



Gerenciamento de informações dos clientes

Qualidade de dados

Informativo.

Quando a qualidade de dados se torna um problema.

O problema vai além do setor de TI. Sua proatividade é essencial.



Provavelmente, você tem problemas de qualidade de dados.

Você não é o único. Quase metade de todas as empresas enfrenta perda de receita, problemas e altos custos devido a dados ruins. Dito isso, você pode se sentir perdido ao tentar resolver esses problemas.

Leva tempo para identificar erros, descobrir as causas e evitar que os problemas ocorram. Como responsável por problemas comerciais, não é seu trabalho monitorar informações, eliminar relatórios duplicados e recodificar dados.

Então, quem é responsável? A resposta é: todos são. Líderes de TI e de negócios devem trabalhar juntos para gerar os dados de alta qualidade necessários para sua empresa obter sucesso.

Pense na qualidade de maneira estratégica.

Muitas empresas têm um apetite infinito por dados, mas nenhuma estratégia para garantir a qualidade. Este informativo explora os desafios para lidar com volumes gigantescos de dados e descreve as funções e responsabilidades para uma iniciativa bem-sucedida de dados de qualidade.

Ajude sua empresa a lucrar com o excesso de dados.

Toda organização funciona com dados. As empresas têm um apetite voraz por dados do cliente e coletam montanhas de informações todos os dias. A IDC estima que a quantidade de dados dobre a cada dois anos que chegará a 40 trilhões de gigabytes até 2020.

Esse crescimento explosivo de dados não se limita a dados comerciais tradicionais. As empresas estão capturando fluxos de inúmeras fontes:

- Mídia social
- Marcadores de identificação de frequência de rádio (RFID)
- Sistemas de posicionamento global (GPS)
- Leitores de código de barras

- Dispositivos inteligentes e tecnologias vestíveis

Embora alguns desses dados sejam estruturados, a maioria simplesmente não é. As empresas que querem compreender seus clientes e antecipar as suas necessidades estão fazendo um esforço gigantesco para processar e analisar seus dados em tempo real. É uma situação que torna erros e inconsistências inevitáveis. 91% das empresas têm problemas com seus dados de contato. 88% acreditam que esses erros influenciam o resultado. É um grande problema, mas de quem é o trabalho de organizar tudo?

Compreenda o que é necessário para obter sucesso.

Assuma a responsabilidade e o controle. Se você não tiver controle de seus dados, não terá controle de seus negócios.

Quem é o “dono” dos dados da empresa? É uma pergunta importante, pois propriedade implica em responsabilidade. Portanto, a responsabilidade por dados logicamente inclui responsabilidade pela qualidade dos dados.

Na maioria das empresas, a resposta não é tão clara. Poucas empresas têm um “dono” dos dados da empresa. Para piorar, de acordo com a pesquisa de qualidade de dados da TDWI, quase metade das empresas não tem um plano para gerenciar a qualidade dos dados. Quase que automaticamente, a maioria das empresas passa a responsabilidade da qualidade de dados para o departamento de TI.

Ele pode ajudar... Mas nem tanto.

O departamento de TI trata do processamento de dados que ficam nos sistemas do computador. Na realidade, a maior parte dos

departamentos de TI está mais preocupada com sistemas do que com os dados. O departamento de TI não cria os dados e não controla como eles são usados. Eles não definem as regras ou requisitos para os dados de qualidade, pois isso depende muito do contexto. O que é importante para um grupo comercial pode ser completamente irrelevante para outro. Para terminar, o departamento de TI tem capacidade limitada para identificar ou corrigir erros. Uma solução de tecnologia pode dizer se um telefone está formatado de maneira incorreta. Ela não pode dizer se esse número está correto.

O custo real de dados ruins.

Uma razão para as empresas terem problemas para atribuir responsabilidade pela qualidade de dados pode estar na dificuldade de se detectar os dados ruins. Embora os problemas de qualidade de dados costumem ser generalizados, os efeitos são sutis. As campanhas de marketing não geram absolutamente os resultados esperados. O desempenho cai. É impossível fazer previsões. A questão é: nada explode ou quebra. Então, os problemas passam despercebidos e os custos são absorvidos pelo atendimento ao cliente.

Para agravar o problema, há o fato de que a maioria das organizações tende a subestimar a qualidade de seus dados e o impacto que erros e inconsistências podem impactar no resultado final. Não há item na linha de orçamento que os gerentes de negócios podem atribuir a dados ruins. Uma vez que os custos de dados ruins são tão difíceis de identificar, é de se impressionar que eles são descartados apenas como um custo comum dos negócios?

Bons dados ajudam a evitar decisões ruins.

Sem bons dados, os líderes de negócios ficam cegos. Quando se faz

decisões estratégicas baseadas em dados ruins, as consequências podem incluir perda financeira, relações danificadas e prejuízos irreparáveis à credibilidade de uma organização. A empresa global Ovun estima que “a má qualidade de dados custa aos negócios dos EUA ao menos 30% dos rendimentos — impressionantes US\$ 700 bilhões por ano”.

O dano vai bem além das perdas financeiras diretas. A má qualidade de dados pode comprometer as iniciativas estratégicas, como gerenciamento de relações com o cliente ou inteligência comercial. Uma pesquisa recente da Gartner mostrou que mais de 35% dos entrevistados identificaram qualidade de dados como um dos desafios mais significativos das organizações.

Quando líderes de TI e de negócios trabalham juntos, boas coisas acontecem.

Comece o trabalho.

Dados precisos são essenciais para os negócios. O sucesso da qualidade de dados depende muito mais do envolvimento e esforço dos usuários de negócios do que do departamento de TI, pois usuários comerciais são os que têm mais a perder. São eles que criam e usam os dados. Eles sentem a dor quando a qualidade dos dados é baixa, e colhem as recompensas quando é alta.

É importante que os profissionais de negócios assumam propriedade dos dados que usam, como informações de vendas e do cliente. A propriedade permite que você seja proativo em sua abordagem e garanta um retorno sobre o investimento.

Quebre seus hábitos de dados ruins.

A boa qualidade de dados normalmente só pode ocorrer como resultado de esforço em equipe. Portanto, os usuários de negócios e o departamento de TI precisam parar de apontar os dedos e começar a agir. Deixar claro que todos na empresa são responsáveis pela qualidade de

dados. Começar uma iniciativa de qualidade de dados. Criar um comitê de governança de dados para criar políticas e identificar soluções. Descobrir as causas dos erros nos dados e monitorar rotineiramente para evitar que os problemas de qualidade se espalhem.

Comece pelo principal.

A qualidade de dados é um problema estratégico e somente os gerentes seniores têm o poder de impor mudanças em processos e comportamentos na organização. Embora a gerência possa iniciar o processo, a iniciativa deve examinar os dados no contexto comercial. Isso requer cooperação entre os usuários de dados comerciais e o departamento de TI. Nenhum grupo possui todas as competências e conhecimentos para fazer sozinho.

Recrute administradores de dados.

As pessoas mais envolvidas com criação de dados e manutenção, que entendem a natureza dos dados e como eles são usados, costumam ser administradores de dados de sucesso. Candidatos prováveis incluem:

- Diretores de marketing costumam ser veteranos de iniciativas de qualidade de dados.
- Gerentes de conta dependem de dados precisos para monitorar as oportunidades de vendas.
- Diretores financeiros precisam de informações precisas para relatórios e orçamentos.
- Qualquer pessoa responsável pela entrada de dados pode ajudar a eliminar erros manuais.

Crie uma cultura de qualidade de dados.

Todos são responsáveis por manter dados de alta qualidade, percebam eles ou não. Logo, seus funcionários precisam ser educados e compreender que a melhoria da qualidade de dados é um processo contínuo que nunca termina. Cabe aos líderes comerciais promoverem uma cultura que valoriza os dados como um ativo essencial dos negócios e responsabilizarem os funcionários pela qualidade dos dados.

Aumente sua vantagem competitiva.

Os executivos normalmente veem a qualidade de dados como um problema que seus colegas do departamento de TI devem resolver. Isso faz com que o papel que os dados ruins têm sobre as escolhas e o desempenho do trabalho seja ignorado.

Dados de alta qualidade são um bom investimento. Empresas com dados mais eficazes crescem 35% mais rápido do que seus concorrentes. De acordo com a PriceWaterhouseCoopers, as grandes empresas têm dados de maior qualidade do que as pequenas. Elas confiam mais nos seus dados e os usam para tomarem melhores decisões.

Aceite a qualidade de dados como seu problema.

Quando os líderes de TI e negócios trabalham juntos, é possível gerar os dados de alta qualidade dos quais sua empresa precisa para obter sucesso.

- Forneça uma perspectiva mais profunda
- Garanta conformidade
- Minimize o risco
- Aumente a produtividade
- Reduza os desperdícios
- Acelere os ciclos de relatórios
- Aumente a confiança
- Aprimore o desempenho
- Aumente o rendimento

Nós podemos ajudar.

Grandes organizações contam com a Pitney Bowes para obter as melhores soluções de gerenciamento e dados e qualificação do setor. Nossos recursos incluem modelagem visual de dados, como gráficos de conhecimentos, qualidade e visualização de dados, fluxos de trabalho de gerenciamento de dados e gerenciamento de política, integração e análise de dados.

Brasil

São Paulo - SP

Av. Eng. Luís Carlos Berrini, 1.681

Cj. 91 - 9º Andar - Cond. Ed. Berrini Brooklin

pbs@pb.com

Para obter mais informações, ligue para 11 2348 8860
ou acesse pitneybowes.com/br

Sobre a Pitney Bowes:

A Pitney Bowes e a Integração de Dados são marcas registradas da Pitney Bowes Inc. ou de uma filial.
Todas as outras marcas comerciais são propriedade intelectual de seus respectivos detentores.