

Marketing Personalizado na Economia da Experiência

ORACLE

Organizações B2C

Nosso mundo está mudando; os profissionais de marketing precisam se adaptar para prosperar

Os consumidores impulsionam a inovação. Hoje, superar as expectativas deles é mais essencial do que nunca. À medida que as marcas reavaliam estratégias e se ajustam a mudanças impulsionadas pelos consumidores, profissionais de marketing como você estão se concentrando mais na retenção de clientes e no cultivo de relacionamentos mais sólidos com eles. As marcas que têm uma compreensão profunda de seus melhores clientes estão em uma posição privilegiada para proteger esses relacionamentos. Não basta que as marcas tenham o melhor produto ou serviço; os consumidores de hoje querem interações envolventes, inspiradoras e relevantes e escolhem comprar das marcas que satisfazem essas expectativas.

As equipes de marketing são forçadas a atender a essas expectativas sempre crescentes com orçamentos e recursos cada vez menores. Agilidade e eficiência passaram a ser as características essenciais que qualquer equipe de marketing digital precisa ter para ser bem-sucedida. **Os consumidores precisam de ajuda — uma ajuda que vai além de apenas levá-los à transação seguinte.** Eles precisam de uma ajuda que atenda às suas necessidades no momento em questão e lhes ofereça valor de forma autêntica. As empresas com capacidade de responder no micromomento terão consistentemente um desempenho superior na proteção de relacionamentos essenciais com os clientes e poderão usá-los como promotores para fazer sua marca crescer.

Isso cria novos desafios

Ter agilidade e capacidade de adaptação a mudanças levará ao sucesso em um mundo onde a velocidade das mudanças nunca foi tão alta. Capacite sua equipe de marketing a responder eficazmente a mudanças rápidas no comportamento ou ambiente do cliente. Obtenha uma compreensão do contexto de cada interação ao longo da jornada de cada cliente — uma jornada que abrange tempo, canais, contextos e dispositivos. Profissionais de marketing como você precisam ser capazes de entreter em um momento de tédio, seduzir em um momento de necessidade e, mais importante, saber quando oferecer o que a quem.

A experiência do seu cliente está mudando

Altas expectativas quanto a interações relevantes e autênticas

Gratificação instantânea e contínua é a nova aposta em jogo

Inovações rápidas e voltadas para o consumidor estão mudando a forma como interagimos



É hora de pensar diferente

Preveja a melhor interação para cada cliente compreendendo suas necessidades em cada momento. Para isso, ouça cada detalhe de cada cliente em cada um dos canais disponíveis. Faça adaptações à medida que você for aprendendo mais com cada visitante.

Compreender os sinais dos dados exige a capacidade de avaliar interações de usuários durante as sessões. Exige também a capacidade de conectar uma sessão à próxima e agregar valor determinando o que essa pessoa deverá ver a seguir com base no que ela já compartilhou. Cada experiência precisa usar como base e melhorar o relacionamento existente com o cliente.

Ajudamos você a analisar esses dados e destacar os sinais digitais que levam ao abandono. Você vai ser capaz de identificar os detalhes relacionados a uma conversão. Isso permite a produção de experiências que preenchem as lacunas e substituem o abandono pela conversão.

No entanto, é mais fácil falar do que fazer, especialmente:

- Sem ter dados úteis em tempo real
- À medida que a complexidade e os custos reduzem o alcance do marketing
- Com clientes exigindo acesso mais rápido e mais fácil a conteúdos informativos e relevantes naquele momento
- Quando dados desconectados ou imprecisos presentes em diversas soluções pontuais ofuscam a intenção do cliente
- Quando você está sendo forçado a escolher entre eficiência, escala e personalização para cada pessoa

Obstáculos em seu caminho

Dados desconectados ao longo do ciclo de vida do cliente

Poucos *insights* ou pouca capacidade de responder em tempo real

Inconsistência nos vários pontos de contato

Observações fornecidas pelo campo: sucesso no varejo

Grandes varejistas escolhem o Oracle CX Marketing para implementar estratégias de comunicação omnicanal que conectam perfeitamente a experiência do cliente. Um varejista registrou aumento de 33% nas conversões. Outro aumentou a receita de campanhas de marketing digital em 70%.



Imagine se você pudesse...

Ser ágil. Aproveitar as ferramentas certas para operar os negócios na velocidade e com a resolução de dados exigidas hoje, ao mesmo tempo que usa seus recursos existentes.

Oferecer experiências autênticas, consistentes e personalizadas aos seus clientes.

Estar presente no momento e no local onde seus clientes interagem com você.

Visualizar um mundo onde você é capaz de inspirar fidelidade, desenvolver relacionamentos com seus clientes e ouvir e se adaptar a cada experiência em tempo real, construindo, assim, relacionamentos mais sólidos.

Realizar todos os itens listados acima, ao mesmo tempo que melhora a produtividade, a eficiência e a velocidade das suas equipes e recursos existentes.

Essas são as ideias que vão impulsionar o sucesso nos negócios hoje e ajudar as marcas a superar a concorrência amanhã.

“Nossos clientes estão no centro do que fazemos: temos orgulho em oferecer uma experiência incrível em todos os pontos da sua jornada. Para conseguir isso, nos esforçamos para entender profundamente as diferentes mentalidades, necessidades e pontos problemáticos dos nossos clientes, à medida que eles fazem reservas e viajam conosco.”

Jetstar



Considere as possibilidades

Ative os dados
em tempo real

Faça um
marketing baseado
no momento

Simplifique a
sofisticação e torne o
marketing altamente
direcionado e relevante

Forneça mensagens
consistentes em
todos os canais

Promova a eficiência
e simplifique os
processos

Principais indicadores de sucesso no novo mundo de negócios de hoje

Quando você tem a tecnologia e as ferramentas certas para estar atento às atividades dos seus clientes e responder prontamente, você é capaz de adaptar o seu marketing e reagir adequadamente aos sinais digitais que eles oferecem, gerando resultados de negócios melhores e relacionamentos mais duradouros.



Melhore a experiência para cada pessoa. Ligue os pontos de contato desconectados que cada cliente encontra e use esse conhecimento para agregar valor.

- Observe e adapte as experiências com base no comportamento no momento em questão
- Crie experiências individuais autênticas em escala
- Garanta a consistência ao longo do tempo e nos diversos canais



Aumente a eficiência aproveitando ferramentas projetadas por profissionais de marketing para atender às necessidades dos próprios profissionais de marketing. Faça mais com menos.

- Enfatize a agilidade e amplifique a intuição com fluxos de trabalho e funcionalidades que promovem o marketing
- Produza mais campanhas facilmente com funcionalidade repetível e escalável
- Melhore sua capacidade de responder a mudanças de comportamento ou no cenário mundial



Fazendo mais com menos

Personalização do tipo arrastar e soltar

Edição criativa WYSIWYG*

Gerenciamento de dados facilitado

Blocos de conteúdo reutilizáveis e regras de dados

Gestão intuitiva de conteúdos

Orquestrações "Catch and Throw"

Jornadas "Pause and Edit" ao vivo

*WYSIWYG do inglês "What You See Is What You Get" ("O que você vê é o que você obtém", em tradução livre) refere-se a ferramentas de edição que permitem visualizar em tempo real como será a publicação final.

Pronto para o próximo passo?



Notas do campo: JOANN Stores

Aumento de 10–15% na taxa média de compras na loja após a junção de dados on-line e off-line para alimentar campanhas *push* direcionadas.

Com a Oracle, a JOANN entende melhor seus clientes, aprimorando as interações em todo o seu domínio omnicanal, incluindo seus aplicativos web e móveis e suas lojas físicas em todos os Estados Unidos.

Os principais profissionais de marketing já começaram a agir e estão fazendo grandes avanços na solidificação da experiência do cliente para este novo mundo. No entanto, os silos de dados relacionados a marketing, fidelidade, comércio e serviços continuam a ser um problema para as marcas. Embora os clientes hoje esperem ter uma experiência consistente com uma marca, independentemente do contexto de negócios com o qual estão interagindo, a maioria das organizações ainda não consegue ligar os pontos de contato, deixando lacunas e inconsistências ao longo da jornada do cliente.

O Oracle CX Marketing trabalha com você e suas equipes para determinar a melhor forma de adaptar as suas soluções e organizações para o sucesso no atual ambiente de negócios.

SAIBA MAIS

Três chaves para o sucesso



Volume ilimitado
de dados em tempo real

Automação simplificada
e orquestração inteligente

Visão útil e unificada
do cliente