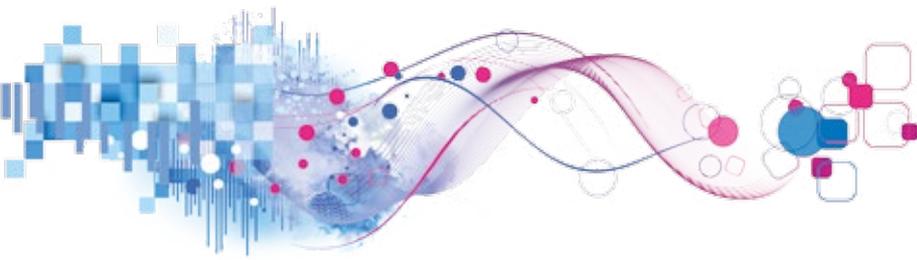


Guia de Compra Ferramentas de Data Quality



O que toda organização deve saber ao selecionar um fornecedor
de Ferramentas de Data Quality



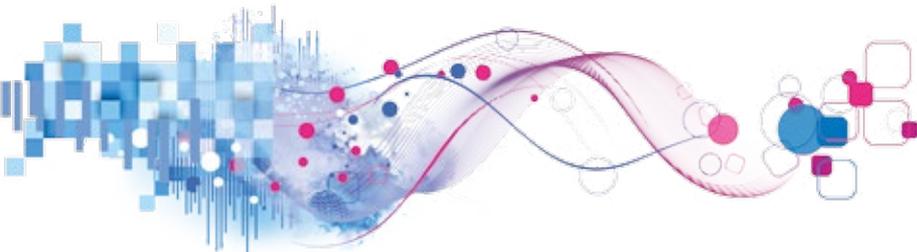
Este guia tem como objetivo ajudá-lo a entender cada um dos pontos a seguir para que você possa selecionar, com confiança, as melhores Ferramentas de Data Quality para sua organização e garantir que suas informações sejam adequadas à finalidade a que se destinam:

- 1 A necessidade de Ferramentas de Data Quality
- 2 A definição de Data Quality
- 3 O caminho para a definição de uma estratégia de Data Quality personalizada
- 4 Os meios e métodos de identificação das melhores soluções



Índice

Resumo.....	2
A necessidade da qualidade dos dados.....	2
O objetivo da qualidade de dados.....	2
É realmente necessário ter uma estratégia de Data Quality?.....	3
As demandas do cliente em constante mudança.....	3
Acompanhando a crescente necessidade de dados.....	3
O estado da qualidade dos dados.....	4
Consequências de informações de má qualidade.....	4
O valor do insight.....	5
Criando uma estratégia de Data Quality personalizada.....	5
Identifique suas necessidades.....	5
Derrube silos.....	6
Crie um mapa de dados.....	6
Entenda a curva de sofisticação da qualidade dos dados.....	8
Decidindo os tipos de ferramentas necessárias.....	9
Avaliando fornecedores.....	10
Adequação estratégica.....	10
Flexibilidade.....	10
Colaboração.....	11
Percepção holística.....	11
Ferramentas que você pode conhecer.....	11
Por que isso é importante?.....	11
Maneiras de testar.....	12
Encontrando uma solução completa.....	12
Funcionalidades de Data Quality.....	12
Rapidez.....	12
Precisão.....	13
Escalabilidade.....	13
Flexibilidade da aplicação.....	13
SaaS versus local.....	13
Segurança.....	14
Escalabilidade global.....	14
Garantindo o retorno do investimento.....	15
Principais perguntas que devem ser feitas aos fornecedores de Ferramentas de Data Quality.....	16
Conclusão.....	22



Resumo

A geração do Big Data veio para ficar. As organizações estão usando mais informações do que nunca. Estima-se que o volume de dados corporativos no mundo, em todas as empresas, dobre a cada 1,2 ano. Os dados fazem parte de todos os aspectos dos negócios e estão sendo usados para operações básicas, mas principalmente para inteligência, insight de marketing e muito mais. Cada departamento quer mais informações para ajudá-lo a entender melhor como operar de forma mais eficiente, inteligente e bem-sucedida.

Líderes empresariais que realmente desejam entender o cliente e tornar suas organizações mais rentáveis estão investindo mais em dados. No entanto, esse investimento pode estar sendo em vão se as informações coletadas, analisadas e aproveitadas forem imprecisas.

A necessidade da qualidade dos dados

A qualidade dos dados, ou Data Quality, já não é mais um conceito vinculado a determinadas partes de dados estruturados ou algo que possa ser tratado de forma reativa quando ocorre um problema. É uma parte fundamental para qualquer operação um processo contínuo, em tempo real, que é crucial para obter sucesso nos negócios hoje.

No entanto, para a maioria das organizações, a estratégia de Data Quality que utilizam ainda não está à altura de seu apetite por dados. Embora muitas estejam usando conjuntos de dados fundamentais e ligando-os aos modelos e algoritmos sofisticados, poucas realmente compreendem

a qualidade de seus dados e, portanto, não estão cientes de que esses esforços estão, na verdade, resultando em análises e inteligência ruins.

A dura realidade é que não existe solução perfeita e unificada para o problema de qualidade dos dados. As organizações coletam e usam os dados de maneiras diferentes e cada estrutura organizacional é diferente. Isso significa que a mesma solução inovadora não solucionará todos os problemas de qualidade de dados para todas as empresas. Cada organização precisa avaliar suas necessidades e o uso de dados para decidir melhor o fornecedor e as ferramentas certas para ela.

O objetivo da qualidade de dados

As práticas de Data Quality ajudam as organizações a conhecer melhor os clientes. Por meio de dados precisos, as organizações podem tomar decisões mais bem fundamentadas que, conseqüentemente, criam uma experiência melhor para o cliente.

A geração de insights por meio de dados permite que os usuários de uma empresa entendam e aproveitem o recurso valioso de informações. Mas para fazer isso, as empresas precisam de dados acessíveis, relevantes e oportunos, que sejam fáceis de usar. O objetivo da qualidade dos dados é certificar-se de que as informações estejam disponíveis para atender a uma finalidade desejada.

É realmente necessário ter uma estratégia de Data Quality?

As demandas do cliente em constante mudança

A forma como as empresas se conectam aos clientes está constantemente mudando. O cliente digital e móvel mais esclarecido exige interações consistentes por meio de mídias sociais, dispositivos móveis e sites da empresa. Além disso, as interações não ocorrem em silos isolados; um determinado cliente pode estar no Twitter em um minuto e em uma loja física no minuto seguinte. Isso obriga as empresas a estarem de plantão 24 horas por dia, sete dias por semana, para coordenar interações em todos os canais.

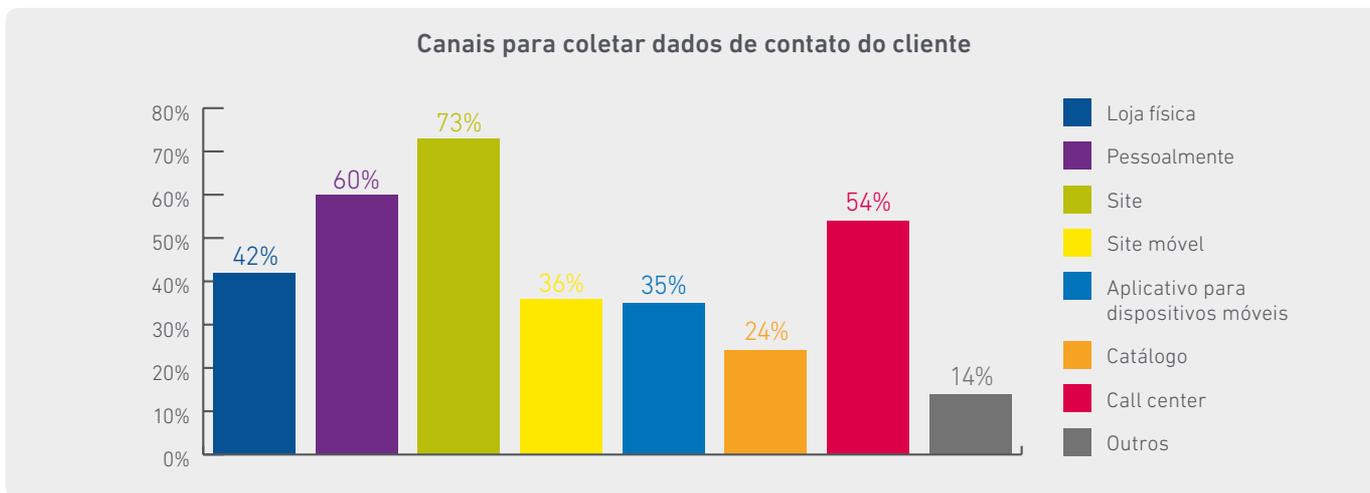
Por meio de todos esses canais, existe um fluxo de informações. As organizações estão usando uma média de 3,4 canais para coletar dados de contato. As empresas multinacionais estão usando ainda mais canais do que aquelas que operam em um único país. O canal mais comum para interagir com os clientes é o site da organização, seguido por uma equipe de vendas e um call center.

Acompanhando a crescente necessidade de dados

A crescente demanda dos clientes por uma interação multicanal está levando mudanças para as práticas empresariais. Especificamente, as organizações estão procurando monetizar, de maneira mais eficaz, os dados coletados de informações dos clientes.

Um exemplo está nos departamentos de marketing, no qual as organizações procuram coordenar interações entre todos os canais para proporcionar ao cliente uma experiência consistente, em vez de uma abordagem multicanal mais segmentada. Atualmente 87% das empresas estão engajadas no Cross-Channel-Marketing.

Para oferecer uma abordagem coordenada entre todos os canais, as organizações precisam de mais dados do que nunca para obter as informações necessárias sobre um determinado cliente. Elas precisam de informações para tomar melhores decisões estratégicas, personalizar mensagens, operar de forma eficiente e muito mais. No entanto, nem todos os dados coletados podem fornecer os insights desejados.



O estado da qualidade dos dados

Com estratégias ruins de gerenciamento de dados em andamento em muitas organizações, o estado da qualidade dos dados é relativamente ruim. Hoje, 91% das empresas sofrem com erros de dados comuns. Os mais comuns são dados incompletos ou ausentes, informações desatualizadas e dados imprecisos.

Devido à prevalência desses erros, a grande maioria das organizações suspeita que seus dados de contato possam ser imprecisos de alguma forma. Organizações norte-americanas acreditam que, em média, 25% de seus dados sejam imprecisos. Coletivamente, 78% das empresas têm problemas com a qualidade dos dados coletados por meio de diversos canais, sendo que os call centers geram os piores, seguidos pelos sites. Considerando a confiança das empresas nessas informações para as principais iniciativas de negócios, o nível de dados imprecisos é impressionante.

Parte do problema deriva dos métodos utilizados para o gerenciamento de dados. Embora a maioria das empresas tenha algum tipo de processo

de gerenciamento de dados em vigor, esse processo é, geralmente, segmentado por departamento ou manualmente, por natureza. Isso cria um aumento do nível de erro humano.

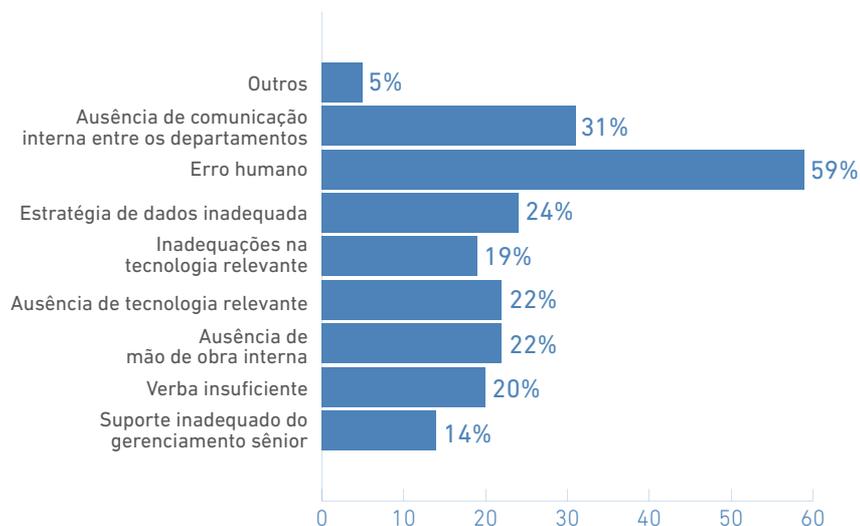
Consequências de informações de má qualidade

O alto grau de informações imprecisas está fazendo com que as organizações tenham uma série de desafios relacionados às principais iniciativas de negócios. Quando alimentadas por informações imprecisas, cada uma dessas áreas tem um ROI prejudicado.

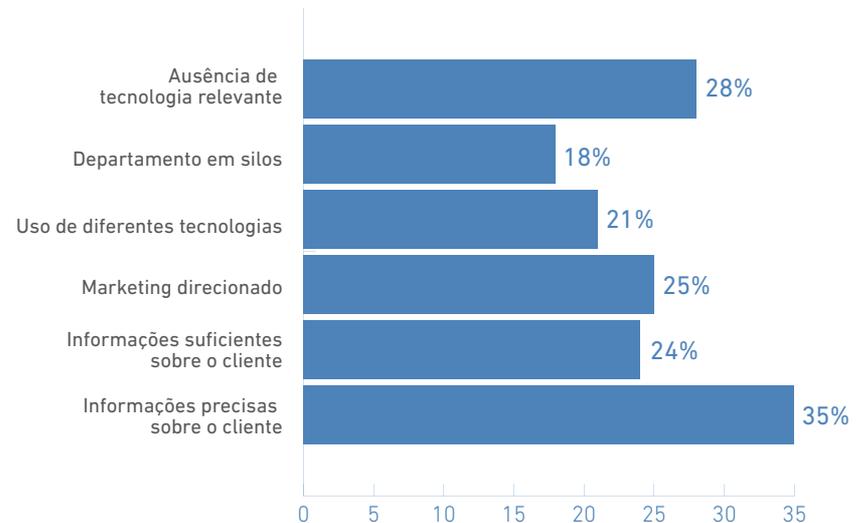
1. Verba – 77% das empresas acreditam que seus resultados são afetados por dados de contato imprecisos e incompletos. Acredita-se que, em média, 12% da receita seja desperdiçada.

2. Cross-Channel Marketing – 83% das organizações enfrentam desafios ao se engajarem no marketing multicanal. Os principais desafios dizem respeito aos dados sobre os clientes e a precisão e a quantidade de informações são as duas principais questões durante a comunicação entre canais.

Motivos da imprecisão dos dados

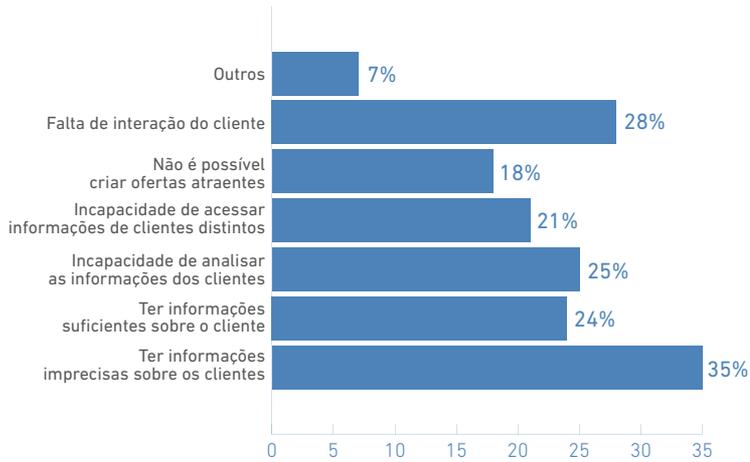


Desafios para o Cross-Channel-Marketing



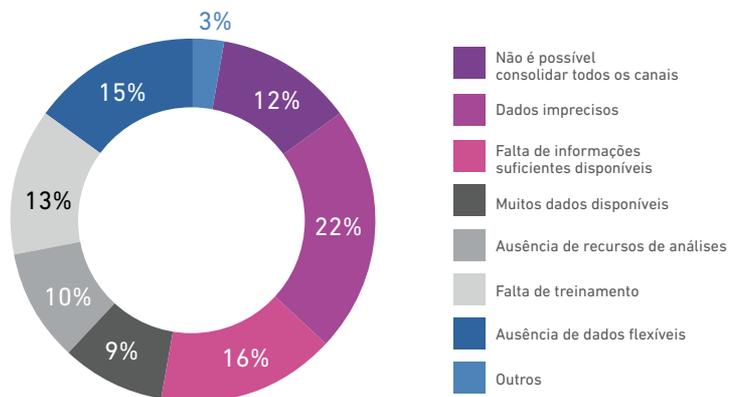
3. Programas de fidelidade – 74% das empresas tiveram problemas com seus programas de engajamento e fidelização de clientes. A principal causa identificada foi a imprecisão das informações.

Problemas com programas de fidelidade



4. Inteligência de negócios – Embora o uso da análise e inteligência de negócios esteja em ascensão, 81% das empresas enfrentam problemas ao tentar gerar inteligência de negócios significativa. A imprecisão dos dados é a grande culpada.

Problemas com a inteligência de negócios



O valor do insight

Com a melhoria da qualidade dos dados, as organizações podem gerar melhores insights. Isso permite que elas melhorem as áreas funcionais e as principais iniciativas de negócios, como:

1. Tomada de decisões estratégicas
2. Desenvolvimento de produto
3. Análise de risco
4. Interação com o cliente
5. Eficiência organizacional

É essencial que as organizações implementem uma estratégia de qualidade de dados que seja própria para suas necessidades, e garanta que as informações sejam precisas e adequadas à finalidade desejada.

Criando uma estratégia de Data Quality personalizada

Identifique suas necessidades

Embora os fundamentos da qualidade dos dados permaneçam consistentes, a implementação da qualidade dos dados variará amplamente, de acordo com a organização. A necessidade dos dados muda de acordo com o departamento, o usuário e o uso funcional das informações. Portanto, é importante personalizar uma estratégia de qualidade de dados adequada exclusivamente ao seu negócio.

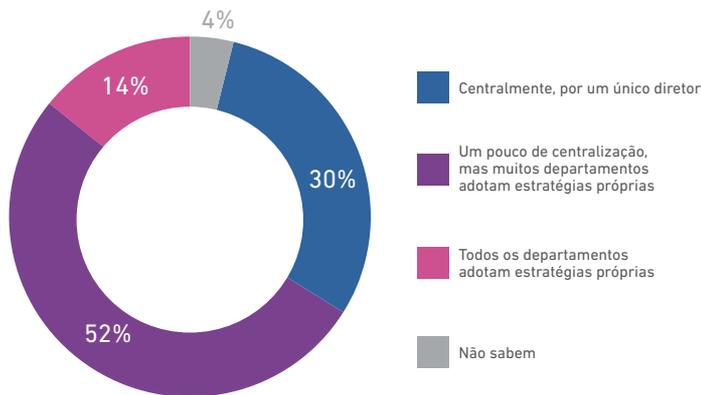
Existem várias etapas a serem executadas ao decidir a estratégia de Data Quality certa para seu negócio e as ferramentas que devem ser implementadas para satisfazer necessidades específicas. Cada uma dessas etapas deve ser concluída para identificar a solução certa para você.

Derrube silos

A primeira e mais importante etapa na criação de uma estratégia de Data Quality é pensar nela como uma estratégia de negócios completa, em vez de abordagens de departamentos individuais. Durante anos, muitas organizações implementaram estratégias departamentais isoladas para melhorar a precisão e a manipulação de dados. No entanto, o volume e a velocidade em que os dados são usados têm aumentado drasticamente ao longo dos últimos anos. Abordagens segmentadas já não fornecem o nível de qualidade dos dados necessário para o nível de informações desejado atualmente.

Mesmo com essas mudanças na forma como os dados são usados, as estratégias não evoluíram. Embora a maioria das empresas tenha algum tipo de estratégia de Data Quality em vigor, muito poucas têm uma estratégia centralizada. Atualmente, apenas 30% das empresas gerenciam a qualidade dos dados de modo centralizado, por meio de um único departamento. Isso significa que 66% das empresas não têm uma abordagem coerente e centralizada para a qualidade dos dados.

Gerenciamento de estratégia de dados



Para realmente encontrar uma estratégia de Data Quality que funcione, todos os departamentos que coletam e usam dados precisam se unir para identificar uma abordagem. Crie um grupo de trabalho para a qualidade

dos dados que incorpore todas as partes interessadas e permita que elas contribuam com a estratégia para garantir que esta criará informações adequadas para todas as finalidades desejadas.

O grupo pode priorizar projetos e garantir que o ROI seja coletado de qualquer esforço despendido na qualidade dos dados. Medição e monitoramento são os principais componentes desse esforço.

No entanto, a primeira tarefa desse grupo é criar um mapa de dados, o qual delineará todas as maneiras como as informações são coletadas e usadas.

Crie um mapa de dados

Para criar uma estratégia de qualidade de dados, as organizações devem começar pelo mapeamento de dados para saber o fluxo de dados em toda a organização. Isso variará drasticamente de empresa para empresa, dependendo da estrutura dos métodos de uso das informações.

Embora os mapas de dados possam tornar-se bem complicados, existem vários componentes básicos que devem ser considerados:

- Pontos de coleta de dados
- Os elementos de dados coletados em cada ponto
- Práticas de Data Quality que já existem para padronizar e limpar esses dados
- Regras de padronização ou de gerenciamento de dados existentes e se elas são ou não seguidas
- Locais onde as informações são armazenadas
- Como a empresa está usando os dados atualmente
- Problemas na organização como resultado de dados ruins coletados neste canal

Depois que todas essas áreas forem definidas, as organizações podem mapear como elas gostariam que os processos de dados funcionassem e articular claramente qual é a necessidade da empresa para uma estratégia de dados centralizada.

Pontos de coleta de dados	Inputs necessários	Práticas de Data Quality	Local de armazenamento	Uso comercial	Ineficiências atuais devido a dados ruins
Site	Nome, e-mail, endereço, número de telefone, informações da transação	Entrada duplicada de endereço de e-mail, formato de número de telefone, codificação de produtos, inclusão de dados de terceiros	CRM central, banco de dados de marketing, banco de dados do programa de fidelidade	Programa de fidelidade, tomada de decisões estratégicas, programas e mensagens de marketing, construção de pacotes	Pacotes retornados, mensagens transacionais não entregues aos clientes, aumento das chamadas para o autoatendimento ao cliente, desperdício com custos, informações de má qualidade, experiência negativa do cliente e/ou a percepção da marca
Aplicativo para dispositivos móveis	E-mail, tags de mídias sociais	Nenhuma	Banco de dados do programa de fidelidade	Programas de marketing e fidelização	Comunicações de fidelização não recebidas, resultados de marketing ruins, danos à reputação do remetente do e-mail, percepção negativa da marca
Call Center	Nome, endereço, número de telefone, comentários importantes	Validação de endereço, formato de número de telefone	CRM central	Construção de pacotes, comunicações de atendimento ao cliente, marketing	Pacotes de clientes não entregues, tempo de processamento mais longo, aumento de retorno de chamadas, experiência negativa do cliente
Ponto de venda	E-mail, informações da transação	Nenhuma	Banco de dados de e-mail de marketing e planilhas de desenvolvimento de produtos	Cadastro de pedidos, distribuição de produto, marketing	Danos à reputação do remetente do e-mail, erros de distribuição de produtos
Equipe de vendas	Nome, cargo, e-mail, endereço, comentários importantes	Validação mensal de e-mails, tratamento de endereços em lote	CRM específico das vendas	Linhas de produtos B2B, distribuição de produtos	Comunicação ruim com o cliente, erros de distribuição de produtos, falha na entrega
Importação de dados em massa	Diversos	Validação de dados de contato em lote	CRM central	Marketing	Reputação do remetente do e-mail, perda de receita do novo cliente

Entenda a curva de sofisticação da qualidade dos dados

Depois de criar um mapa de dados, analise-o para saber o nível de sofisticação de sua estratégia de Data Quality hoje, e o que você deseja alcançar. Você pode ver a seguir uma curva de melhoria de dados, que descreve vários estágios da qualidade de dados e o nível de sofisticação.

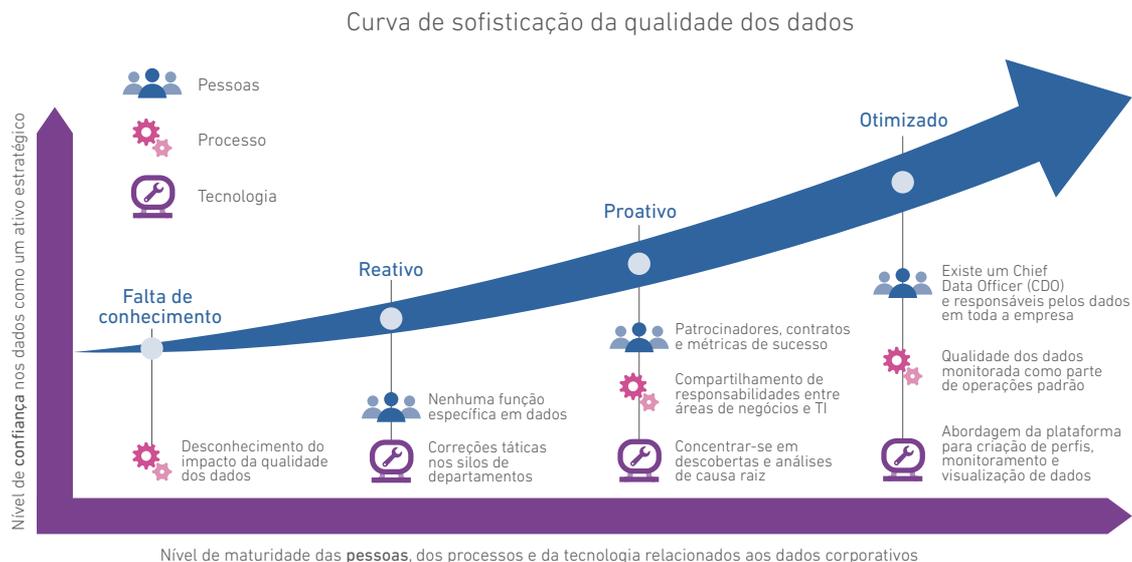
Existem quatro principais estágios de sofisticação de qualidade de dados:

- Falta de conhecimento – A organização não está ciente da importância da qualidade de dados e de seu impacto nos negócios. Ela não tem uma estratégia em andamento.
- Reativo – A organização só faz higienização e análise de dados quando ocorre um problema. Não há responsáveis por dados específicos e há correções táticas nos silos departamentais.
- Proativo – A organização tem uma estratégia de dados proativa com funções claramente definidas dentro da empresa. Há um claro compartilhamento de responsabilidades entre as áreas de negócios e TI e um foco em descobertas com análise da causa raiz.

- Otimizado – A qualidade dos dados é monitorada como um fator principal da empresa com regras de qualidade de dados documentadas em vigor. A organização trabalha com avaliação de perfis (data profiling), com o monitoramento e a visualização de dados como parte de uma estratégia completa.

Embora 88% das empresas tenham algum tipo de estratégia de Data Quality em vigor, muitas estão em estágios iniciais de sofisticação. Apenas 18% das empresas dizem ter alcançado o estado otimizado da qualidade dos dados. Por outro lado, 43% das empresas fazem análise e limpeza de dados somente quando surge um problema.

Para algumas organizações, um nível menor de sofisticação na qualidade dos dados pode ser bom, dependendo de como elas usam os dados. No entanto, para muitas organizações, práticas de gerenciamento de dados mais avançadas e maior precisão dos dados podem significar operações mais eficientes e inteligentes.



Decidindo os tipos de ferramentas necessárias

Onde você se encontra atualmente em termos de sofisticação de qualidade de dados ajudará a determinar os tipos de ferramentas que precisa. Esta seção explica as principais categorias de ferramentas de Data Quality que você poderá encontrar no mercado.



Limpeza de Dados

A limpeza, higienização ou tratamento de dados (data cleansing) é definida como a modificação de valores de dados para atender às restrições de domínios ou de integridade ou outras regras de negócios, que definem quando a qualidade dos dados é suficiente para uma organização.¹

O objetivo dessas ferramentas é fornecer informações precisas para uso comercial. As ferramentas comuns que estão nessa categoria incluem verificação de endereço, validação de e-mail, validação de telefone, etc.



Enriquecimento

O enriquecimento aumenta o valor dos dados mantidos internamente, atribuindo informações relacionadas de fontes externas.

Acrescentar conjuntos de dados de terceiros às informações de clientes é muito comum, na verdade, vemos 86% das empresas fazendo isso hoje. Esses insights podem ser modelados para fornecer estratégias tangíveis, que podem ser praticadas com cada cliente.



Análise e Padronização

Esta categoria inclui a decomposição de campos de texto em partes componentes e a formatação de valores em layouts consistentes, baseados em padrões da indústria ou locais, por exemplo, padrões dos Correios para dados de endereço, regras de negócios definidas pelo usuário e baseadas no conhecimento de valores e padrões.

Essas ferramentas fornecem um formato padrão para informações que permite a melhor consolidação e consistência dos dados.

¹ As definições de recursos de qualidade dos dados são fornecidas por Gartner.



Monitoramento

Monitorar significa implantar controles para assegurar que os dados continuarão em conformidade com as regras de negócios que definem a qualidade dos dados das organizações.

Estas são soluções de back office, que monitoram dados para garantir que eles permaneçam adequados à finalidade destinada ao longo do tempo. Se houver degradação dos dados ou grandes mudanças na sua composição, o software poderá acompanhar essa mudança e alertar a equipe para um problema.



Criação de Perfis de Dados

A criação de perfis de dados (Data Profiling) é a análise de dados para capturar estatísticas, que fornecem insights sobre a qualidade dos dados ajuda a identificar problemas.

A criação de perfis de dados permite que as organizações identifiquem quando os elementos de dados estão ruins em termos de qualidade e se precisam ser atualizados ou substituídos.



Matching e Ligação

O matching é definido como identificação, ligação ou mesclagem de entradas relacionadas dentro de conjuntos de dados ou entre eles.

Essas ferramentas são combinadas como partes de dados em um único registro. Por exemplo, se Michelle da Silva e Michele da Silva tiverem componentes de correspondência suficientes, como endereço de e-mail e nome fonético, então, elas poderão ser a mesma pessoa. Isso significa que as informações devem ser combinadas em um único registro-mestre para melhor entender quem é Michelle da Silva e acompanhar as interações que ela tem com a empresa.

Todas essas ferramentas podem ser usadas para uma solução de Data Quality completa. No entanto, nem todos esses recursos podem ser necessários em sua organização, dependendo do tamanho e do uso dos dados. Essas soluções podem ser facilmente implementadas em uma abordagem em camadas ou ser adaptadas para atender às suas necessidades de qualidade de dados específicas.

O mapa de dados criado anteriormente pode identificar onde alguns pontos de coleta podem ter melhores soluções do que outros, que lacunas existem e onde você, eventualmente, deseja chegar com uma estratégia de qualidade de dados.

Os recursos mais populares atualmente são tecnologia de monitoramento e de auditoria, tecnologia de padronização e tecnologia de criação de Data Profiling. Isso faz sentido, devido à natureza das informações que estão sendo coletadas hoje, e ao fato de que existem maneiras conhecidas de acompanhar e demonstrar o ROI nesses recursos. Por exemplo, a validação de endereço pode ser facilmente monitorada e, se houver redução de uma determinada porcentagem das taxas de devolução de correspondência, o retorno do investimento poderá ser calculado.

Os principais stakeholders na qualidade de dados devem ter uma discussão para priorizar essas áreas e, então, começar a procurar soluções para os recursos de mais alta prioridade. Lembre-se que a qualidade dos dados está em constante evolução e as organizações terão que avaliar regularmente os recursos e as ferramentas para assegurar que as informações continuem servindo à finalidade desejada.



Avaliando fornecedores

O espaço de Data Quality está saturado com vários fornecedores em todos os recursos listados anteriormente. Você deve levar vários fatores em consideração ao avaliar os fornecedores, incluindo: adequação estratégica à sua organização; usabilidade/acessibilidade do conjunto de ferramentas; a integralidade da solução de qualidade de dados; e a capacidade de testar facilmente essas ferramentas para garantir que elas funcionem em seu ambiente.

Adequação estratégica

Dada a importância da qualidade dos dados para os resultados dos negócios em geral, qualquer fornecedor com que você trabalhe deve ser como um encaixe estratégico para sua organização. Você quer ter certeza de que ele pode trabalhar com você, para fornecer a melhor solução possível de qualidade de dados para seu ambiente específico.

OS DADOS SÃO ESSENCIAIS PARA O SUCESSO DOS NEGÓCIOS. GARANTIR A QUALIDADE DESSES DADOS É FUNDAMENTAL.

O sucesso de seu programa de dados e análises dependerá, em grande parte, da capacidade do fornecedor de Data Quality selecionado de entender seu modelo de negócio, mas também operações internas, que dão suporte a esse modelo, seus objetivos a curto e longo prazo e a melhor forma de garantir a precisão de seus dados em todo o ciclo de vida do cliente.

Flexibilidade

É importante que as soluções de qualidade de dados sejam flexíveis. Isso significa:

1. Personalização de produto – O ambiente de dados é exclusivo para sua organização. Embora alguns canais e elementos de dados possam ser semelhantes aos de outras organizações, suas necessidades específicas e de infraestrutura serão diferentes. Certifique-se de que as ferramentas de qualidade de dados que você usa podem ser personalizadas para atender às suas necessidades exclusivas. Por exemplo, avalie o desempenho do software para ajustar-se à aparência de seu site de e-commerce ou

pense se você pode padronizar dados para atender às suas necessidades específicas de gerenciamento de dados. Tenha certeza de que as soluções selecionadas funcionam para você e de que não atrapalham seu cliente ou usuário final interno.

2. Recursos de implementação – Embora os dados sejam uma ferramenta eficiente, que direciona muitas de suas decisões de negócios, sua infraestrutura de TI nunca será construída exclusivamente em torno da qualidade dos dados. Ela deve ser construída de acordo com as experiências dos seus clientes e funcionários, e com a capacidade da plataforma de chamar os dados quando necessário. Soluções de Data Quality precisam ser flexíveis, integrar-se perfeitamente ao seu ambiente e serem personalizadas para atender às suas necessidades. O objetivo é que as soluções funcionem e existam sem muita interação do cliente ou do usuário. Portanto, é importante encontrar um fornecedor de ferramentas de Data Quality que trabalhe em seu ambiente, em vez de esperar que você o faça.
3. Adaptação às mudanças necessárias – As necessidades da qualidade de dados mudarão ao longo do tempo, visto que novos elementos de dados surgem e os insights dos dados desejados mudam. Encontre um fornecedor que esteja constantemente inovando, não apenas usando uma única solução, que nunca é atualizada ou aprimorada. À medida que suas necessidades mudam, você quer trabalhar com alguém que ouvirá suas necessidades mais relevantes, e que tenha uma solução à disposição para corrigir essa necessidade, ou encontrar um novo produto baseado no feedback do mercado.

Colaboração

Qualidade dos dados não é um processo simples, requer a colaboração entre sua empresa, o fornecedor e, por vezes, terceiros. Na verdade, os terceiros são frequentemente usados para fornecer sugestões de estratégia de gerenciamento de dados: 64% das empresas usaram ou ainda usam terceiros para auxiliar na estratégia de qualidade de dados.

Procure um fornecedor com experiência em colaboração. A empresa deve entender os objetivos dos negócios por trás de uma solução de qualidade

de dados e ajudar a personalizar uma série de recursos adequados exclusivamente para a organização.

Percepção holística

As recomendações de qualidade de dados de um fornecedor são extremamente importantes e são um bom indicador de sua natureza colaborativa e da flexibilidade de seus produtos. Compreender as principais necessidades da empresa, em torno da qualidade dos dados, e as demandas da empresa por informação é essencial, mas a capacidade de usar essas informações e desenvolver, uma série de recomendações para soluções personalizadas, define um fornecedor à parte e pode ajudar a determinar se esse fornecedor é um bom parceiro para seu negócio.

Ferramentas que você pode conhecer

A indústria de Data Quality está repleta de fornecedores que desejam vender soluções de qualidade de dados específicas para a área de TI. Embora as partes de TI interessadas certamente desempenhem um papel na escolha e definição de soluções de qualidade de dados, ela está cada vez mais nas mãos do usuário de negócios. É comum para os profissionais analíticos trabalharem em vários departamentos, gerando inteligência para gerenciamento empresarial, marketing, serviços financeiros, produtos e muito mais.

Hoje, alcançar a qualidade dos dados requer uma mentalidade organizacional e filosófica diferente para capacitar todos os departamentos para que entendam suas ferramentas, de Data Quality.

Por que isso é importante?

Hoje, muitos fornecedores de ferramentas de Data Quality fornecem soluções caixa-preta. Estas são plataformas complexas, que levam anos para serem integradas e centenas de horas de serviços para serem implantadas. O problema é que essas plataformas não são compreendidas por qualquer pessoa na empresa. As partes interessadas nos negócios não têm certeza da quantidade de informações que está sendo capturada, padronizada e excluída. Essa falta de conhecimento pode gerar desconfiança nas informações e levantar questões em torno da análise e dos insights gerados pelos dados.

Além disso, no momento em que essas plataformas são implementadas, elas podem deixar de ser relevantes para determinada necessidade dos negócios. No entanto, tanto tempo e dinheiro têm sido investidos, que as empresas hesitam em procurar uma solução que realmente possam entender e implantar com confiança.

Maneiras de testar

Dada a necessidade crescente de dados, não é de se admirar que muitos fornecedores tenham surgido com seus próprios conjuntos de ferramentas, serviços e soluções. Portanto, as organizações devem ter o devido cuidado ao escolher ferramentas que atenderão às suas necessidades.

Aqui estão alguns sinais de alerta iniciais de que uma ferramenta de Data Quality pode não funcionar para você:

- Incapacidade de testar a solução em seu ambiente – Alguns fornecedores só podem lhe mostrar uma demonstração da solução ou fazer um teste de dados básico. Para implementações de qualidade de dados mais complexas, é importante ir além de apenas um teste de dados para fazer uma avaliação completa da solução em seu ambiente. Se um fornecedor não puder fazer uma demonstração ou prova de conceito em seu ambiente, isso poderá ser um sinal de que a solução é de difícil implementação.
- Ausência de referências de clientes – Um fornecedor deve ter clientes que possam falar em seu nome. Assim como os clientes escrevem críticas online da maior parte de tudo o que usam, os fornecedores têm referências de soluções de Data Quality. Converse com alguém que tenha desafios semelhantes e que esteja usando uma solução semelhante à que você está considerando.
- Recursos limitados de qualidade de dados – Alguns fornecedores de ferramentas de Data Quality são acomodados e especializam-se em apenas um recurso. Embora muitos deles possam executar esse recurso muito bem, será necessário trabalhar com vários fornecedores para dispor de outras opções que você deseja implementar. Trabalhe com um fornecedor que tenha um conjunto abrangente de soluções que possa ser adaptado para seu ambiente.

- Verificação referenciada em antigos sistemas baseados em listas – Antigamente, a verificação de dados era feita com a correspondência de informações de listas antigas e obsoletas; atualmente não é mais assim. Alguns sistemas de hoje, podem consultar bancos de dados que são atualizados diariamente ou até mesmo verificar o endereço de e-mail de um usuário em questão de segundos, chegando ao e-mail real. Não seja vítima da verificação dos dados de clientes em um arquivo com meses ou anos de idade. Verifique com seu fornecedor a frequência com que ele atualiza dados de referência e entenda os algoritmos que ele usa para validação.

Encontrando uma solução completa

A chave para uma solução eficaz de qualidade dos dados é uma implementação holística em toda a organização que abranja diversas funcionalidades de qualidade de dados. Existem determinadas áreas-chave a serem avaliadas ao escolher ferramentas e serviços para atender às suas necessidades individuais:

Funcionalidades de Data Quality

Conforme detalhado acima, há diversos recursos de qualidade de dados disponíveis no mercado atualmente. É crucial que sejam selecionados recursos que possam fornecer informações confiáveis, acessíveis e precisas. Com base nas funcionalidades descritas em sua solução desejada, você deve avaliar a organização que demonstra o melhor desempenho nessas áreas especificadas.

Idealmente, você encontrará um fornecedor que possa satisfazer as necessidades de cada uma dessas funcionalidades, e esse fornecedor vai sugerir uma solução completa de Data Quality com base em suas informações. No entanto, às vezes, poderá haver a necessidade de trabalhar com vários fornecedores para implementar a solução completa correta.

Rapidez

Os clientes hoje, se movem mais rápido do que nunca e assim deve ser com as soluções de qualidade de dados. Conjuntos de dados são usados instantaneamente para o envio de produtos, notificações por e-mail e muito mais. Considere a capacidade de um fornecedor de capturar, limpar, enriquecer,

gerenciar, processar e analisar rapidamente informações em um ambiente que possa ter o volume de dados dobrados e que seja flexível.

Embora alguns processos de gerenciamento de dados demorem um pouco mais, como o enriquecimento de arquivos de dados grandes ou a criação de perfis de todo o seu banco de dados, outros acontecem em tempo real, como a higienização, a padronização e o enriquecimento de um único registro de entrada de cliente. Encontre um fornecedor que possa trabalhar em seus prazos, para processar arquivos simples de forma rápida e eficiente. Lembre-se: o volume de dados está em constante crescimento e o que hoje pode ser 1 milhão de registros, poderá facilmente se transformar em 10 milhões sem que você perceba.

Precisão

Se a solução de um fornecedor não puder oferecer dados precisos, a qualidade das informações será imediatamente comprometida e potencialmente prejudicial para seu negócio. É importante lembrar que a precisão aplica-se a todas as funcionalidades de Data Quality e não apenas a limpeza de dados.

Por exemplo, fazer a correspondência com arquivos externos ou encontrar registros duplicados é um processo padrão para muitas empresas. Embora uma determinada solução de software possa encontrar mais matches do que outra, isso não significa que ela seja necessariamente melhor. Se o algoritmo de matching não gerar resultados de qualidade, o tempo de espera gasto com o software para processar arquivos poderá facilmente ser desperdiçado, forçando a uma revisão manual de muitos registros.

QUANDO O ASSUNTO É DADOS, NÃO SE TRATA APENAS DE QUANTIDADE, MAS DE QUALIDADE.

Verifique se seu fornecedor de qualidade dos dados tem algoritmos adequados à sua organização; oferece soluções, que verificam os detalhes em tempo real e aproveita uma fonte de dados confiável e completa para enriquecimento, que possa ser fiel e gerar melhor inteligência ao cliente.

Escalabilidade

Como o número de fontes e elementos de dados continua crescendo, é crucial que as ferramentas e os serviços de Data Quality selecionados tenham a capacidade de dimensionar de maneira fácil e rápida esse crescimento para acomodar as mudanças.

Fornecedores de ferramentas de Data Quality que conseguem lidar com várias funcionalidades em ampla escala, podem facilmente expandir com seus negócios e com a evolução de seus dados. Isso permite que você simplesmente adicione e configure serviços adicionais em sua estrutura existente, sem fazer mudanças desnecessárias e potencialmente custosas em sua principal aplicação. Isso é importante porque quanto mais você esperar para fazer uma mudança na qualidade dos dados com base em uma determinada necessidade de negócio, mais chances você terá de experimentar uma perda na inteligência e, conseqüentemente, na receita.

Flexibilidade da aplicação

Existem ambientes de dados de diversas formas e tamanhos, da infraestrutura SaaS mais recente a um sistema de mainframe não atualizado há anos. Não importa a infraestrutura existente, a qualidade dos dados continua sendo igualmente importante.

Encontre um fornecedor de Data Quality que possa trabalhar em qualquer aplicação. Isso é importante para sua infraestrutura existente, mas também para as mudanças que você possa fazer no futuro. A tecnologia está em constante evolução e muitas organizações lutam para acompanhá-la. Encontre um parceiro de longo prazo, que possa consultar você e fazer os ajustes para adequar-se a qualquer ambiente que você possa desejar.

SaaS versus local

Muitas organizações estão migrando para soluções SaaS para diminuir a obrigação de atualizações técnicas, aproveitar opções de preços mais flexíveis e garantir que elas tenham os produtos mais atualizados disponíveis. Hoje, mais da metade das empresas estão usando SaaS para gerenciar a qualidade dos dados. Apenas 9% das organizações não têm planos para implementar soluções de SaaS para a Data Quality.

Embora as ferramentas de qualidade de dados tradicionais sejam armazenadas no local (on premise), outras estão migrando para a nuvem. É importante encontrar um fornecedor que possa acomodar ambas as implantações técnicas. Isso permitirá que você mantenha a mesma solução consistente em toda a organização e se prepare para futuras atualizações na nuvem.

Segurança

A segurança dos dados dos clientes nunca foi tão importante. Os clientes esperam que as organizações com que fazem negócios, respeitem sua privacidade e protejam suas informações pessoais, o que significa que as organizações, por sua vez, confiam muito em seus fornecedores para estender essas mesmas proteções às suas próprias soluções.

O fornecedor deve seguir o ISO 27001, que fornece um modelo para estabelecer, implementar, operar, monitorar, revisar, manter e aprimorar um sistema de gerenciamento de segurança da informação.

No mínimo, garanta que as ferramentas de Data Quality que você escolher forneçam:

- Integridade dos dados
 - Todos os dados dos clientes são carregados por FTP seguro/FTP sobre SSL, e essa criptografia SSL é usada para todos os dados carregados pela interface do aplicativo.
 - O fornecedor usa um ambiente compartilhado e todos os dados dos clientes são separados de maneira lógica.
- Avaliações de segurança
 - Os aplicativos devem passar por avaliações de segurança. Essas avaliações devem incluir testes estáticos (do próprio código), testes dinâmicos (aplicação submetida a tentativas automatizadas de exploração) e testes manuais (uma pessoa age como hacker para assegurar que o aplicativo não esteja sujeito a intrusão/abuso).

Escalabilidade global

O ambiente de negócios está ficando cada vez menor, com as organizações operando em mais regiões do que nunca. Se você é uma organização multinacional, encontre um fornecedor de ferramentas de Data Quality que possa trabalhar com você em qualquer ambiente, em qualquer lugar. Com os dados sendo usados para mais do que apenas operações de negócios básicas, é importante que uma organização global realize análises em um banco de dados global para entender seus clientes e influenciar as decisões estratégicas de negócios.

Muitos fornecedores de qualidade de dados promovem suas ferramentas como sendo globais em alcance e escopo, mas com uma frequência maior do que o contrário, suas funcionalidades de localização são limitadas

Empresas com presença internacional ou que atuam em vários países devem considerar:

- É uma solução de Data Quality única e global, que pode ser acessada e compartilhada por equipes globais?
- Quais são as funcionalidades de localização do fornecedor?
- Há equipes locais de suporte?
- O fornecedor tem experiência local ou um panorama dos mercados em que atua?

Garantindo o retorno do investimento

Com as organizações de hoje obrigadas a fazer mais com as mesmas verbas e recursos ou, às vezes, até com menos, é crucial garantir que você tenha o software e os serviços certos, que lhe fornecerão suporte hoje, bem como um plano para o futuro.

Embora seja importante selecionar um fornecedor que tenha os serviços, a infraestrutura e os recursos necessários para um gerenciamento eficaz da qualidade dos dados, para a maioria das organizações, o que determina o sucesso é o retorno do investimento. Dessa forma, o preço será sempre um fator a ser considerado em qualquer decisão de compra.

No entanto, com muitos modelos de preços diferentes oferecidos por vários fornecedores, às vezes, pode ser difícil determinar os modelos que melhor atendem à sofisticação e às necessidades atuais da organização, bem como modelos que se adequem ao crescimento futuro.

É importante que um fornecedor trabalhe com você para garantir que o ROI seja obtido por meio de benchmarks e insights de dados. Sem essa assistência, as soluções de qualidade de dados podem ser vistas como centros de custo, em vez de ferramentas de negócios essenciais.

É difícil calcular o ROI na qualidade dos dados, pois os benefícios serão exclusivos para cada empresa e organização. No entanto, existem várias áreas-chave que uma organização deve medir: crescimento da receita, aprimoramento da experiência do cliente e redução de custos.

A melhor maneira de medir o retorno do investimento é começar com um único projeto. Depois, engajar-se nas seguintes etapas:

- Definir as métricas de qualidade de dados relacionadas ao projeto
- Documentar as métricas para o cenário de referência antes da implementação
- Definir o período de teste
- Calcular as melhorias feitas em cada métrica e o impacto do cenário de referência sobre os negócios
- Compartilhar e validar suas métricas de sucesso com as partes interessadas relevantes

Embora as métricas sejam diferentes para cada organização, aqui estão algumas que devem ser consideradas:

- Número de registros duplicados
- Número de registros com campos inválidos ou em branco
- Quantidade total de correspondências ou pacotes devolvidos
- Número de e-mails devolvidos ou problemas de reputação do remetente
- Número de registros corrigidos, em um processamento em lote
- Número de clientes inscritos com informações de contato completas
- Número de chamadas para o atendimento ao cliente por motivos de qualidade de dados
- Queda durante o atendimento da chamada
- Número de ofertas personalizadas aceitas

Conseguimos melhorar os dados de nossos clientes, reduzir custos e fornecer uma melhor experiência ao cliente — ficando muito à frente do ROI.

– Steve Tryon, vice-presidente sênior de logística, Overstock.com

Principais perguntas que devem ser feitas aos fornecedores de ferramentas de Data Quality

Saber as perguntas certas a serem feitas aos potenciais fornecedores pode ser extremamente útil na seleção apenas daqueles que possam realmente oferecer suporte à sua organização. Para guiá-lo, aqui estão 17 perguntas-chaves que todas as partes interessadas na qualidade de dados devem apresentar aos potenciais fornecedores:

PERGUNTA 1

Que recursos de Data Quality você pode executar em tempo real?

Há uma variedade de opções de funcionalidades de qualidade de dados disponíveis para atender às necessidades específicas da empresa. As informações são coletadas e utilizadas em um ritmo tão rápido, que é importante que os recursos de Data Quality sejam implementados para validar, aprimorar ou padronizar as informações no momento em que elas são coletadas.

Procure fornecedores que possam fornecer pelo menos uma parte de suas ferramentas de Data Quality em um recurso em tempo real no ponto de entrada. Isso garantirá que apenas as informações precisas sejam coletadas e que os dados possam ser aproveitados rapidamente.

PERGUNTA 2

Qual o histórico de ferramentas de Data Quality de sua empresa?

Conforme o crescimento do volume, da velocidade e da variedade de dados, o histórico e a inovação de gerenciamento de dados se tornarão mais importantes.

Procure um fornecedor com vasta experiência em soluções de gerenciamento de dados. Sem um verdadeiro compromisso histórico com as complexidades de gerenciamento de dados, os fornecedores inexperientes podem não responder aos desafios atuais de qualidade de dados.

PERGUNTA 3

Qual é a estratégia a longo prazo para seus produtos de Data Quality?

É importante compreender se o fornecedor tem planos de estender a funcionalidade das soluções que possui para vinculá-la às suas metas de tecnologia. Você quer garantir que o fornecedor continue inovando e aprimorando a funcionalidade.

Procure por um fornecedor que esteja disposto a compartilhar o roadmap de seus produtos e a explicar quais soluções eles estão priorizando para o aprimoramento. Para serem úteis, as discussões do roadmap devem abranger os anos seguintes.

PERGUNTA 4

Quais são seus horários de suporte, tempos de resposta e procedimentos de escalonamento?

O suporte para ferramentas de Data Quality é uma parte importante da seleção de uma solução. Se um problema surgir com sua solução, você poderá falar com um fornecedor rapidamente, sem ser posto de lado.

Os fornecedores devem responder de acordo com as horas de suporte e níveis de serviço contratados. Deve ser fornecida uma resposta detalhada para os procedimentos de escalonamento de modo que você possa entender se o fornecedor pode fornecer o melhor serviço possível.

PERGUNTA 5

Qual a origem de seus dados?

Em qualquer projeto de enriquecimento de dados, é importante saber a origem de seus dados. Sua organização tomará decisões estratégicas baseada nas informações, por isso é extremamente importante que os dados permaneçam confiáveis e precisos.

Procure um fornecedor que possa fornecer informações sobre a origem dos dados. Também é importante que o fornecedor receba informações de várias fontes para cruzar informações de referência. Isso garantirá que as informações mais precisas sejam usadas para aprimorar os arquivos de clientes.

PERGUNTA 6

Com que frequência os dados são atualizados?

Os períodos de atualização de dados são tão importantes quanto as fontes de informação. Você não quer que informações antigas sejam usadas como arquivo de referência ou solução de enriquecimento de dados. É importante que as informações sejam mantidas atualizadas ou que sejam incorporados algoritmos para evitar que haja dados de referência desatualizados.

Procure fornecedores que possam fornecer uma programação para atualizações dos dados ou que possam demonstrar com que frequência dados de enriquecimento são checados. Se você é capaz de implementar soluções na nuvem, os dados devem ser atualizados o tempo todo.

PERGUNTA 7

Como você evita erros humanos?

O erro humano é a principal causa de erros de qualidade de dados e ajuda a contribuir para a crença de que, em média, 25% dos dados de bancos de dados é impreciso. Se o fornecedor não puder impedir que dados ruins sejam inseridos em seu sistema, inevitavelmente serão propagadas informações de má qualidade nos processos de negócios.

Encontre um fornecedor que possa ajudar a monitorar seus dados ao longo do tempo, mas que também evite erros humanos. Espere uma resposta detalhada em relação às soluções que ajudam a evitar erros humanos e verifique as informações para saber se dados ruins foram inseridos no sistema.

PERGUNTA 8

Como minha conta será gerenciada?

Ao avaliar um fornecedor de gerenciamento de dados, você quer ter certeza de que tem um parceiro que pode ajudar a desenvolver sua solução ao longo do tempo. Isso permitirá que você se mantenha atualizado com as mudanças na tecnologia de qualidade de dados e inove as políticas da sua organização conforme necessário.

Encontre um fornecedor que lhe atribuirá um gerente de conta com quem você possa entrar em contato e fazer perguntas ou verificar sua conta anualmente para discutir mudanças que precisam ser feitas na tecnologia.

PERGUNTA 9

Como suas soluções mantêm desempenho e escala?

Embora você possa ter apenas um pequeno volume de dados hoje, seu negócio crescerá e o comportamento do cliente certamente mudará. Um grande volume de dados pode precisar ser processado antes que você perceba. Embora seja importante entender o desempenho das soluções em relação à precisão e velocidade para as necessidades de seus dados atuais, saber como esse desempenho é mantido com o aumento de volumes e como as ferramentas de Data Quality podem ser escalonadas em uma organização de porte maior pode ser igualmente ou até mais importante.

Converse com os fornecedores sobre o volume de dados que você possui atualmente, bem como sobre volumes que tenham o triplo desse tamanho. Procure fornecedores que possam lidar com o porte atual de sua empresa, oferecendo hoje soluções de Data Quality específicas e que também possam descrever como essas soluções são escalonadas para negócios empresariais maiores.

PERGUNTA 10

Descreva os serviços de consultoria estratégica que você oferece.

Serviços de consultoria estratégica são muito importantes na área de Data Quality, pois a evolução dos dados continua mudando e as organizações procuram novas maneiras de obter insights. Aproveitando a experiência de profissionais especializados em soluções de Data Quality, as organizações podem implementar ferramentas para solucionar a raiz dos problemas de qualidade de dados, em vez de solucionar apenas as necessidades básicas de um elemento de dados específico.

Procure fornecedores com experiência em consultoria de Data Quality. Eles devem ser capazes de ajudá-lo taticamente e ter experiência no desenvolvimento de uma solução de qualidade de dados personalizada, que permita melhorar seu ranking na curva de sofisticação de qualidade dos dados.

PERGUNTA 11

Descreva sua empresa, sua presença global e o suporte do produto.

À medida que as marcas se expandem globalmente, elas podem aproveitar a sua eficiência e simplificar as operações, usando um único fornecedor de ferramentas de Data Quality global.

Procure um fornecedor com um forte histórico de presença global e experiência local. Verifique se as ferramentas têm recursos de localização.

PERGUNTA 12

Você pode ajudar a fornecer o retorno do investimento?

Mostrar retorno do investimento é essencial para demonstrar o valor das soluções de Data Quality, bem como do ativo de dados em si. Hoje, 79% das empresas dizem obter retorno do investimento usando ferramentas de Data Quality, mas nem todas fazem essa medição anualmente.

Procure um fornecedor que possa ajudá-lo a demonstrar o ROI em sua solução. Ele deverá sugerir métricas para calcular o estágio anterior e posterior à implantação, com base em suas necessidades de negócios. Além disso, procure ferramentas que gerem relatórios, se você estiver aproveitando um ambiente de autoatendimento.

PERGUNTA 13

Que tipo de APIs ou produtos independentes você oferece?

Geralmente, no momento em que a maioria das empresas começam a procurar uma ferramenta de Data Quality, elas já estão sofrendo os impactos negativos da má qualidade dos dados. Portanto, você quer encontrar um fornecedor que possa implementar facilmente uma tecnologia para garantir que ela agregue valor o mais rápido possível.

Procure um fornecedor que tenha APIs ou produtos fáceis de integrar e que você possa testar em seu ambiente. Saiba quanto tempo normalmente leva para integrar um cliente e quanto tempo pode demorar, de acordo com as personalizações que você está fazendo. Embora esses prazos variem de acordo com o recurso e a implementação, você quer ter a certeza de que o fornecedor poderá trabalhar dentro de determinados prazos da empresa.

PERGUNTA 14

Qual é a estratégia de seu parceiro?

As soluções de Data Quality precisam atender ao seu ambiente individual. Por isso, é importante saber se o fornecedor tem parceria com integradores de sistemas ou se cria suas próprias integrações/recursos de produtos.

Se você já estiver trabalhando com um integrador de sistema, fale com ele sobre as soluções de Data Quality que você está considerando. Além disso, saiba com quais integradores o fornecedor já trabalhou e se eles podem fornecer integrações personalizadas que se adequem às personalizações do ambiente de sua empresa.

PERGUNTA 15

Você tem integrações pré-criadas para os principais aplicativos corporativos?

Existem diversos sistemas comuns que as empresas usam para armazenar dados, incluindo SAP, Oracle e Salesforce.

Procure um fornecedor que integre soluções a essas principais plataformas. Você quer um fornecedor que tenha boas relações com parceiros existentes para garantir que a implementação seja tão fácil quanto possível.

PERGUNTA 16

Seus produtos ficam na nuvem ou no local (on premise)?

Um número crescente de empresas está migrando soluções de Data Quality para a nuvem. Na verdade, 96% das empresas têm implementado essas ferramentas em ambiente SaaS.

Mesmo que hoje, você queira uma solução no local, baseada nas necessidades da empresa, procure um fornecedor que tenha ferramentas alocadas na nuvem. Isso permite que você implemente soluções que podem planejar o futuro e reduzir a quantidade de upgrades e atualizações demoradas.

PERGUNTA 17

Que tipo de práticas de segurança e privacidade são usadas?

Ao comprar um software, a segurança da plataforma deve ser prioridade na agenda de sua organização. É importante ter certeza de que a solução desempenhará de acordo com o nível esperado e de que ela seja segura.

Procure um fornecedor que tenha ISO 27001, que forneça um modelo para estabelecer, implementar, operar, monitorar, revisar, manter e aprimorar um sistema de gerenciamento de segurança da informação. Certifique-se de que a segurança seja uma parte essencial da maneira como ele opera.

Conclusão

Os serviços e softwares de Data Quality têm um impacto surpreendente sobre a capacidade de uma organização de entender e servir seus clientes. Não importa a área, os dados estão desempenhando um papel cada vez mais importante nas iniciativas estratégicas.

Encontrar o fornecedor de ferramentas de Data Quality certo é crucial para o sucesso no uso dos dados. As ferramentas que ele implementa podem fazer uma enorme diferença em sua capacidade de acessar e confiar nos dados. As soluções erradas podem desperdiçar recursos valiosos e impedi-lo de alcançar seus objetivos de qualidade de dados mais rapidamente.

Encontre um fornecedor que seja um encaixe estratégico à sua organização, que tenha ferramentas que os usuários em toda a empresa possam entender e que forneça uma solução completa para suas necessidades atuais e futuras. Esses pontos são essenciais para encontrar um parceiro de longo prazo e que possa desenvolver sua solução ao longo do tempo.

