FÓRUM INTELIGÊNCIA MERCADO
EDIÇÃO 2017 | SP

Termomecanica

BIG DATA, CRM E CICLO DE VIDA DO CLIENTE

AVALIAÇÃO E SEGMENTAÇÃO DE CLIENTES ATRAVÉS DA ANALISE DO BIG DATA

ibramerc
changing market intelligence education

iOpera
do better business now

- Termomecanica São Paulo
- Oceano de Dados – Cuidado para não se afogar!!!
- Rosa dos Ventos – Para aonde vamos?
- Dark Date - Quais informações que estão no Limbo?
- Camadas de Dados – Esse é nosso BIG DATA!
- Informação, Inteligência Analítica, Decisões, Ações e Reações
- CRM e Ciclo de Vida do Cliente
- Dicas

EMPRESA MULTINACIONAL

100% BRASILEIRA

Termomecanica, há 75 anos fazendo história.

Fundada em 1942, pelo Eng. Salvador Arena

Líder no setor de transformação de metais não-ferrosos - cobre e suas ligas.

Operação em três países – Brasil, Argentina* e Chile*.

Número funcionários: 2.000

Produção: 90k ton/ano.

Mais de 5.000 produtos.

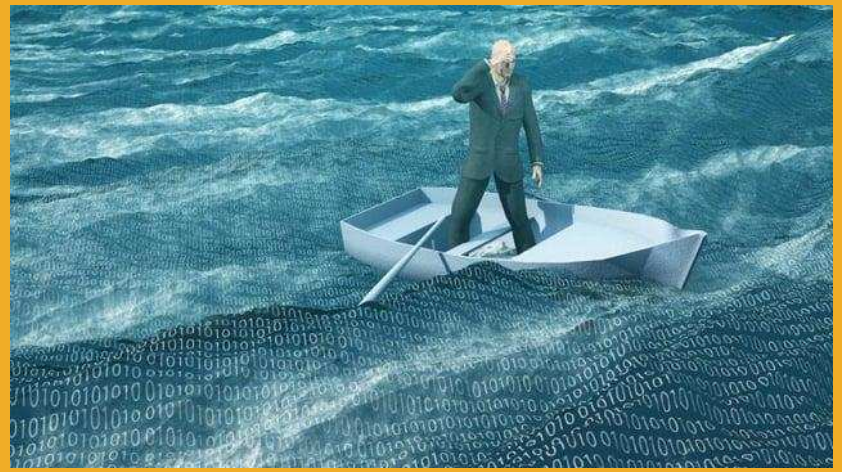
Mercados de Atuação

- AUTOMOTIVO
- REFRIGERAÇÃO
- NAVAL ÓLEO & GÁS
- CONSTRUÇÃO CIVIL
- ELETROELETRÔNICO
- TELECOMUNICAÇÕES
- MECÂNICA E METALURGIA
- VESTUÁRIO
- SUCROENERGÉTICO
- GERAÇÃO, TRANSMISSÃO E DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA (GTD)
- REVENDAS E RETREFILADORES

ibramerc
changing market intelligence education

Oceano de Dados – Cuidado para não se afogar!!!

Muito já é dito a respeito da importância de armazenar e analisar volumes imensos de informações em uma organização. No entanto, começar qualquer iniciativa de *Big Data* sem antes identificar quais são as perguntas corretas a serem feitas sobre seu negócio poderá fazer com que você se afogue em um oceano de dados!



Rosa dos Ventos – Para aonde vamos?

Ao ter uma visão clara da estratégia de sua empresa – que envolve essencialmente uma carta diretriz e um plano de negócios – será possível identificar quais são os dados de que necessitamos para medir os resultados.

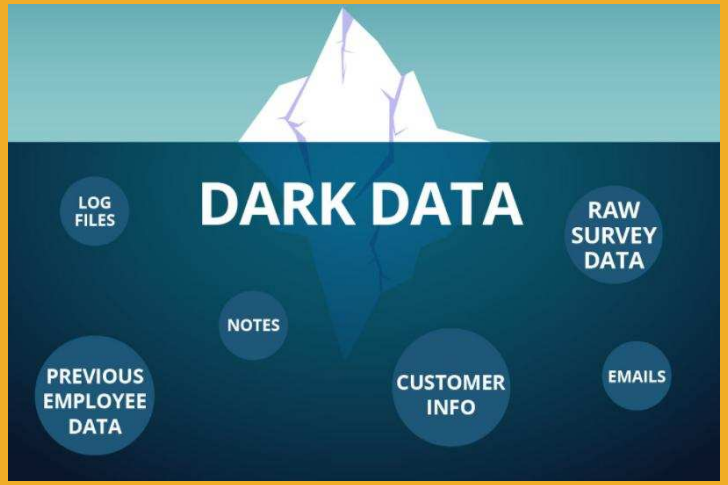
Nossa Visão

"Ser líder no mercado nacional e ter participação crescente no mercado global"

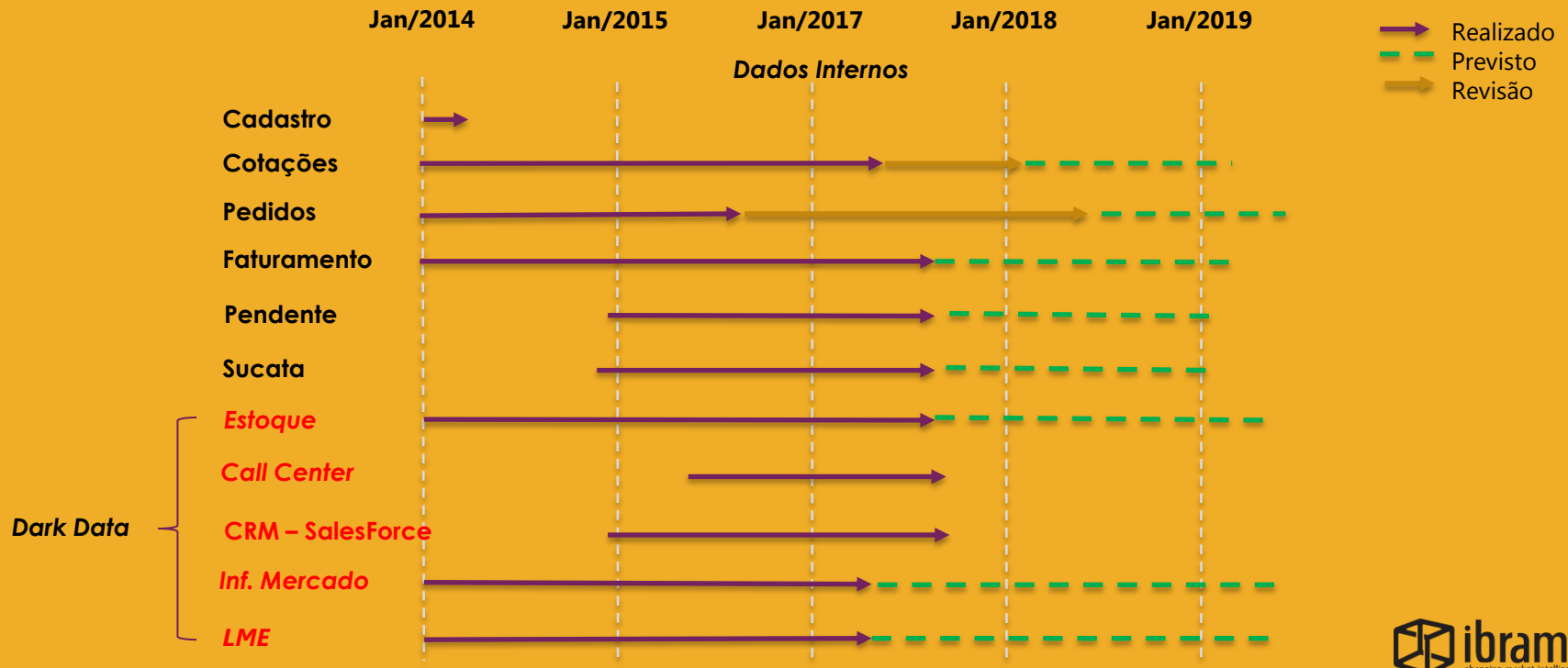
Carta Diretriz → Plano de Negócios → Indicadores e Metas → Plano de Ação

Dark Data – Quais informações estão no LIMBO!

Dark Data são ativos de informação das organizações, coletados, processados e armazenados durante o tempo necessário correspondente aos órgãos reguladores do negócio, mas que geralmente possuem falha para uso em outros propósitos (por exemplo: analytics, relacionamentos de negócio e monetização direta).



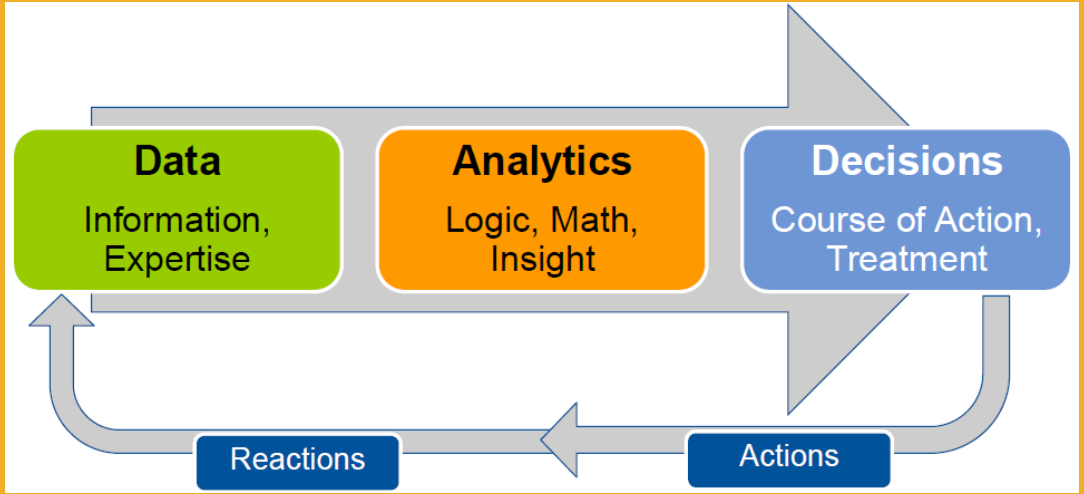
Camada de Dados – Este é nosso Big Data!



ibramerc
changing market intelligence education

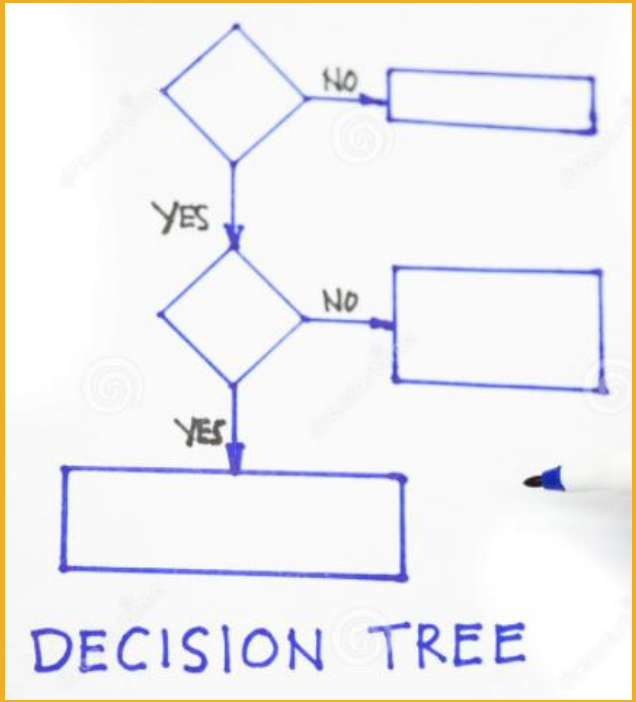
Informação, Inteligência Analítica, Decisões, Ações e Reações

Combinamos as informações utilizando tecnologias diversas, como de armazenamento, *analytics* e de metodologias, incluindo BSC (*Balance Score Card*), árvores de decisão, algoritmos preditivos e aprendizado de máquina.



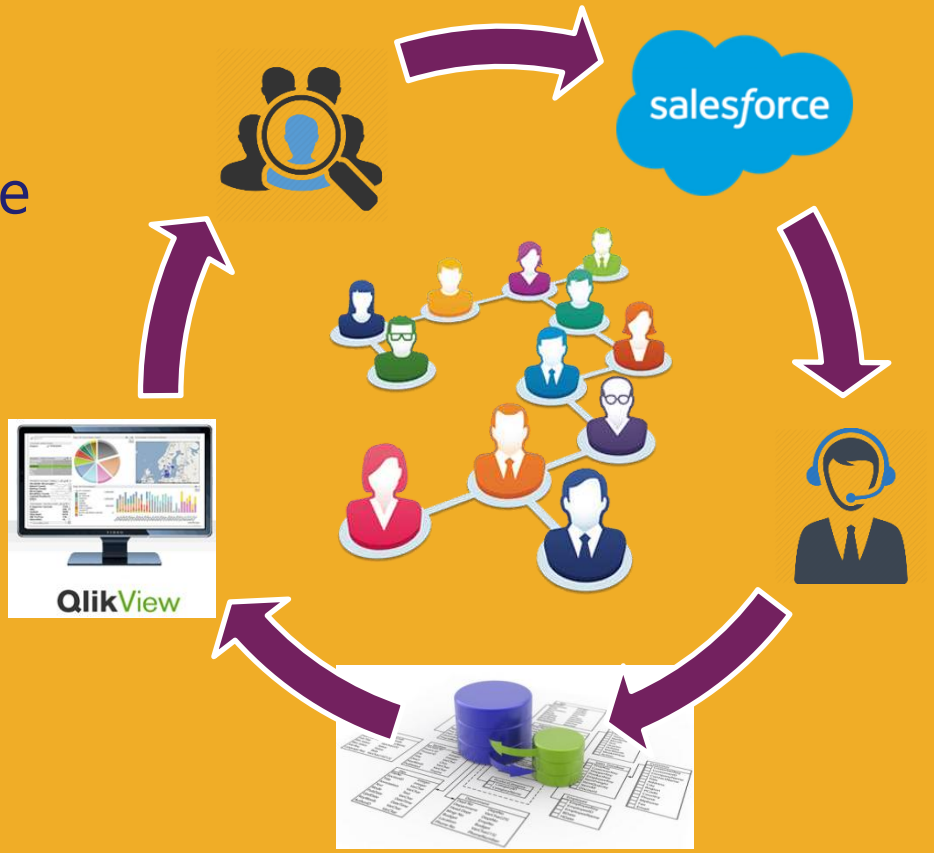
Informação, Inteligência Analítica, Decisões, Ações e Reações

Tínhamos um alto volume de dados com grande complexidade de análise, por isso desenvolvemos uma **árvore de decisão** do estoque de produtos acabados e, por meio dela, foi possível que nossa ferramenta padronizasse a decisão e informasse ao colaborador a ação a ser tomada para aquele produto. Esse processo era realizado manualmente e demorava semanas e, quando finalizado, algumas informações já eram irrelevantes.



CRM – Ciclo de Vida do Cliente

Em nosso CRM – SalesForce, os vendedores e gerentes têm acesso, por meio de seus computadores ou dispositivos móveis, a todas as informações relacionadas aos clientes, sejam elas armazenadas nos sistemas da companhia ou provenientes da internet, de fontes como mídias sociais. Com isso, é possível obter insights valiosos e tomar decisões muito mais assertivas.



SAP, B2B, SAC, CALL CENTER...

Dicas

Dicas “Conhecimento é poder”

Francis Bacon

O fato é que ele somente é poder quando utilizado de forma inteligente e direcionada.....

Termomecanica

FÓRUM INTELIGÊNCIA MERCADO
EDIÇÃO 2017 | SP

BIG DATA, CRM E CICLO DE VIDA DO CLIENTE

MARCELO VIANA SALLES

Coordenador de TI

iOpera
do better business now

ibramerc
changing market intelligence education