador. O uso pela Atento de sua plataforma Data Ocean exemplifica como a análise de dados pode melhorar as experiências dos funcionários ao detectar precocemente sinais de possível rotatividade.

Essa plataforma analisa o comportamento, a satisfação e o engajamento dos funcionários para abordar proativamente os problemas e personalizar estratégias de retenção, aprimorando as experiências individuais e o desempenho geral da empresa.

Essa abordagem levou a uma **redução de 25% na rotatividade voluntária na Atento**, demonstrando o poder dos dados em mitigar a insatisfação e a rotatividade dos funcionários. Ao identificar e agir com base nas tendências dos dados, a Atento pode melhorar proativamente a satisfação dos funcionários, fomentando uma força de trabalho mais leal e produtiva.

Além disso, a experiência do cliente (CX) impulsionada por dados está transformando o engajamento do cliente, impulsionando o crescimento, a inovação e a vantagem competitiva no mercado digital e competitivo de hoje, enfatizando a importância da análise de dados para alcançar sucesso operacional e satisfação do cliente.

A Atento é sua **melhor aliada de negócios** no caminho para um futuro digital focado na **Experiência do Cliente**.

Saiba mais em:

 [atento.com/pb](https://atento.com/pb)