

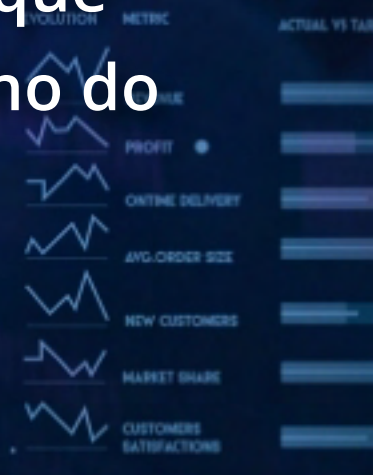


OSF | DIGITAL

Personalização 1:1 em escala

Como criar experiências pessoais que
impulsionam o ROI e o desempenho do
marketing

osf.digital



Sumário

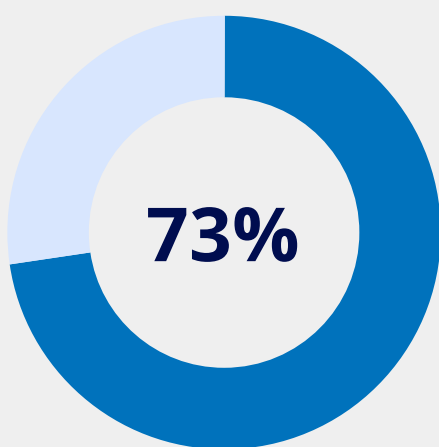
Introdução	3
Usando a personalização para impulsionar as metas de marketing	4
Soluções de personalização	11
Transformando com sucesso	13
Introdução	15

Introdução

A personalização em toda a jornada de compra do consumidor é uma poderosa tática para fortalecer o relacionamento com o cliente, o que impulsionará o crescimento dos negócios. Tendo os dados corretos e compreendendo seus clientes, você pode alimentar suas estratégias de marketing para personalizar suas interações em escala, resultando em um ROI extraordinário.

Dados abrangentes e acionáveis não só ajudarão você a interagir melhor com seus clientes, mas também ajudarão sua equipe a trabalhar com mais eficiência. Em conjunto, todos esses fatores produzirão uma melhor experiência para o cliente, melhores resultados nos esforços de marketing e melhor valor em seus investimentos em marketing.

Com a estratégia global adequada para apoiar e executar sua transformação, você poderá alcançar um sucesso sustentável e escalável.



73% dos consumidores esperam uma melhor personalização à medida que a tecnologia avança.¹

¹ *State of the Connected Customer*, Salesforce, August 2023



Usando a personalização para impulsionar as metas de marketing

Uma visão clara de suas metas de marketing ajudará a orientar sua estratégia para o sucesso. Essas metas devem abranger o estado futuro dos seus clientes, da sua equipe de marketing e da sua empresa.

3 metas estratégicas de marketing:

✓ Proporcionar uma experiência mais rica ao cliente

✓ Aumentar a produtividade do marketing

✓ Aumente o ROI de seus gastos com marketing

O que você pode fazer para atingir essas metas? Comece conhecendo seus clientes. Observe o estado atual de seus dados e da experiência do cliente. Os dados de seus clientes estão isolados? Você consegue segmentar os clientes para um direcionamento adequado? Você consegue rastrear o comportamento dos clientes em seu site?

Encontre as lacunas em seus dados e recursos para definir metas para o estado futuro de seus dados.

Principais mudanças na experiência de personalização

CURRENT STATE	Discounted data across the organization, hidden in silos and lakes	Broad segments lacking true personalization	Listen to the user experience	Unknown to known	Target users based on user affinities
	↓	↓	↓	↓	↓
FUTURE STATE	Unifying the right data about the individual, ready for marketing, in the hands of the business	Focused segments with personalized recommendations for 1:1 at scale	Ability to listen to web interactions and create affinities based on interests	Focus the user experience to convert an unknown visitor to a known user	Gather the user interests, create the affinity and target the user across channels
	BUSINESS READY DATA	MOVE TO TRUE 1:1	CREATE A USER PROFILE	KNOW YOUR USER	LEVERAGE USER AFFINITY

A etapa mais importante é conectar seus dados em toda a organização. Tendo isso como base, você poderá desbloquear os recursos necessários para atingir sua primeira meta de oferecer experiências personalizadas aos clientes nas seguintes etapas.

1 Unifique seus dados

Reúna fontes de dados de clientes diferentes em um só lugar. Com esses dados unificados, você também poderá criar perfis abrangentes que podem ser segmentados para mensagens direcionadas. Quando esses dados estiverem unificados, será mais fácil integrá-los ao seu MarTech para ativação.

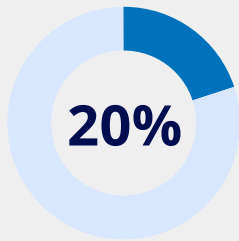
2 Personalize as experiências dos clientes

Utilize seus dados e insights para segmentar e personalizar comunicações e recomendações. Adicione personalização 1:1 aos seus sites, aplicativos mobile, e-mails e SMS.

3 Faça seu cliente se sentir visto

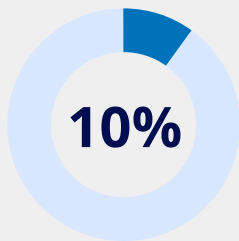
Use o comportamento anterior de seus clientes para fornecer recomendações e mensagens direcionadas. Personalize imediatamente a experiência deles em visitas atuais ou de retorno.

Essa sensação de exclusividade gerará resultados como fidelidade e maior frequência de compras.



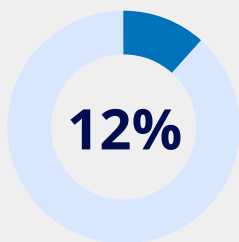
20% de aumento na taxa de abertura

As taxas de abertura (e as taxas de cliques) aumentam significativamente quando estratégias completas de personalização e tecnologia estão em vigor para maximizar seus dados sobre os clientes.



10% de aumento nas conversões

Direcione as experiências com antecedência para ver um aumento nas conversões de ofertas personalizadas.



12% de redução no atrito

A fidelidade dos clientes aumenta quando eles sentem que são vistos e compreendidos pelas marcas.



O próximo passo para atingir a meta de aumentar a produtividade da sua equipe de marketing é concentrar-se nos seus processos e ferramentas de marketing.

1 Conecte os sistemas

Os dados não são a única coisa que precisa ser unificada. Suas plataformas também devem estar conectadas. Isso permitirá que sua equipe ative seus dados e crie mensagens e campanhas consistentes em todos os canais.

2 Democratize os dados

Crie uma visão única de seus clientes e dados e torne-os acessíveis em toda a empresa em um só lugar. Isso permitirá que sua equipe de marketing melhore a qualidade dos segmentos, analise seus dados e identifique mais oportunidades.

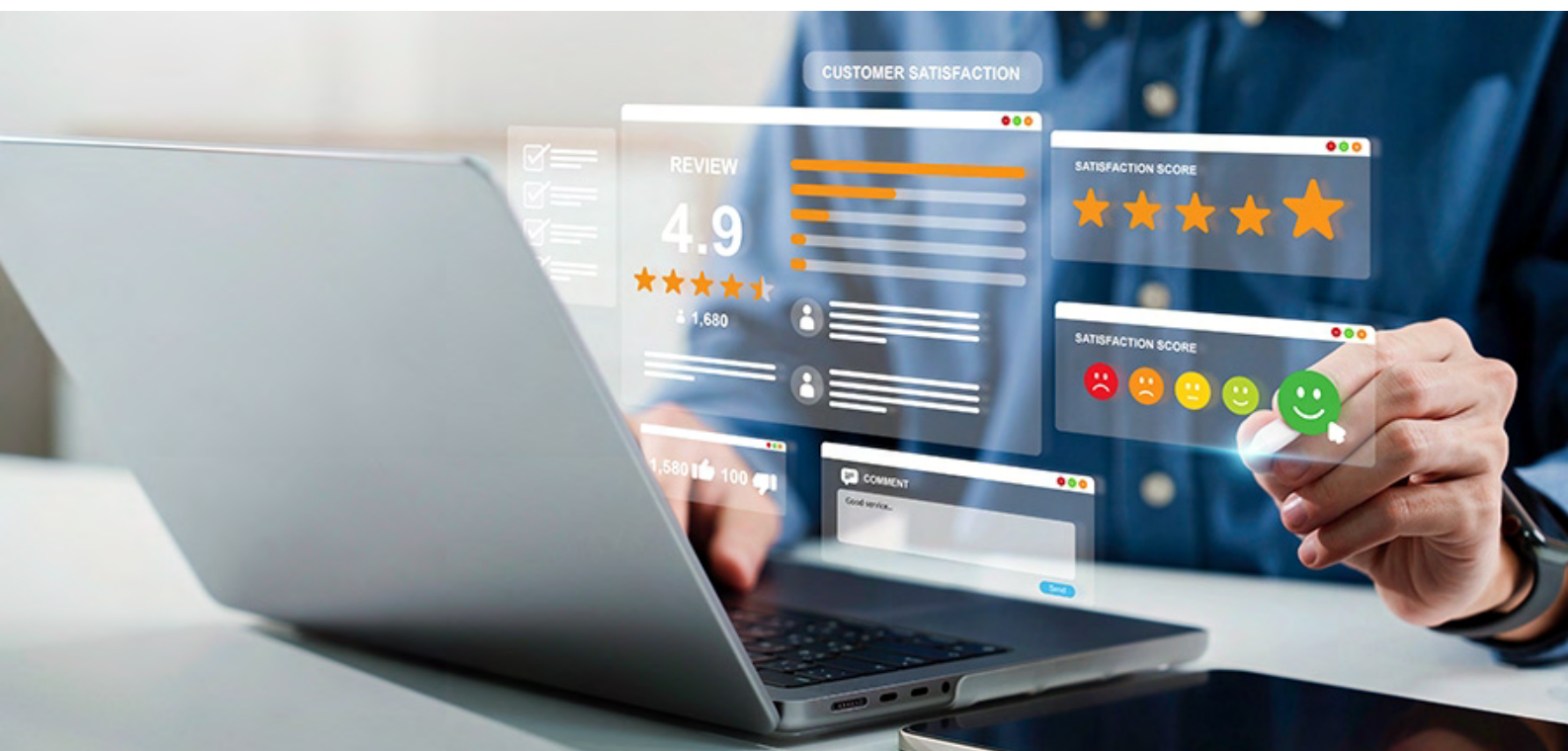
3 Crie maior nível de eficiência

Automatize as jornadas dos clientes e os processos de marketing para aumentar a produtividade. Dê às suas equipes um impulso extra com a IA para ajudar na criação de conteúdo, análise preditiva e interações direcionadas. Você também pode usar a descoberta de segmentos orientada por IA para encontrar grupos ocultos. Com processos mais eficientes, você pode adotar uma abordagem dimensionável para personalização e campanhas.

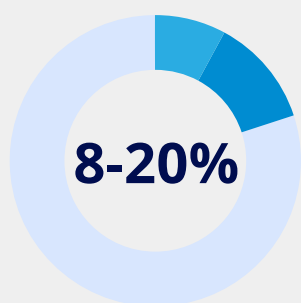


2 horas economizadas por cada funcionário

Um funcionário pode economizar 2 horas por semana ao ter dados consolidados que podem ser aproveitados em um único lugar com o Salesforce Data Cloud.



Depois de atingir as duas primeiras metas estratégicas para proporcionar uma experiência mais rica ao cliente e liberar maior produtividade no marketing, você já estará no caminho certo para atingir a terceira meta de aumentar o ROI dos investimentos em marketing.



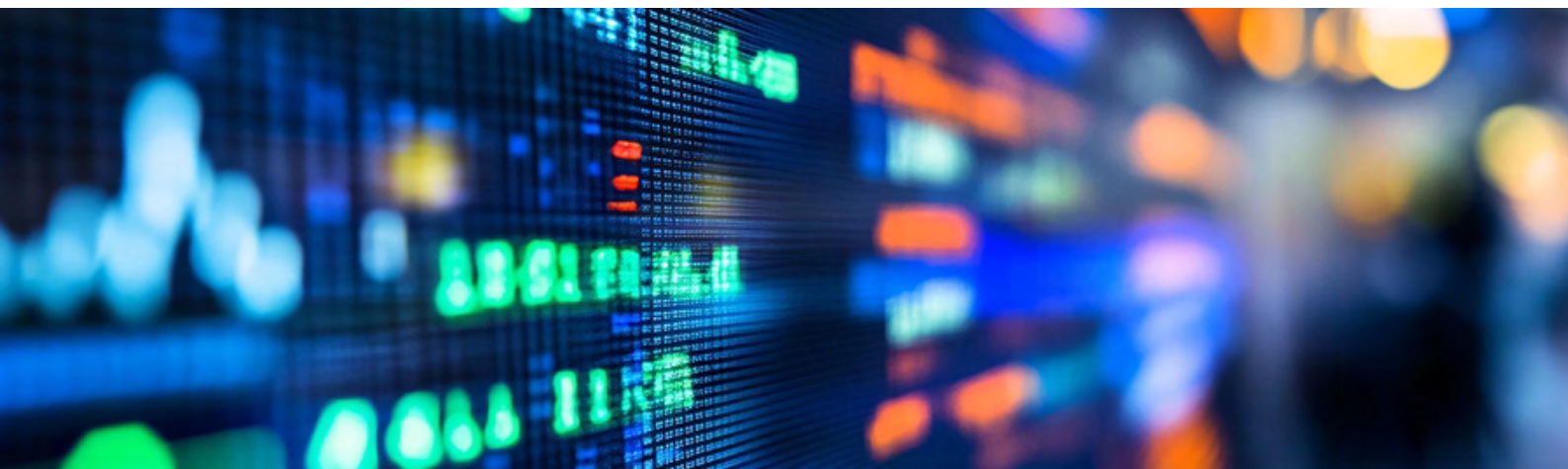
8-20% de aumento na receita

Em um programa de personalização completo

Além de atingir suas metas comerciais gerais, você verá benefícios para seus clientes, profissionais de marketing e sua empresa.

Principais benefícios

Customer Experience	Marketers	Business
▲ Customer satisfaction	▼ Lower time to adapt campaigns	▼ Acquisition (CPA) costs
▲ Customer retention	▲ Open/click rates from messaging	▲ Return on ad spend
▲ Lifetime value	▲ Opportunity identification	▼ IT costs to run technology
▲ Referral rate / word of mouth	▼ Automation driving BAU costs	▲ Budget allocation to channels
▼ Return rates	▼ Data analysis resources needed	
▲ Purchase frequency	▼ Time to learn on new products	
	▲ Deeper segment understanding	



Soluções de personalização

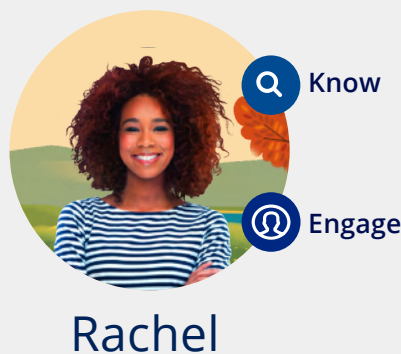
Com sistemas conectados e dados unificados, você pode alcançar o estado ideal de fornecimento de experiências personalizadas em tempo real e em escala.

The Ideal State

Connected systems

-  Web behavior
-  Social
-  CRM
-  Data warehouse
-  Analytics
-  ESP

Unified profile



Real-time, 1:1 experiences at scale



Essas táticas podem ser injetadas em seu programa de personalização para ajudá-lo a obter resultados mais rapidamente.

Retenção de clientes

Use jornadas personalizadas em seu site e em suas comunicações para aumentar a retenção de clientes. Personalize a experiência do usuário no site criando várias experiências adaptadas a diferentes segmentos de usuários. Exemplos de segmentos incluem Novo, Recompra, Lançamento de Novos Produtos, Data do Último Pedido etc.

Personalização de conteúdo

Para sites ricos em conteúdo, personalize as zonas de conteúdo da página inicial com recomendações de ofertas ou conteúdo relevante para a interação e as pesquisas do cliente.

Nutrição de leads

Aproveite a personalização para atrair os visitantes do site para um call to action, como o preenchimento de um formulário ou o fornecimento de um endereço de e-mail. Passe esse endereço de e-mail para o ESP para fomentar os leads e, em seguida, aproveite a criação progressiva de perfis para coletar mais informações do cliente. Além disso, continue a personalizar na web e no e-mail com base nas afinidades do usuário.

Personalização de UX

Use os testes A/B para testar e aumentar as conversões. Aproveite a personalização para alterar dinamicamente o conteúdo em páginas e zonas de conteúdo específicas para testar grupos de controle e de teste, bem como suas conversões. O objetivo é saber qual cópia e design de UX tem melhor desempenho.

Teste de preço

Direcione grupos de teste A/B distintos com recomendações de produtos específicos. Use uma fórmula para garantir que cada grupo de teste receba um produto específico. Redirecione os usuários dos grupos de teste que tentarem visualizar o produto com preço original para o produto para o qual estão qualificados.



Transformando com sucesso

Transformar sua empresa consome tempo e pode demandar um investimento significativo. É possível que exija muitas mudanças nos processos e no pensamento, além da adoção por todos da sua equipe. Para ajudar a proteger o sucesso das mudanças, você precisa garantir a confiança nessa transformação. Sua empresa deve ter confiança em todos os diferentes aspectos da transformação.

Confiança na visão

Estamos confiantes de que nossos líderes estão alinhados com as necessidades do cliente?

Confiança na tecnologia

Estamos confiantes de que entendemos os recursos necessários para a experiência do cliente?

Confiança na mudança

Estamos confiantes de que nosso pessoal e nosso ecossistema irão adotá-la?

Confiança na cultura

Estamos à vontade para nos sentirmos desconfortáveis com a velocidade do plano de execução? Falhar rapidamente é aceitável?

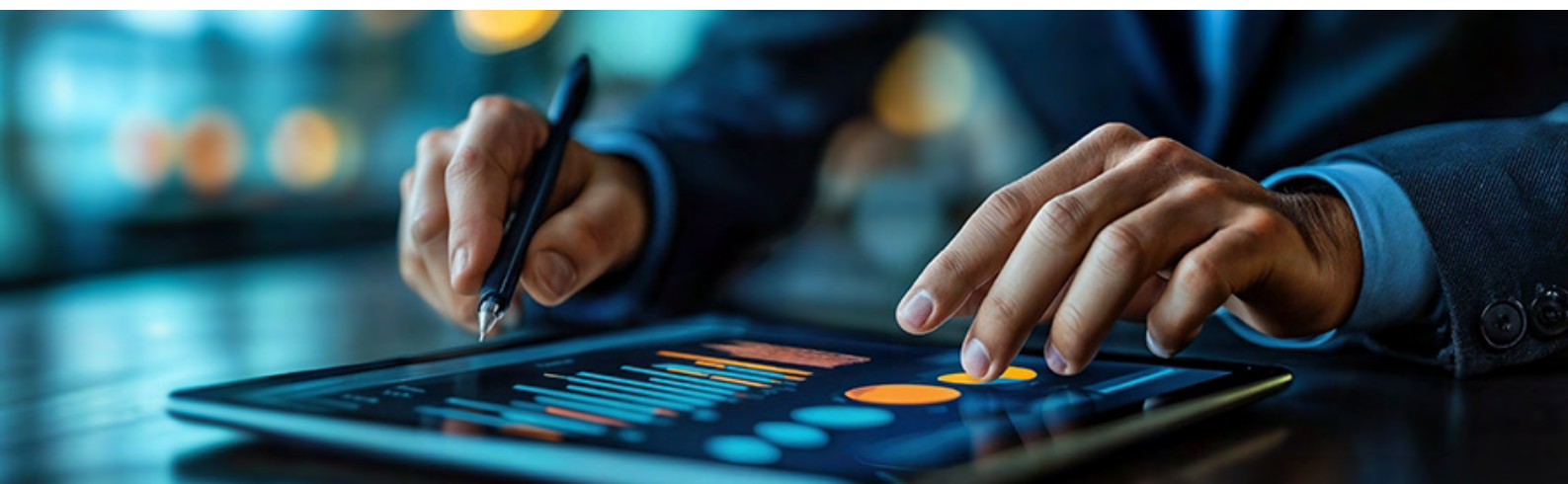
Confiança nas finanças

Estamos confiantes no investimento necessário para atingir os resultados baseados em metas?

Confiança nos dados

Sabemos quais dados temos e precisamos, bem como sua qualidade, propriedade, governança e acessibilidade?

Quando essa confiança estiver estabelecida, haverá alinhamento entre as equipes de negócios, o que aumentará a adoção da nova solução, permitindo que a empresa colha os benefícios dela mais rapidamente.



Conclusão

A jornada rumo à personalização não é apenas uma atualização tecnológica, mas uma transformação estratégica que pode redefinir os relacionamentos com os clientes e gerar um crescimento substancial dos negócios. Ao aproveitar dados detalhados e acionáveis, as empresas podem criar experiências personalizadas que repercutem nos clientes, resultando em maior fidelidade, taxas de conversão mais altas e, por fim, um aumento significativo na receita.

A chave para o sucesso está na unificação dos dados por toda a empresa, permitindo uma integração perfeita com as tecnologias de marketing e promovendo uma cultura de confiança e colaboração. Essa abordagem não apenas aprimora a experiência do cliente, mas também capacita as equipes de marketing a trabalharem de forma mais eficiente, proporcionando maior produtividade e maximizando o retorno sobre os investimentos em marketing. Ao aproveitar seus dados para proporcionar uma experiência mais rica ao cliente e usá-los junto com a sua solução MarTech para liberar mais produtividade, você poderá melhorar o ROI das suas atividades de marketing e constatar os benefícios para seus clientes, sua equipe de marketing e sua empresa.

À medida que a tecnologia continua a evoluir, o mesmo acontece com as expectativas dos clientes. Atender a essas expectativas por meio de interações personalizadas não é mais opcional, mas essencial para manter a competitividade. Ao adotar uma estratégia de personalização integral, as empresas podem obter sucesso sustentável e escalonável, garantindo que permaneçam na vanguarda de seu setor e, ao mesmo tempo, ofereçam um valor excepcional a seus clientes.

OSF | DIGITAL

A OSF Digital pode ajudar você a alcançar a personalização 1:1 em escala por meio de um de nossos três pacotes, do Fundamentals ao Enterprise.

A equipe OSF Digital também pode fornecer um diagnóstico para medir a confiança que você tem em toda a sua organização antes de iniciar uma transformação de grande porte.

Entre em contato conosco para saber mais

**OBRIGADO
POR LER**

Fique em contato conosco

