

# 10 etapas para garantir a qualidade da sua base de dados

A qualidade dos dados pode parecer uma tarefa desafiadora, mas é uma questão de ter pessoas, processos e tecnologia certos.

Estas 10 etapas simples vão ajudá-lo a direcionar seus esforços e a criar um plano de como lidar com esse grande desafio.



## **Um:** Comece pelo fim.

Ao observar a qualidade dos dados, é vital começar pelo fim. Pense em quais são seus objetivos, o que você quer fazer com os dados e para o que eles serão usados. Seus objetivos afetam a quantidade e o tipo de dados que você precisa.

As aplicações típicas podem incluir recebimento de pedidos, atendimento e entrega, faturamento, geração de relatórios, cross-sell e NBO (next best offer) para clientes existentes e prospecção de novos, que têm um perfil semelhante. Saber o que você deseja fazer no início vai ajudá-lo a garantir que todos os campos necessários sejam capturados, bem como os dados em todos os pontos de contato do cliente. Considerar seus objetivos e começar pelo fim garante que seus dados sejam adequados à finalidade desejada.



## **Dois:** Analise os dados que você já tem.

O registro de um cliente ou prospect não se resume apenas a um nome e a um endereço. Esse é apenas o ponto de partida para uma série de informações adicionais, que podem aprimorar seu relacionamento e ajudá-lo a se comunicar com os clientes de forma mais eficaz. Um ótimo ponto de partida é reunir os dados que você já tem e decidir o quanto são relevantes. A análise dos dados atuais deve indicar onde há lacunas e que dados adicionais são necessários. O ponto-chave é pensar sobre tudo o que você pode querer saber sobre esse cliente ou prospect, de modo que seja possível coletar essas informações em seus sistemas e processos de dados desde o primeiro dia, mesmo que os dados em si sejam acumulados ao longo de meses ou anos de comunicação.



## **Três: Meça a qualidade dos dados.**

Sejam quais forem os sistemas e processos que você usa para capturar dados por meio de todos os pontos de contato do cliente, é essencial ter uma forma de medir a qualidade dos dados ao longo do tempo. Todos os anos, nos EUA:

- **2,5 milhões de pessoas morrem**
- **2,2 milhões de pessoas se casam**
- **40 milhões de pessoas se mudam**

E, da mesma forma alarmante, os dados corporativos se desatualizam em 37% a cada ano. Com estatísticas como estas, fica claro que seus processos de qualidade de dados devem incluir um orçamento para atualizar os dados de seus clientes e prospects regularmente. A boa notícia é que existem maneiras estabelecidas de fazer isso. Uma boa fonte de dados consegue identificar clientes que se mudaram, morreram ou que pediram para não receberem comunicações de marketing, ajudando a garantir que dados que estavam limpos e precisos no dia em que foram coletados, permaneçam válidos e atualizados ao longo do tempo. A qualidade dos dados é uma viagem, não um destino.



## **Quatro: Como chegar daqui até lá.**

Benchmarking é uma parte fundamental de qualquer programa de qualidade de dados. Se você está no processo de colocar um programa de boa qualidade de dados em andamento, deve ser capaz de examinar onde está agora, estabelecer onde gostaria de estar em determinados momentos daqui por diante, e, em seguida, avaliar seu desempenho em relação a essas metas, em três meses, seis meses, um ano, dois anos e assim por diante. Se seus processos atuais estão em mau estado, pode haver muito a fazer de uma só vez, portanto, identifique as áreas que tenham o maior impacto negativo sobre os negócios e dê prioridade a elas.

A Serasa Experian pode te fornecer um documento de auditoria de dados para ajudar nessa tarefa e aconselhá-lo sobre sua estratégia futuramente.

Com procedimentos de qualidade de dados em vigor, você poderá avaliar a melhoria na qualidade de seus dados ao longo do tempo em relação às metas que foram definidas.



## **Cinco: Como garantir o comprometimento.**

Muitos projetos de qualidade de dados falham porque eles não obtêm o suporte necessário de todas as partes interessadas no negócio. Nem sempre é evidente para as pessoas o motivo pelo qual a qualidade dos dados é importante e como isso pode afetar o resultado final. O fato é que os dados de clientes e possíveis clientes afetam todos na organização, do CEO a todos os outros na hierarquia da empresa. É importante mostrar os benefícios para manter todos engajados.

Pense nos principais drivers e nas dificuldades das principais partes interessadas no negócio e, em seguida, mostre como a estratégia de dados ajudará a melhorar as coisas. Se um gerente é desafiado a reduzir custos, explique como uma estratégia coordenada de dados reduzirá a quantidade de devolução de e-mails, ajudando-o, portanto, a alcançar seus objetivos. Apele para a natureza competitiva de usuários com participação ativa, recompensando os indivíduos e as equipes, que mostrarem um número maior de melhorias na coleta ou entrada de dados. O comprometimento só virá quando você tornar a qualidade dos dados relevante para seu público-alvo.

Isso também ajudará: se você puder definir algumas áreas altamente visíveis do negócio nas quais houver lacunas na qualidade dos dados e onde as pessoas, que trabalham em toda a empresa, poderão ver alguns ganhos rápidos enquanto você estiver planejando sua estratégia de dados. E, claro, uma vez que esses ganhos rápidos forem obtidos, comunique-os internamente para que todos possam ver os benefícios do programa de qualidade de dados daí por diante.



## **Seis:** Como obter suporte para o investimento.

Um bom programa de qualidade de dados é um investimento de sucesso e rentabilidade de seu negócio a longo prazo. Como qualquer investimento, ele precisa ser justificado para aqueles que o financiam.

A associação do investimento proposto aos objetivos da empresa, e às cinco áreas a seguir, deve funcionar como uma boa justificativa econômica para o investimento.

- **Reputação**
- **Receita**
- **Custo/Lucro**
- **Compliance**

Considere como as melhorias na qualidade dos dados afetarão essas áreas-chave.



## **Sete:** Coloque processos eficazes em prática.

Uma estratégia de dados não é suficiente para garantir que a qualidade dos dados de sua organização seja mantida. Colocar processos em prática para capturar, limpar e manter dados, fornecerá orientação clara sobre como você deseja alcançar seus objetivos e instruções claras para aqueles que trabalham com você. Certifique-se de que todos na organização sejam treinados sobre a importância de manter dados de boa qualidade e realize reuniões de revisão regulares, para garantir que seus processos de qualidade dos dados estejam atualizados, sejam eficazes e continuem assim.



## **Oito:** Faça uso da tecnologia.

O desafio de manter dados precisos pode, muitas vezes, parecer assustador, mas a tecnologia existe para ajudá-lo. Agora, a maioria das empresas têm recursos suficientes disponíveis na área de trabalho para aproveitar ao máximo o software sofisticado, que pode ajudar a garantir a precisão e a qualidade de seus dados. A tecnologia implementada deve ser adaptada especificamente à sua organização. Concentrar-se em suas necessidades de negócios dará a você uma solução mais sofisticada e eficaz. Existem ferramentas disponíveis para ajudá-lo:

- **Evite a possível poluição dos dados**
- **Gerencie a desatualização dos dados ao longo do tempo**
- **Crie perfis e segmente contatos**
- **Suprima aqueles que não derem retorno**

As ferramentas estão disponíveis, não há desculpa para não usá-las.



## Nove: Você obteve melhorias?

Com um bom sistema de qualidade de dados implantado, algumas das melhorias podem ser evidentes a todos. Mas para garantir o retorno do investimento, você deve medir e informar o desempenho de seu programa de qualidade de dados regularmente.

Existem algumas métricas-chave que ajudarão você a ver se está se saindo bem, incluindo:

**Satisfação do cliente** - se a qualidade de seus dados realmente tiver melhorado, isso deverá ser refletido no aumento da pontuação de satisfação do cliente.

**Velocidade** - você está poupando tempo, capturando e limpando dados e executando campanhas? Você tem sistemas implantados, que podem medir quanto tempo essas atividades consomem agora e quanto tempo consumiram no ano passado ou no ano anterior?

**Precisão** - se você fez benchmark de onde começou e de onde está agora, poderá ver melhorias na precisão de seus dados refletidos em uma redução na quantidade de devolução de e-mails e no volume de pessoas que precisa enviar e-mails para obter uma determinada resposta. Se suas mensagens forem mais personalizadas, você também deverá ver uma melhoria em sua taxa de conversão.



## Dez: Comece novamente.

Quando tudo parece estar funcionando perfeitamente e seu programa de qualidade de dados parece estar fazendo seu trabalho, é fácil relaxar. Não faça isso. Reveja seus objetivos iniciais para ver como seus resultados estão melhorando, revise o processo regularmente e certifique-se de que as principais partes interessadas estejam totalmente informadas de seu desempenho. A qualidade dos dados não pode ser deixada ao acaso, não é assim que ela funciona. Mas mantenha-se atualizado sobre ela e sua empresa colherá os benefícios.