

10 ações para melhorar a qualidade dos seus dados

Você sabia que 97% das empresas norte-americanas sentem a necessidade de transformar dados em insights? Isso significa que a maior parte das empresas está analisando seus dados para entender melhor as necessidades dos clientes atuais, encontrar novos clientes e valorizá-los. Com essa missão crítica, você vai querer ter certeza de que está aproveitando ao máximo seus dados.

1. Reconheça seu problema de dados ruins e o quanto ele é custoso.

Hoje, 92% das organizações suspeitam que os dados de clientes e possíveis clientes podem ser imprecisos de alguma maneira. Isso pode levar ao desperdício de recursos, perda de produtividade, gasto desnecessário com comunicações e, consequentemente, perda de receita.

Nosso conselho? Saber que você tem um problema de qualidade de dados é o primeiro passo. Avalie a qualidade de suas informações e veja como elas estão afetando a eficiência de sua organização, a percepção do cliente e até mesmo o resultado final.

2. Reduza a quantidade de erros humanos com um software.

Acredita-se que a causa mais comum da existência de dados ruins seja o erro humano, isso explica por que empresas de todos os tipos e portes são afetadas. Embora não seja possível eliminar completamente o erro humano, você pode implementar regras e tecnologias de gerenciamento de dados.

Nosso conselho? Identifique onde as informações estão expostas a erros humanos e encontre a tecnologia e os processos para reduzi-los.

3. Nomeie um proprietário dos dados.

Quando você não tem um proprietário dos dados, não dispõe de alguém dedicado ao monitoramento e à otimização de processos de coleta de dados. As empresas que gerenciam suas estratégias de qualidade de dados de forma centralizada, têm conquistado um aumento significativo nos lucros nos últimos 12 meses.

Nosso conselho? Nomeie um gerente de dados ou alguém que cuidará de todos os aspectos relacionados aos dados em sua organização.

4. Invista em sua equipe e não apenas em tecnologia.

Embora muitas organizações estejam investindo em tecnologia, não estão investindo em seus funcionários. Alguns dos problemas mais urgentes em relação à qualidade dos dados são provenientes de inconsistências entre os departamentos, bem como da propriedade e do gerenciamento de dados.

Nosso conselho? Invista em cientistas de dados, administradores de dados corporativos e profissionais de análises, para aproveitar ao máximo os dados de sua organização.

5. Assuma uma postura mais proativa em relação ao problema dos dados.

Os dados se modificam ao longo do tempo e podem rapidamente ficar desatualizados. No entanto, a maioria das organizações encontra problemas de qualidade de dados somente depois que eles são relatados por funcionários, clientes ou prospects.

Nosso conselho? Realize auditorias de dados proativas para procurar erros comuns e considere adotar um software de detecção especializado para ter certeza que toda a informação utilizada é precisa.

6. Faça com que a qualidade dos dados seja um interesse de toda a organização.

Nos Estados Unidos, 88% das empresas possuem ferramentas de qualidade de dados implantadas atualmente, mas a maioria não é utilizada de forma consistente em todos os departamentos ou canais. A falta de comunicação interna ou a diferença de estratégias entre os departamentos podem criar silos.

Nosso conselho? A colaboração e a comunicação entre os departamentos sobre a qualidade dos dados é crucial para se obter insights úteis sobre as informações. Ao fazer com que a qualidade dos dados seja de interesse de toda a organização, você pode garantir uma melhor precisão e consistência.

7. Não negligencie a importância de coletar e-mails precisos.

Programas de fidelidade, campanhas de marketing, busca de novos clientes: essas iniciativas e muitas outras justificam por que o e-mail é o canal de comunicação mais importante para 2015. No entanto, 78% das organizações têm problemas de entregabilidade de e-mail.

Nosso conselho? Embora os problemas de entregabilidade tenham diversas origens, não subestime a importância da qualidade da lista de e-mails. Certifique-se de que você está trabalhando com o melhor banco de dados de e-mail possível ao fazer envios.

8. Verifique se os dados estão completos quando eles forem coletados.

51% das organizações citam dados incompletos ou ausentes como o problema de qualidade de dados mais comum.

Nosso conselho? Colete o máximo de informação possível do seu público, sem diminuir o engajamento. Coloque as regras em vigor para garantir que todos os detalhes necessários sejam coletados pela equipe e busque tecnologia de validação para garantir a precisão.

9. Personalize os investimentos em qualidade de dados para sua empresa.

Não existe solução perfeita e unificada para o problema de qualidade dos dados. Toda organização usa diferentes tipos de dados para diversas finalidades e mantém diferentes fluxos de trabalho.

Nosso conselho? O uso de dados variará drasticamente em toda a empresa, mas isso não significa que você deve personalizar as soluções de qualidade de dados para cada departamento. Seja qual for o seu investimento na qualidade dos dados, certifique-se apenas de que ele seja consistente em toda a organização.

10. Acompanhe as métricas para obter bons dados.

Algumas organizações citam restrições orçamentárias pelas quais a qualidade dos dados não recebe os investimentos necessários. Isso ocorre, muitas vezes, porque os principais benefícios da coleta de bons dados não são acompanhados ou informados.

Nosso conselho? Justifique o investimento na qualidade de dados apresentando as principais métricas afetadas pelos dados. Isso pode incluir visão mais clara para a tomada de decisão, eficiência do call center, sucesso operacional e satisfação do cliente. Acompanhar estas métricas pode ajudar a determinar potenciais problemas e otimizar o retorno do investimento, assegurando o suporte contínuo às iniciativas para melhoria da qualidade dos dados.