

Departamento de Estudos e Bases de Dados

# Como a pressão foi diminuída e o foco no Cliente aumentou

Lisboa 27 de Março 2007

Portugal 

2

## Surgia uma ideia na Organização



Portugal 

3

**E cada vez que se tentava pôr a  
ideia em prática...**



Portugal

 Santander Totta

4

**Ou caía por “Terra” por falta de  
capacidade tecnológica...**



Portugal

 Santander Totta

5

**Ou obrigava a um esforço muito grande para a pôr em prática**



Portugal

 Santander Totta

6

**E quando se conseguia avançar com a implementação dessa ideia**



Portugal

 Santander Totta

7

## Ficávamos na expectativa dos resultados



Portugal

 Santander Totta

8

## E muitas das vezes os resultados não iam de encontro às expectativas

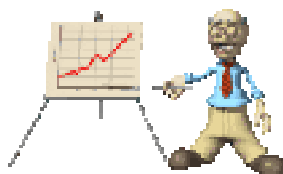


Portugal

 Santander Totta

9

**Mas mesmo quando os resultados eram Bons...**



Portugal

 Santander Totta

10

**Repetir ou melhorar a ideia era uma tarefa de “pôr a cabeça a andar à roda”**



Portugal

 Santander Totta

11

**Foi então que implementámos  
novas ferramentas...**



Portugal

 Santander Totta

12

**Permitindo à Organização  
“prever” e garantir os bons  
resultados das acções**



Portugal

 Santander Totta

13

### Estratégia de Criação de Modelos

- Modelos de Clusters de Clientes
  - Modelos Genéricos de Clientes
  - Modelos Propensão de Produtos
  - Modelos de Potencial
  - Modelos de Canal
  - Modelos de Perfil de Consumo
  - Modelos de Momento
- } Ciclo de Vida do Cliente  
"PORQUÊ"
- } Ciclo de Vida do Produto  
"PARA QUÊ"
- } Definição do "COMO"
- } Definição de "O QUÊ"
- } Definição de "QUANDO"

Portugal

 Santander Totta

14

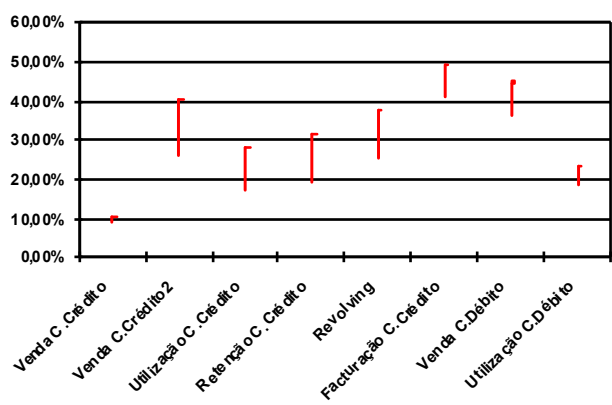
### Resultados obtidos

- Criação de Produtos, tendo como base as verdadeiras necessidades dos Clientes
- Apoio na definição das regras de alocação de gestão personalizada de clientes – passando também a gerir clientes com potencial futuro
- Detecção de debilidades e oportunidades de Negócio
- Criação de Campanhas de Comunicação de acordo com os interesses do target
- Criação de Bateria de Acções Centralizadas on-going

Portugal

 Santander Totta

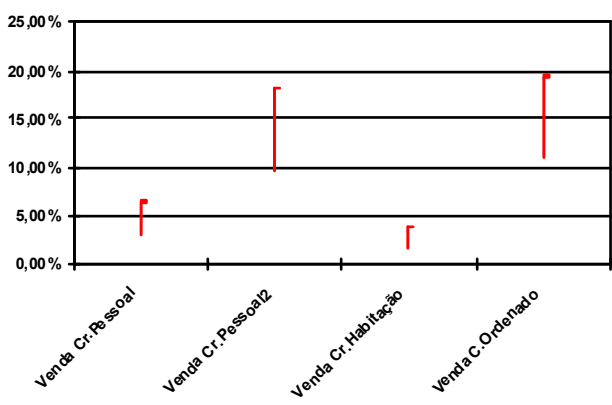
### Resultados obtidos



Portugal



### Resultados obtidos



Portugal





17

## E uma mensagem final...



Portugal

 Santander Totta

18

## Já que as questões ambientais estão na ordem do dia...



Portugal

 Santander Totta

19

**“Reciclar é o que está a dar”**



Portugal

 Santander Totta

20

**Criando modelos e acções que  
possam ser utilizadas  
novamente...**



Portugal

 Santander Totta

21

## E com o apoio de ferramentas de automatização de processos de Marketing...



Portugal

 Santander Totta

22

## Poderá reduzir o esforço das suas equipas de Marketing,



Portugal

 Santander Totta

23

**Focando-as na melhoria e na  
dinamização das várias  
iniciativas,**



Portugal

 Santander Totta

24

**Tornando-as cada vez mais  
produtivas...**



Portugal

 Santander Totta

25

## Ao mesmo tempo que aumenta o foco no Cliente



Portugal

 Santander Totta

26

Sérgio Vieira da Silva  
[spsilva@santander.pt](mailto:spsilva@santander.pt)

## Obrigado!!

Portugal

 Santander Totta

