

## Entregue experiências únicas no varejo com insights excepcionais gerados por dados confiáveis

### Conheça seu cliente.

#### Forneça resultados superiores.

O cliente de hoje em dia, mais conectado à tecnologia, exige experiências de varejo excepcionais, seja fazendo compras on-line, na loja ou por telefone. Isso significa que os varejistas, atacadistas e lojas de departamento em todo o mundo precisam se adaptar à Era do Cliente, na qual o comprador tem mais opções de compra do que nunca e pode facilmente mudar de marca para marca para encontrar o produto certo. Na verdade, o Salesforce informou que 76% dos clientes declararam que é mais fácil do que nunca testar alternativas para encontrar uma experiência que corresponda às expectativas.

Enquanto os clientes exigem experiências que falam diretamente com eles, os varejistas são os responsáveis por entregar esse atendimento. O envolvimento efetivo depende de dados de alta qualidade que permitam aos varejistas conhecer seus clientes. No entanto, capturar e manter as informações dos consumidores é mais desafiador do que nunca. O crescimento explosivo de dados, combinado com identidades digitais fragmentadas e espalhadas por diversos canais, resulta em varejistas que dependem de registros incompletos, desatualizados ou duplicados.

Para oferecer aos clientes a personalização que eles exigem, você precisa de dados confiáveis e uma visão única e confiável desse comprador. Sem isso, você corre o risco de registros fragmentados que criam uma visualização imprecisa ou duplicada.

Um registro completo e confiável de seus clientes permite que sua empresa:

- Obtenha insights para segmentação de precisão
- Personalize a comunicação e as experiências do cliente
- Maximizar campanhas e aumentar vendas
- Reduzir atrasos de produtos e erros de faturamento e melhorar o suporte

Os varejistas podem criar uma visão coesa dos prospects, compradores, parceiros e fornecedores que seja atual, precisa e confiável. Ao aproveitar uma solução que consolida e governa dados críticos em todos os sistemas, eles aprimoram a análise e, ao mesmo tempo, potencializam a agilidade operacional.

### Uma visão unificada: CMDM para varejistas

A solução CMDM (Customer Master Data Management) da Stibo Systems ajuda você a alcançar objetivos estratégicos criando um repositório central para seus esforços de marketing, vendas, serviço, suporte e muitos outros tipos de dados. Você coleta dados de vários sistemas, todos divididos em silos, para ajudar a criar dados consistentes do cliente. O CMDM melhora as iniciativas de 360° do seu cliente, conectando dados precisos do cliente a dados transacionais, comportamentais e sociais. A visão de 360°, impulsionada por um “registro de ouro”, oferece experiências ininterruptas entre canais - o que os relatórios da McKinsey afirmam que pode resultar em um aumento real da satisfação dos compradores em mais de 20%.



**A visão de 360°, alimentada por dados confiáveis, pode aumentar a satisfação do comprador em 20%.**

O CMDM também fornece melhores análises. As equipes de dados responsáveis por examinar e relatar programas de publicidade, campanhas de marketing e iniciativas de venda cruzada e upsell podem substituir perfis fragmentados, duplicados e obsoletos por registros de alta qualidade.

Além disso, você pode enriquecer seus dados para criar perfis completos de clientes e organizacionais que incluam campos de dados valiosos, hierárquicos e outros.

O que os varejistas podem fazer com o CMDM:

- Eliminar silos e conectar dados de sistemas isolados (por exemplo, automação de marketing, CRM, ERP)
- Melhorar a qualidade, consistência e confiabilidade das informações
- Descobrir, criar e gerenciar relacionamentos de dados
- Melhorar a governança de dados e a administração
- Alcançar padrões de conformidade
- Otimizar processos de TI e entrega de dados
- Melhore a visibilidade, a análise e a percepção

### Os benefícios para sua organização

O CMDM oferece aos varejistas um método abrangente para criar um registro de ouro que serve como um único ponto de referência. Você obtém uma compreensão clara das pessoas, suas preferências e comportamentos para alimentar as iniciativas de TI e negócios centrados no cliente.

#### Experiências diferenciadas

Ofereça o produto, serviço, desconto ou garantia no momento certo e no canal certo. As empresas tradicionais podem empregar novos modelos de negócios, mudando do varejo tradicional para o envolvimento omnichannel, que continua a conversa do social para o in-store e o on-line.

#### Marketing personalizado

Melhore as mensagens e impulse campanhas de geração de receita, usando registros que detalham precisamente quem você está segmentando. Forneça conteúdo personalizado, anúncios e recomendações com base em seus dados específicos. As empresas podem reduzir custos evitando envios redundantes ou enviando por e-mail os contatos errados. Mais importante, eles podem evitar danificar sua marca usando dados de contato imprecisos.

#### Ecommerce

Integre dados da Web, CRM, automação de marketing e dispositivos móveis para determinar com precisão as preferências dos clientes on-line. Trazer clareza à visão do cliente, incluindo seu histórico de navegação e compras, para oferecer proativamente sugestões personalizadas de produtos.

#### Lealdade e satisfação do cliente

Melhore seus programas de fidelização de clientes e centros de serviços trabalhando com os clientes, usando seus dados completos. Você pode consolidar centros de serviços e reduzir tempos de espera, por meio de registros precisos e compartilháveis em toda a organização.

#### Retornos minimizados

Reduza os erros de compras, envios e faturamento reunindo, gerenciando, publicando e compartilhando de forma eficiente as informações sobre clientes e produtos relacionados. Remova descrições e imagens incompletas, ausentes ou imprecisas do produto para fornecer detalhes precisos e garantir que os clientes satisfeitos comprem em seu site.

#### Risco Reduzido

Monitore, relate e reforce a conformidade, compreendendo as identidades e o consentimento do cliente, bem como quais dados pessoais são coletados e usados. Você também rastreia os dados de onde eles entram, quem os usa e por quanto tempo permanecem válidos.

**O CMDM oferece às empresas uma base de dados confiável ... para melhorar o CRM, o ERP, a automação de marketing e outros sistemas empresariais essenciais.**

#### Sua base confiável de dados de varejo

O CMDM da Stibo Systems oferece às empresas uma base de dados confiável para garantir a integridade dos dados, melhorar o CRM, o ERP, a automação de marketing e outros sistemas empresariais. Ele permite uma visão 360° dos clientes, aproveitando suas poderosas funcionalidades para identificar e combater dados duplicados. Ele também identifica dados incorretos e cria registros completos com recursos incomparáveis para a criação de perfis específicos, ou para a limpeza e enriquecimento das informações. O resultado é que você conhece seus clientes em qualquer ponto da jornada do comprador para agregar valor.

Saiba mais sobre como você pode aproveitar o CMDM para fornecer informações de varejo e experiências excepcionais.

#### Sobre a Stibo Systems

A Stibo Systems, empresa especializada em Gestão de Dados Mestres, fornece soluções confiáveis em MDM - Master Data Management, com base em uma abordagem exclusiva voltada para pessoas e negócios. A Stibo Systems promove a transformação digital nas empresas, tornando-se a força que revela o valor estratégico dos dados mestres, fortalecendo a experiência do cliente e impulsionando a inovação e o crescimento das organizações.

É uma subsidiária privada do grupo Stibo A / S, fundada em 1794 com sede corporativa em Aarhus, na Dinamarca.