

# Informatica MDM – Customer 360

## Kluczowe korzyści

- Zbudowanie wiarygodnych profili klientów.
- Centralne rejestrowanie nowych klientów, wspierane poprzez workflow.
- Strategiczne zarządzanie informacją o kliencie.
- Wizualne identyfikowanie i przeglądanie relacji klienta.
- Bezpieczne współdzielenie się danymi z aplikacjami i pomiędzy pracownikami.
- Zbudowanie silnego zaangażowania klientów.
- Osiągnięcie szybkości i zwinności dzięki usłudze Informatica Intelligent Cloud.

## Przygotuj się do rywalizacji o doświadczenie zakupowe klienta.

Klientocentryzm jest nowym podejściem w rywalizacji o doświadczenie zakupowe klienta. Uzyskanie przewagi konkurencyjnej obecnie nie dotyczy rywalizacji w zakresie produktów i usług, pozycjonowania marki czy wysokości ceny. Dzisiaj to klient jest najważniejszy, a jego wymagania stają się coraz wyższe. Klienci oczekują od firm wejścia z nimi w odpowiednią interakcję – poznania ich potrzeb, dowiedzenia się kim są, zrozumienia ich oczekiwań, aby w efekcie otrzymać wyjątkowe doświadczenia. Wyjątkowe doświadczenie klienta oznacza różnicę pomiędzy lojalnym klientem a takim, który bez wahania przechodzi do konkurencji. Dlatego też wygrywają te firmy, które rywalizują o doświadczenie klienta.

Przygotuj się. Zrozumienie Twoich klientów i ich rosnących oczekiwań wymaga pojedynczego, praktycznego widoku 360 stopni. Takiego, który rozpoczyna się od pozyskania nowego klienta i jego pomyślniej rejestracji, aby rozwinąć się w silną i trwałą relację.

Dla większości firm wyzwaniem są niekompletne, niespójne, powielone i cząstkowe dane o kliencie. Informacja o kliencie jest składowana w wielu rozłącznych systemach, rozlokowanych pomiędzy różnymi departamentami. Dane, nawet w aplikacjach automatyzacji sprzedaży (SFA) i zarządzania relacjami z klientami (CRM), mogą szybko stać się nieaktualnymi i niskiej jakości informacjami.

Marketing, sprzedaż, usługi i inne zespoły mające kontakt z klientem potrzebują wiarygodnych, istotnych i zarządzanych danych klientów w celu:

- Dostarczania spersonalizowanej i trafnej komunikacji, przewidującej potrzeby klienta.
- Wykorzystania możliwości technik cross-selling i up-selling, które wcześniej nie były wdrożone.
- Sprawnego rozwiązywania problemów, bez konieczności ponownego angażowania klienta w wyjaśnianie sprawy.
- Określania klientów VIP i dostarczania im wyjątkowych doświadczeń wyższego poziomu, adekwatnych do ich wartości.
- Przyspieszania korzyści z przejęć i fuzji poprzez lepszy wgląd w dane klientów i w potencjał powiązanych innych inicjatyw biznesowych.
- Zrozumienia relacji klienta z innymi ludźmi, miejscami i tematami, mającymi wpływ na Twoje cele biznesowe.

## Co powinieneś wiedzieć o Twoich klientach?



Czy są oni klientami?



Jakich używają produktów?



Jakie następne działanie będzie najlepsze?



Kto jest w kręgu Twoich klientów?

## Widok klientów 360-stopni nowej generacji.

Informatica MDM – Customer 360 dzięki 360-stopniowemu widokowi klientów, wiedzy o ich interakcjach i wglądzie w ich relacje, wzmacnia działanie Twoich zespołów. Przyjazny interfejs użytkownika i konfigurowalny dashboard ułatwiają kompleksową obsługę procesów takich jak centralna rejestracja nowych klientów, strategiczne zarządzanie, wizualne odkrywanie danych i bezpieczne współdzielenie się informacją w ramach cyklu życia klienta.

Informatica MDM – Customer 360 jest aplikacją zaprojektowaną na potrzeby użytkowników biznesowych i data steward. Napędzana danymi podstawowymi, a zbudowana na bazie Informatica Intelligent Data Platform. Jest to pojedyncze rozwiązanie w ramach Twojego środowiska IT lub w chmurze, łączące w całość: jakość danych, integrację danych, zarządzanie procesami biznesowymi i dane jako usługę (Daas).



Informatica MDM – Customer 360 łączy dane o potrzebach Twojego marketingu, sprzedaży, usług i innych działów w zakresie pozyskania informacji o klientach – ich preferencjach, zakupionych produktach, gospodarstwach domowych, kanałach i ich relacjach. Centralizuje dostępność i zarządzanie danymi rozproszonymi pomiędzy aplikacjami branżowymi, regionalnymi, a także tymi znajdującymi się w różnych departamentach. Umożliwia przejście ze schematu rozproszonych aplikacji do klientocentrycznego modelu realizowania strategii biznesowej. Dla Twojej firmy jest to niezwykle korzystne i niezbędne działanie umożliwiające uzyskanie przewagi konkurencyjnej na rynku.

Rozwiązanie Informatica MDM – Customer 360 może również służyć jako źródło spójnej, połączonej i wysokiej jakości informacji do zasilania Twojego biznesu i analitycznych aplikacji. W ramach tej centralnej i zaufanej aplikacji, Twoi pracownicy skorzystają z praktycznej możliwości rejestracji nowych klientów, zarządzania, wizualnego odkrywania i współdzielenia się kluczową dla biznesu informacją o kliencie. Docenią również korzyści pojedynczego widoku klientów 360-stopni nowej generacji.

## Kluczowe cechy

### Centralna rejestracja nowych klientów

Informatica MDM – Customer 360 posiada w pełni konfigurowalny workflow, oparty o procesy biznesowe. W momencie rejestracji nowych klientów ułatwia współpracę w ramach całej organizacji. Zapewnia płynny, uporządkowany i ustandaryzowany sposób rejestrowania nowych klientów w ramach regionów, funkcji i jednostek biznesowych. Jednocześnie pozwalając na eliminację powielonych, niekompletnych i niedokładnych rekordów. Kiedy rejestrujesz nowych klientów, automatycznie wyszukujesz, weryfikujesz, walidujesz, dopasowujesz, łączysz i wzbogacasz informację o kliencie za pomocą opartego na rolach dashboard`u. Jest to najbardziej efektywny sposób do pozyskania, przeglądania i zatwierdzania nowych rekordów.

### Zbuduj bardziej kompletne rekordy klientów

Usługi weryfikacji danych kontaktowych Informatica`s Data as a Service Contact Data Verification (adres, e-mail i telefon) i Data Enrichment oferują i wspierają uzupełnianie informacji o kliencie zarówno na poziomie rejestracji jak i w trwających procesach. Informatica MDM – Customer 360 płynnie zintegruje dane demograficzne i firmograficzne w celu polepszenia Twoich profili klientów i zarządzania ich hierarchiami. Z łatwością dodasz informacje o kliencie od zewnętrznych dostawców danych takich jak Dun & Bradstreet, Acxiom czy Experian oraz od dostawców danych przemysłowych związanych z naukami przyrodniczymi, służbą zdrowia itp.

### Zarządzaj strategicznie informacją o kliencie

Połącz za sobą krytyczne informacje biznesowe o kliencie,

pochodzące z Salesforce, AWS, Azure, ERP oraz innych aplikacji z Twojej firmy. Praktyczny widok klientów 360-stopni pozwoli Ci strategicznie zarządzać informacją o kliencie z jednego miejsca, obniżając liczbę błędnych danych w ramach firmy. Połącz dane, aby zbudować widok relacji pomiędzy klientami a ich gospodarstwami domowymi, ich preferowanymi lokalizacjami i kanałami, zakupionymi produktami oraz preferencjami zakupowymi. Zarządzając współdzieloną informacją o kliencie - w ramach pionów biznesowych, funkcji i oddziałów - usprawnisz wewnętrzną współpracę i podniesiesz poziom opieki danych.

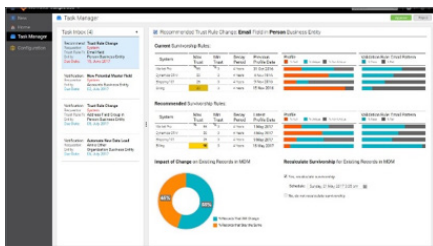
### Współdziel się danymi w bezpieczny sposób

Wiarygodna informacja o kliencie napędza Twoją firmę, aplikacje analityczne i chmurowe. Z takiej informacji skorzysta również Marketing, SFA, Obsługa Klienta, CRM, Księgowość, Logistyka i inne systemy. Dzięki rzetelnym, właściwym i zarządzanym danym Twoje zespoły posiadają w aplikacjach dokładnie taką informację, jakiej potrzebują. Polegają na niej, aby dostarczyć klientowi wyjątkowych doświadczeń.

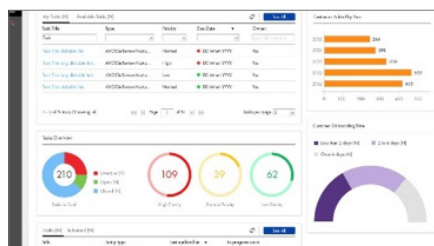
### Buduj silne zaangażowanie Twoich klientów

Konfigurowalne, oparte na rolach dashbordy, umożliwiają Twoim zespołom łatwe zrozumienie, planowanie i budowanie zaangażowania klientów. Bez konieczności korzystania z wielu systemów, zespoły posiadają niezbędną wiedzę, aby dostarczać klientowi zróżnicowane doświadczenia zakupowe. Zorientowany biznesowo widok klienta wyświetla jego dane kontaktowe, status, powiązane produkty, relacje i preferencje. W przypadku dostępności dodatkowej opcji „Next Best Action”, wyświetlane jest najlepsze następne działanie, jakie należy podjąć. Poprzez integrację z Informatica MDM – Product 360, prezentowane informacje o posiadanych przez klienta produktach i usługach mogą zostać rozszerzone o zdjęcia i detale.

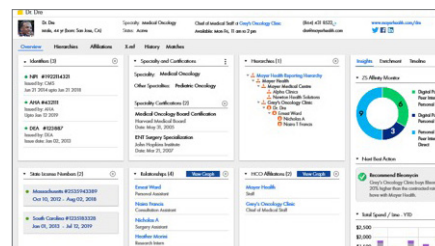
Centralne zarządzanie rejestracją nowych klientów



Strategiczne zarządzanie informacją o kliencie



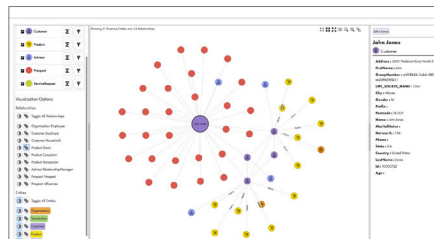
Bezpieczne współdzielenie się wiedzą, aby tworzyć zaangażowanie klienta



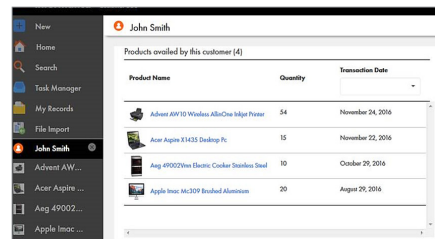
Sprawdzanie i rozszerzanie informacji o kliencie



Odkrywanie relacji klienta



Zintegrowanie z Informatica - Product 360



## O Informatica

Cyfrowa transformacja zmienia nasz świat. Informatica jest światowym liderem w zarządzaniu danymi Enterprise Data Cloud. Jesteśmy przygotowani, aby pomóc Ci osiągnąć inteligentną przewagę na rynku. Dostarczamy rozwiązania do zarządzania danymi, które pomogą Ci stać się bardziej zwinnym, zdać sobie sprawę z nowych możliwości rozwoju i tworzyć nowe projekty. Zapraszamy do zapoznania się z ofertą firmy Informatica i wykorzystania potęgi danych do pokierowania następnym inteligentnym przedsięwzięciem. Nie tylko tym, ale i każdym następnym.

## Dostrzeż istotne relacje klienta

Dostrzeż relacje Twoich klientów pomiędzy ich związkami z innymi osobami, miejscami, rzeczami, które mają największe znaczenie dla Twojej działalności. Korzystaj z dodatkowych zalet łączenia lub filtrowania widocznych relacji pomiędzy klientami, prospektami, transakcjami, produktami, usługami i innymi informacjami. Poprzez powyższe wykresy relacji, Twoje zespoły mogą łatwiej tworzyć segmenty do targetowania i listy potencjalnych klientów lub identyfikować możliwości zastosowania technik cross-selling i up-selling.

## Połącz szybkość i zwinność Informatica Intelligent Cloud Services z mocą Informatica MDM

W zależności od Twoich potrzeb lub wizji, Informatica MDM – Customer 360 może być zaimplementowane lokalnie lub w chmurze, gwarantując Ci pełne wykorzystanie jego funkcjonalności bez względu na miejsce instalacji. Jednocześnie dostarczając Ci korzyść bezpiecznego outsourcingu w kwestii zarządzania środowiskiem IT - takiego jak migracje sprzętu komputerowego i oprogramowania, instalacje i aktualizacje.

Informatica MDM – Customer 360 w wersji chmurowej:

- Dostarcza wszystkie możliwości Informatica MDM, łącząc je z opcjami szybkości i zwinności chmurowych rozwiązań.
- Dostarcza wszystkich funkcji Informatica MDM, wraz z automatycznymi aktualizacjami i poprawkami oprogramowania, dla zapewnienia najnowszych funkcjonalności i stabilności pracy rozwiązania.
- Skraca czas wdrożenia Informatica MDM – Customer 360 i oferuje prosty cennik rozliczania oparty o metodę płatności zgodnie z rzeczywistym użyciem „pay-as-you-go”.
- Obniża koszty utrzymania i wydatków na IT, dzięki przeniesieniu odpowiedzialności zarządzania środowiskiem IT na stronę Informatica.

Więcej informacji: [www.informatica.com/customer360](http://www.informatica.com/customer360).

## O aplikacjach zasilanych danymi podstawowymi

Aplikacjami zasilanymi danymi podstawowymi są: Informatica MDM – Customer 360, Informatica MDM – Product 360 i Informatica MDM – Supplier 360. Powyższe aplikacje pozwalają na kompleksowe zarządzanie danymi podstawowymi, łącząc w sobie proaktywną jakość danych, całościowe zarządzanie danymi, kompleksową integrację danych oraz świadczą usługi Informatica Data as a Service Contact Data Verification i Informatica Data Enrichment.



Informatica



Integral Solutions - Autoryzowany dystrybutor Informatica z siedzibą przy ulicy Wspólnej 35, 00-519 Warszawa. Skontaktuj się z nami: tel.: +48 22 828 33 05, e-mail: [biuro@integralsolutions.pl](mailto:biuro@integralsolutions.pl) i odwiedź nas na [www.integralsolutions.pl](http://www.integralsolutions.pl).

IN17\_1117\_3293

© Copyright Informatica LLC 2017. Informatica, Informatica Intelligent Cloud Services, and the Informatica logo are trademarks or registered trademarks of Informatica LLC in the United States and many jurisdictions throughout the world. A current list of Informatica trademarks is available on the web at <https://www.informatica.com/trademarks.html>. Other company and product names may be trade names or trademarks of their respective owners. The information in this documentation is subject to change without notice and provided "AS IS" without warranty of any kind, express or implied.