

A organização, a favor do negócio

As empresas precisam dar importância à gestão de database – com tecnologia, enriquecimento e melhorias em qualidade – para delinear as ações futuras em direção ao cliente

Aprendizado e resultados efetivos, juntando teoria à prática, foi o foco da 2ª Conferência Internacional de Qualidades de Dados, realizada pelo Grupo Brasileiro de Qualidade de Dados. Foram dois cases internacionais e um nacional apresentados no evento, além de workshop e stands das empresas do Grupo. A proposta foi interagir com o mercado mundial e analisar como o Brasil

está posicionado. “Qualidade de dados é um pré-requisito fundamental para o sucesso nos negócios. Porém, muito se fala sobre sua importância e temos ainda acesso a poucos conteúdos reais. O objetivo do Grupo de Qualidade é disseminar cases”, explica Marcelo Amorim, presidente da NetCallCenter/Orbium. Criado ano passado, o Grupo tem objetivo de agregar qualidade aos serviços prestados e produtos oferecidos, especificamente sobre a qualidade da informação e conta com a participação de G&P, Mktec, Netcallcenter-Orbium, Inteligência de Negócios, System Marketing Consulting e Zip Code.

CASES

O primeiro case, Traçar o Caminho para a Qualidade de Dados, foi apresentado por Bruce Davidson, diretor de recursos e resultados do departamento gerencial do Cedars-Sinai Medical Center em Los Angeles, Califórnia. Com cerca de 10 mil funcionários e 950 leitos, o hospital tinha um grande número de erros nas informações, prejudicando o atendimento aos pacientes. Conseqüentemente, os gestores precisavam de relatórios consistentes, comparativos e confiáveis para apoiar tomadas de decisão. A solução foi investir em um programa de gerenciamento da qualidade de dados, que teve início em 1998.

A instituição apostou na educação e definição de projetos. Assim como na capacitação e documentação do valor deste trabalho para líderes, permitiu a criação de uma Unidade Dedicada ao Gerenciamento da Qualidade de Dados. Com isso, o hospital conseguiu cortar custos e aperfeiçoar o cuidado aos pacientes. Os resultados colhidos foram positivos: no último mês de abril, o número

de problemas com dados foi de 156, dos quais 139 foram resolvidos.

O case, apresentado por Márcia Mônaco, gerente de Business Intelligence da Sky, mostrou como a qualidade de dados é importante para o sucesso da companhia. A empresa investe em sistemas e recursos para garantir a carga correta de banco de dados e em estrutura direcionada para a qualificação desses dados. Assim, a Sky implantou um banco de dados que permitiu processo de carga de dados diário. Foi criado também um gerenciador de campanhas, para agilizar as ações de marketing. Com esta implementação, o processo de cleansing foi internalizado e reduziu os custos em 60%. Também foi possível uma seleção mais precisa dos perfis de clientes, facilitando a personalização das ofertas.

QUALIDADE DOS DADOS

No painel mediado pelo professor-doutor G. Shankar, do departamento de Sistemas da Informação da Escola de Administração na Universidade de Boston, participaram representantes das seis empresas que integram o Grupo. O destaque foi a importância da gestão de database e o futuro das bases de informações de clientes. Apontou-se também para tecnologia como ferramenta de trabalho, de enriquecimento e melhorias da qualidade de dados. Mas frisou-se que ainda falta cultura nas organizações para obter foco em qualidade de dados – isto faria com que ela fosse vista com mais seriedade pela empresa. “Se explicarmos a importância da qualidade de dados, todos entenderão. Mas como esse é um investimento



Marcelo Amorim, presidente da NetCallCenter-Orbium



de médio a longo prazo, as empresas deixam esse tipo de serviço para depois”, afirma Amorim.

Para Jorge Geraldo, diretor da Mktec, o importante é que as organizações desenvolvam uma visão única do cliente. “Assim, será possível vê-lo e relacionar-se de forma íntegra e unificada”, afirma. Além disso, ressalta o posicionamento do País em relação ao marketing. “Hoje, o Brasil pode dizer que seu marketing de relacionamento é evoluído e competitivo, inclusive em comparação a qualquer padrão internacional de referência”, completa.

Tandum Lett, gerente de projetos em Qualidade de Dados e Informação da Sullivan & Cronwell, destacou as várias questões específicas para qualidade de dados em CRM, um case B2B e processos práticos. A executiva demonstrou atividades básicas realizadas como coleta de informações de contato de clientes e prospects, dos

dados das vendas dos clientes, feedback e atividades de análise. Tandum mostrou ainda a diferença entre usuários tradicionais de sistemas de CRM e os de empresas B2B.

Para ela, a cultura corporativa oferece poucos pontos convenientes de interação com o cliente, dificultando fornecer acuracidade na confirmação e entrada dos dados. Por isso, ela alerta pela necessidade de procurar oportunidades para designar dados de interação com o consumidor a partir dos recursos existentes, além de tornar a análise da informação como prioridade. ■



Jorge Geraldo Silva,
sócio-diretor da Mktec