

Gestão da informação e  
inteligência de processos  
aumentam a lealdade de  
funcionários e clientes

Eduardo Pugliesi

[Eduardo.pugliesi@sonda.com](mailto:Eduardo.pugliesi@sonda.com)



# Agenda

- Estatísticas Sistemas de Gestão
- Cenários
- Novas Tendências de Captação Dados
- Melhor utilização dos dados
- Fluxo do Comportamento

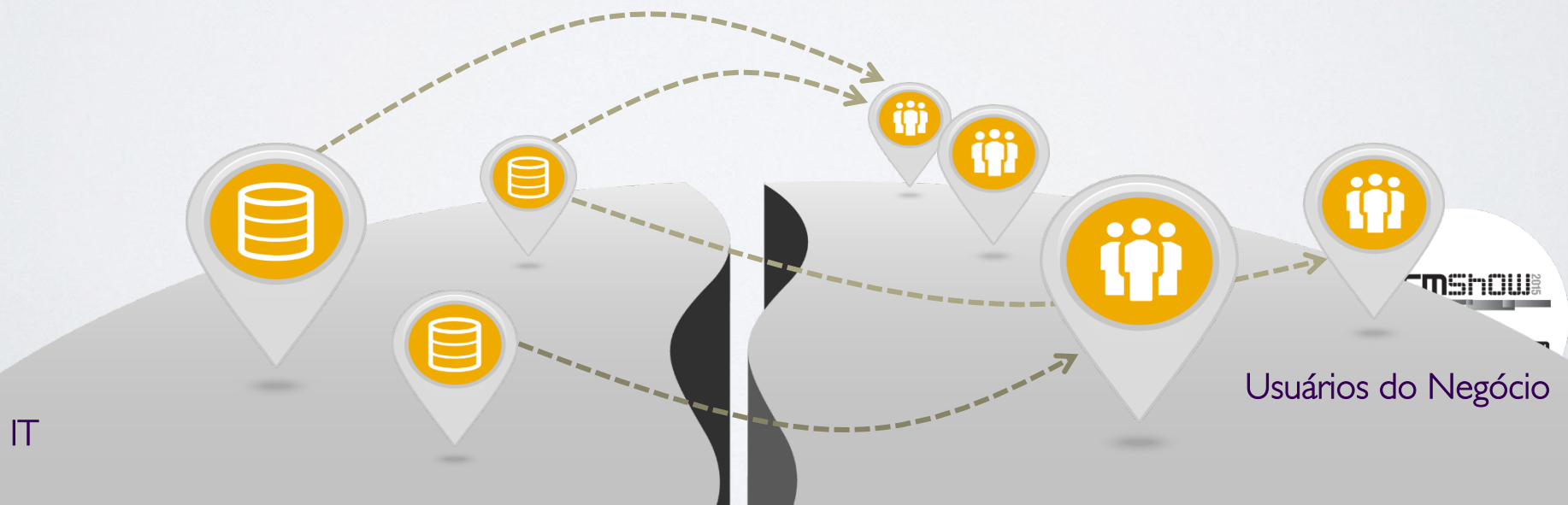


# Estatísticas – Sistemas Gestão

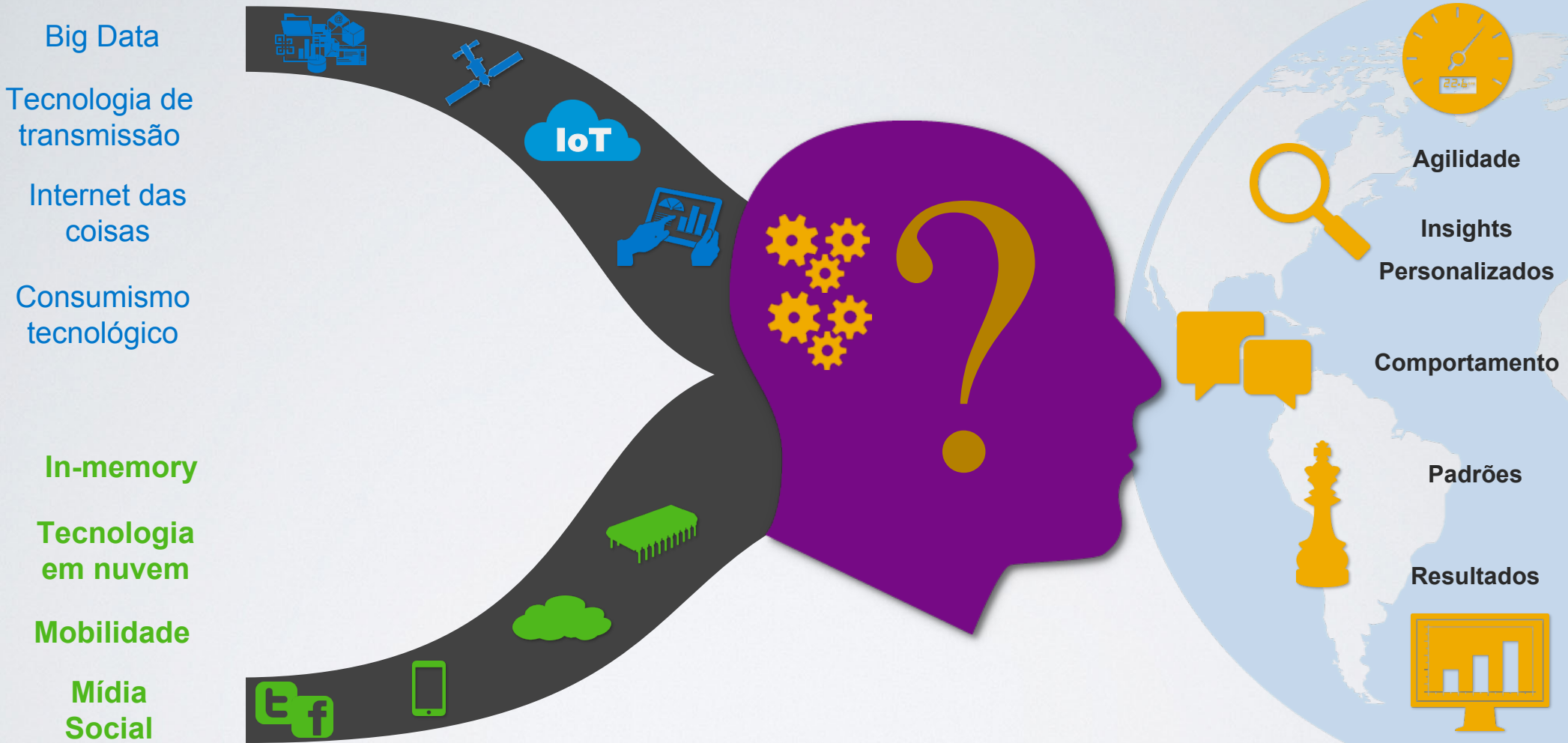
Segundo a Gartner de 70 a 80% dos projetos de BI falham, ou seja, não terminam, estouram prazo, custo, ou não são entregue os requisitos esperados.

80% do tempo e esforço que vai para implementação de BI é normalmente dedicado à tecnologia e os dados. Mas o sucesso BI é determinada principalmente por pessoas, processos, organização, cultura, ambiente, expectativa e liderança.

Até 2016, a menos de 10 por cento de iniciativas de Self-Service BI serão regidos suficiente para evitar incoerências que afetam negativamente o negócio.

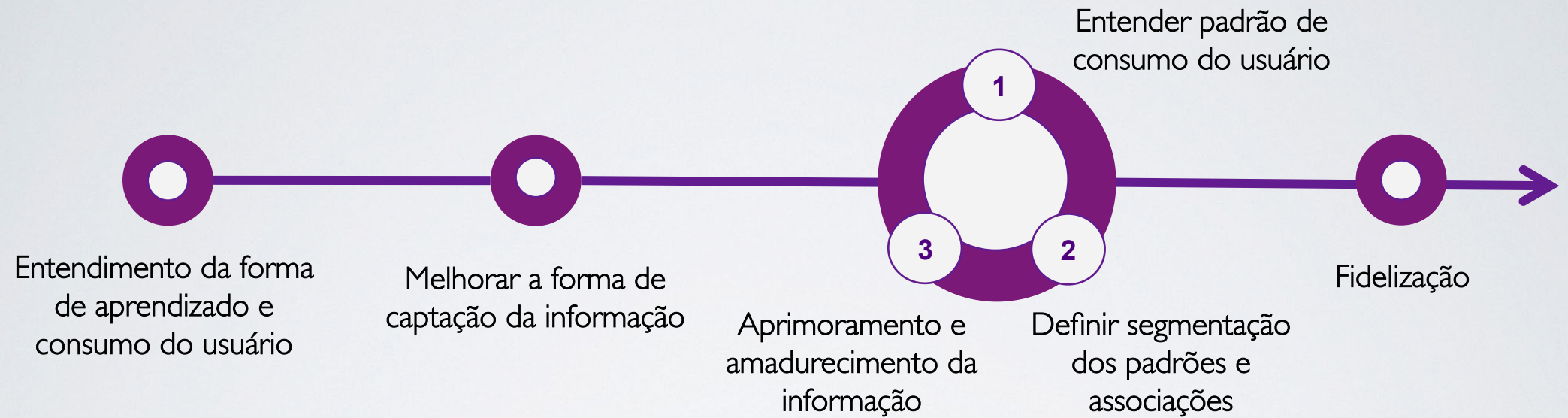


# Cenários



# Novas tendências como meio para Fidelização

## Ciclo do entendimento contínuo do perfil





# Entendimento da forma de aprendizado/consumo do usuário



Leitura



Aula



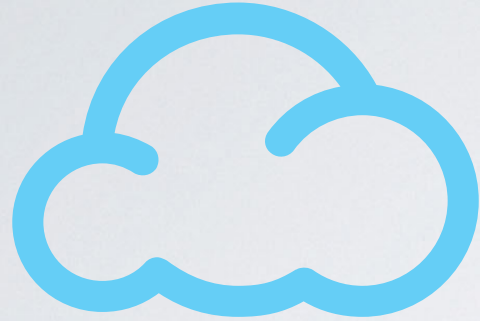
Vídeo



Curso



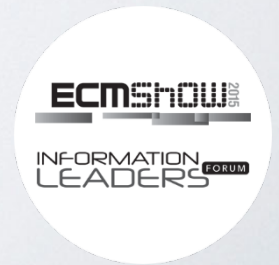
# ○ Aumentar/Melhorar a capacitação da informação



IoT – Internet das coisas



Social Media



# Social Media

A cada 60 segundos...



## BRASIL DIGITAL

Em abril de 2014, o País chegou a **273 milhões** de celulares e **114 milhões** de assinantes de banda larga móvel, segundo a Anatel



Em 2012, o brasileiro passou em média **46 horas** conectado por mês



Pesquisa FGV contabilizou em 2013, **118 milhões** de computadores pessoais, **3 máquinas** a cada **5 habitantes**





1

# Ciclo do entendimento contínuo do perfil

Entender padrão de consumo do usuário



Estilo de vida

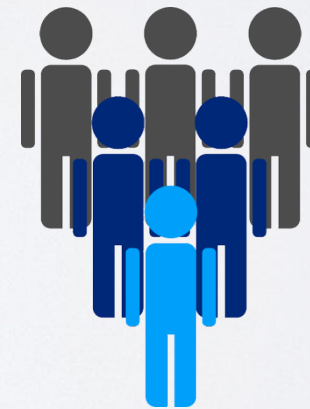


Regionalização

Valores sociais



Poder de compra



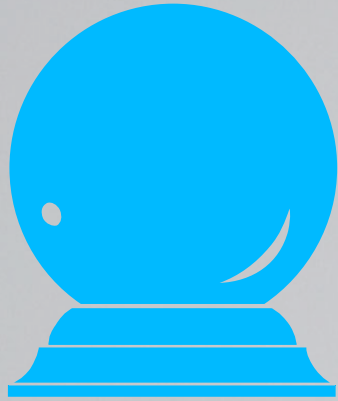
Demografia



2

# Ciclo do entendimento contínuo do perfil

## Segmentação dos padrões e associações



Predizer

### Exemplos

#### Classificação e regressão

Prever quais os clientes que potencialmente a empresa poderá perder para os seus competidores.  
Clientes que pertencem a uma classe ou um valor (regressão)

#### Clusterização

Conhecimento das semelhanças existentes entre os seus clientes, de modo a poderem criar e entender os diferentes grupos aos quais se dirigem (marketing) e a quem vendem.

#### Associação

Os consumidores que adquirem pizzas têm uma probabilidade 3 vezes superior de adquirirem também queijo, do que aqueles que não compram.

3

# Ciclo do entendimento contínuo do perfil

Aprimoramento e amadurecimento da informação

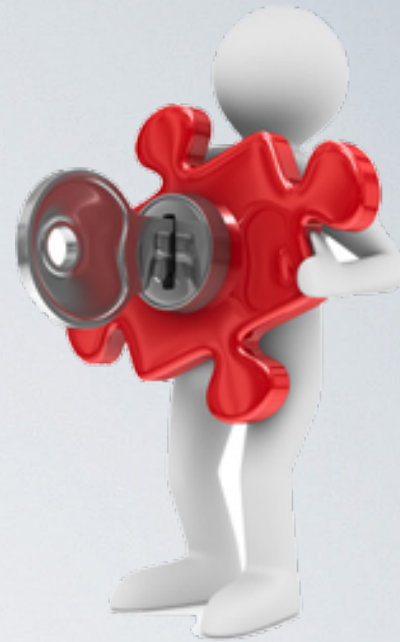


- Aprendendo com a utilização
- Retro alimentação de perfil
- Base de dados de Mining com dados de perfil



# Fidelização

- Maior captação e armazenamento
- Modelo certo de aprendizado
- Retro Alimentação de Perfil e Consumo das informações
- Aumento e agilidade de aprendizado
- Informação certa para pessoa certa do jeito certo !!!!



# Dúvidas



# Obrigado!

Eduardo Pugliesi

[Eduardo.Pugliesi@Sonda.com](mailto:Eduardo.Pugliesi@Sonda.com)

