



Guia do comprador

# Guia do comprador de solução de análise de clientes.

Oito recursos essenciais que sua tecnologia de análise de clientes deve ter.

 Insights comportamentais



Mídias de transmissão



Aplicativo para dispositivos móveis

 Visitas ao site

**+34%**

**Secur** Financial

Leo, ganhe 60 mil milhas na inscrição.

Conforme as expectativas dos clientes em relação à personalização e a privacidade continuam aumentando, as marcas que esperam ter uma vantagem competitiva devem evoluir suas estratégias de análise de clientes. Dois dos componentes mais importantes dessa estratégia moderna são a criação de uma visualização unificada de clientes com base em dados primários e o desenvolvimento de uma visualização sequencial da jornada de clientes.

A convergência de várias categorias de análise, mais especificamente marketing e produto, ressalta a necessidade que as marcas têm de desenvolver uma compreensão abrangente de seus clientes. Claro, existem desafios técnicos e organizacionais que devem ser superados ao longo do caminho.

O Adobe Customer Journey Analytics, parte da Adobe Experience Platform, é a solução ideal para dar conta desses desafios. Ele oferece insights multicanais exclusivos sobre clientes, gerenciamento eficiente de dados, relatórios avançados no nível do usuário, fluxos de trabalho de análise guiados e processamento seguro de dados confidenciais, tudo isso enquanto reduz os custos com TI e democratiza o acesso aos dados.



## A necessidade de modernização.

Para atender às expectativas de clientes, as marcas precisam entender a intenção, as preferências e os comportamentos deles em todos os canais. As marcas também precisam conseguir transformar rapidamente dados de clientes em todos os canais em ações de negócios que melhoram, de maneira direta, a experiência dos clientes.

Profissionais de marketing, líderes digitais e equipes de produtos querem uma visualização unificada de cada cliente e suas jornadas, mas essas equipes costumam operar isoladamente. Acabar com isolamentos, permitindo que as equipes acessem, compartilhem e tomem medidas em relação a dados omnicanais de todas as fontes de análise, é uma das primeiras etapas para ter uma vantagem competitiva. O principal obstáculo para conseguir essa visualização completa de clientes é a tecnologia.

As soluções de análise de clientes modernas não foram criadas para dar conta das iniciativas importantes de organizações que se concentram em clientes, incluindo:

- Estabelecer uma visualização unificada de clientes com base em dados sequenciais e individuais
- Identificar insights sobre clientes ao longo da jornada para reduzir o atrito e aumentar a satisfação de clientes
- Desenvolver uma estratégia de gerenciamento de dados segura para a privacidade
- Implantar IA para análise de dados, gerenciamento, personalização de conteúdo e orquestração de jornada rápidos

Em muitos casos, as marcas dependem de ferramentas para fins gerais de Business Intelligence (BI) para implementar essas iniciativas, mas essas ferramentas não foram criadas para oferecer uma visualização abrangente da jornada de clientes. As ferramentas de BI tradicionais exigem uma quantidade significativa de engenharia de dados e habilidades avançadas de programação para atender às necessidades de análise modernas das organizações. O resultado é uma lacuna no mercado de análise que faz com que as marcas procurem uma solução para simplificar os fluxos de trabalho de análise da jornada de clientes e conseguir insights mais rápidos, dois elementos que trazem melhores resultados para as empresas.

## O roteiro da modernização da análise de clientes.

A maioria das organizações tem um tipo de serviço de análise, mas ainda não agrega valor suficiente a seus clientes e empresas. Vamos conferir um roteiro de modernização para saber como ampliar os recursos de análise de clientes e possibilitar que as equipes entendam melhor os públicos-alvo e suas jornadas entre canais em grande escala pode ter um impacto maior.

Inicialmente, a maioria das organizações depende de análises digitais isoladas, criando uma visualização fragmentada de clientes e suas jornadas. Para usar os dados de clientes em insights acionáveis, as organizações devem antes adotar uma perspectiva orientada por jornadas e baseada em pessoas.

A próxima etapa é considerar o uso de uma solução robusta de análise de clientes, como o Customer Journey Analytics, que foi criado para realizar análises de clientes em todos os canais. Ele resolve as limitações do Adobe Analytics e de outras soluções de análise de clientes oferecendo um conjunto de ferramentas mais abrangentes e assistidas por IA para entender a jornada de clientes.



### Outros elementos essenciais

- Necessidades de capacidade de dados e assimilação
- Privacidade, segurança e governança aprimoradas para manter a confiança de clientes
- Avaliação de mídias de transmissão
- Análise simplificada para que pessoas que não são analistas consigam usar a ferramenta por conta própria

## Oito componentes importantes da análise de clientes.

- 1. Insights abrangentes sobre clientes:** geralmente, as marcas não têm visibilidade das jornadas de clientes entre canais e dispositivos, o que gera pontos de atrito não identificados. O Customer Journey Analytics permite assimilar, unificar e visualizar os dados de clientes de todos os pontos de contato (digitais e offline) de maneira sequencial, sem precisar de conhecimento em ciência de dados. Ele ajuda você a descobrir rapidamente insights para proporcionar experiências personalizadas e integradas a clientes.
- 2. Gerenciamento eficiente de dados:** os esforços atuais de coleta e processamento de dados são complicados, suscetíveis a erros e inflexíveis. O Customer Journey Analytics conta com recursos modernos de gerenciamento de dados, como a modificação e a correção dinâmicas de dados após a coleta, aumentando a eficiência do processamento de dados e reduzindo a sobrecarga operacional nas equipes de análise e TI.
- 3. Análise de dados flexível:** atualmente, as organizações enfrentam as limitações de estruturas de dados predefinidas, impedindo que respondam às dúvidas de negócios em constante evolução. O Customer Journey Analytics permite que você modifique os dados após a coleta para adicionar novas métricas ou dimensões ou modificar os períodos de sessão ou atribuição.
- 4. Relatórios avançados no nível do usuário:** com os clientes usando um número cada vez maior de dispositivos e canais, as organizações enfrentam novas dificuldades para conseguir dados precisos de relatório e monitoramento. O Customer Journey Analytics unifica os dados de várias fontes, possibilitando uma análise abrangente da jornada de clientes com dados vinculados a identidades.
- 5. Proteção dos dados de clientes:** as organizações têm a necessidade crítica de gerenciar e analisar com segurança dados confidenciais, como informações de identificação pessoal (PII) ou informações de saúde protegidas (PHI). Uma plataforma de análise de clientes segura como o Customer Journey Analytics segue os padrões regulatórios, então você pode extrair insights mais avançados sobre os comportamentos de clientes enquanto protege a privacidade de usuários.
- 6. Custos menores com equipes de TI e análise:** as equipes de análise e Business Intelligence normalmente gastam muito tempo e recursos em processos manuais, como exportação de dados e consultas SQL, que custam caro e não são eficientes. O Customer Journey Analytics consegue automatizar esses processos, liberando recursos para atividades mais estratégicas e diminuindo o tempo que leva para conseguir insights.
- 7. Acesso descentralizado aos dados:** as organizações que dependem de equipes de análise especializadas podem ter obstáculos nos processos de tomada de decisões. Com o Customer Journey Analytics, você pode democratizar o acesso aos dados por meio de visualizações guiadas de análise, permitindo que as equipes de produtos e marketing tomem decisões embasadas de maneira rápida e independente.
- 8. IA generativa integrada:** o uso de IA generativa para interpretar grandes volumes de dados de clientes pode agilizar muito os processos de tomada de decisões e revelar insights úteis. Com recursos de IA generativa integrados, o Customer Journey Analytics transforma a análise de dados de uma função puramente descritiva em um processo avançado, preditivo e prescritivo, gerando inovação, retorno sobre o investimento (ROI) e outras vantagens.

## Principais diferenças entre o Customer Journey Analytics e soluções comuns de análise de clientes.

Ao avaliar fornecedores de soluções de análise de clientes, recomendamos buscar estes recursos e comparar os valores às necessidades da sua empresa.

| Recurso                                                       | Valor para as empresas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Outra solução de análise | Porcentagem na caixa de entrada                            |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------|
| Dimensões de clientes                                         | Oferece dimensões ilimitadas, permitindo análises de dados mais abrangentes e flexíveis com valores numéricos, de texto, de objetos, de listas e mistos.                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/> | Sem limite                                                 |
| Elementos de dados ou valores únicos                          | Garante que não haja limitações nos relatórios e nas análises permitindo itens de dimensão ou valores únicos ilimitados em uma só dimensão para oferecer insights mais detalhados e flexíveis.                                                                                                                                                                                                                                                | <input type="checkbox"/> | Sem limite                                                 |
| Atributos de clientes                                         | Facilita a integração de dados corporativos offline para analisar o impacto digital na receita, como análise do funil de vendas, transações ou eventos offline e avaliações do programa de fidelidade de clientes.                                                                                                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> | Sem limite                                                 |
| Visualizadores de dados                                       | Possibilita a alteração ou a remoção de dados sem precisar fazer uma nova implementação. Permite a manipulação de dimensões usando substrings, a criação de métricas com qualquer valor e a filtragem de subeventos, tudo de maneira não destrutiva.                                                                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> | ✓                                                          |
| Campos derivados                                              | Permite a aplicação instantânea e retroativa de alterações de dados complexas em tempo real, oferecendo suporte à manipulação de dados baseada em regras e ao processamento durante o período do relatório sem que seja necessário gravar ou assimilar dados novamente.                                                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/> | ✓                                                          |
| Legendas inteligentes                                         | Gera automaticamente insights com linguagem natural analisando as principais tendências e os eventos importantes nos dados, melhorando a interpretação.                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/> | ✓                                                          |
| Vinculação baseada em campos                                  | Combina de maneira perfeita conjuntos de dados específicos de dispositivos de sessões autenticadas e não autenticadas, com a capacidade de preenchimento retroativo de dados históricos de dispositivos conhecidos.                                                                                                                                                                                                                           | <input type="checkbox"/> | ✓                                                          |
| Vinculação baseada em gráficos                                | Vai além da vinculação baseada em identidade em uma só fonte de dados, conectando todos os conjuntos de dados de clientes com base em qualquer identidade no gráfico de identidade do AEP. Avalia e entende os públicos-alvo criados na Adobe Real-Time Customer Data Platform ou no Adobe Journey Optimizer e desenvolve uma compreensão melhor do comportamento e das preferências de clientes para melhorar os esforços de personalização. | <input type="checkbox"/> | ✓                                                          |
| Previsão de série temporal                                    | Faz previsões estatísticas com base em dados históricos, o que pode ajudar no planejamento, na definição de orçamentos, no gerenciamento de riscos, na alocação de recursos e na avaliação de desempenho. Disponível em visualizações de tabelas de forma livre e gráficos de linha, com configurações personalizadas.                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> | ✓                                                          |
| Análise de experimentos                                       | Avalia o crescimento e a confiança de qualquer experimento usando dados de qualquer fonte.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <input type="checkbox"/> | ✓                                                          |
| Modelos de atribuição                                         | Usa dados entre canais e oferece períodos de atribuição flexíveis para proporcionar insights mais avançados sobre jornadas de clientes complexas.                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> | ✓                                                          |
| Fluxos de trabalho de análise guiados                         | Permite que profissionais de marketing, gerentes de produto e equipes de análise compreendam de maneira instantânea a experiência do produto e os dados de clientes.                                                                                                                                                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> | ✓                                                          |
| Recursos de exportação de dados                               | Oferece suporte a milhões de linhas, vários detalhamentos, segmentações, métricas calculadas e relatórios agendados e distribuição ad hoc avançados.                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> | 30 milhões de linhas por exportação (dependendo do pacote) |
| Consulta SQL ad hoc                                           | Permite consultas SQL ad hoc em dados assimilados no data lake da Adobe Experience Platform, facilitando a exploração e a validação.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> | ✓                                                          |
| Remoção algorítmica de grandes conjuntos de dados de pesquisa | Reduz o tamanho de conjuntos de dados de pesquisa usando algoritmos de remoção, como FIFO e LIFO, associando chaves semelhantes e criando amostragens, o que resulta em gerenciamento de dados simplificado e desempenho melhor na análise de dados e nos relatórios.                                                                                                                                                                         | <input type="checkbox"/> | ✓                                                          |
| Extensão de BI (via SQL)                                      | Possibilita que os usuários consultem as mesmas métricas e dimensões no Customer Journey Analytics usando a ferramenta de Business Intelligence de sua preferência.                                                                                                                                                                                                                                                                           | <input type="checkbox"/> | ✓                                                          |

## **Adobe Customer Journey Analytics: uma tecnologia de análise de clientes que atende a todas as suas necessidades.**

O [Adobe Customer Journey Analytics](#) cumpre todos os requisitos de uma solução moderna de análise de clientes. Ele possibilita que as organizações mudem para uma estratégia de dados primários conectando as identidades e as interações de clientes em todos os canais, dispositivos e períodos. Ele combina a governança e a flexibilidade de dados com insights orientados por IA e análises completas. Além disso, ele fornece insights acessíveis e precisos de clientes com a velocidade, a escalabilidade e a eficiência que as organizações precisam para dar conta das demandas cada vez maiores por experiências de clientes, cumprir os novos regulamentos de dados e sair na frente em um mercado que fica mais competitivo a cada dia.

**Saiba mais sobre como o Adobe Customer Journey Analytics pode ajudar você a entender as jornadas de clientes e proporcionar experiências incríveis em tempo real.**

Saiba mais



Adobe, o logotipo da Adobe, Adobe Experience Platform e Adobe Customer Journey Analytics são marcas registradas ou marcas comerciais da Adobe nos Estados Unidos e/ou outros países.

© 2025 Adobe. Todos os direitos reservados.