

Mejores datos = Mejores resultados

Los datos de nuestros clientes,  
motor de nuestro negocio.



**Luis Redondo**

Digital Target

649 30 73 50

[iredondo@digitaltarget.es](mailto:iredondo@digitaltarget.es)



Madrid, 7 y 8 de febrero de 2018

#CongresoFaconauto

# Objetivo del workshop

Dar relevancia al papel que juegan los datos que manejamos en nuestro negocio, y como la calidad de estos puede afectar al éxito de nuestras operaciones

# Tendencias tecnológicas



- Digitalización
- Nuevos canales de comercialización
- Big Data
- Cumplimiento de marcos normativos
- Cambios, cambios, cambios .....

# Tendencias en comunicación con los clientes



- Social Media
- Concesionarios virtuales
- Email Marketing
- Mobile Marketing
- Marketing de afiliación
- Etc., etc., etc. ....

# De la planta noble al almacén



Es una colección de datos integrados, no volátiles, y variables en el tiempo.

# ¿Qué es calidad de datos?

Calidad de datos es la cualidad que tiene un conjunto estructurado de datos cuando reúne entre sus atributos exactitud, integridad, actualización, relevancia, estandarización y presentación apropiada.

# Importancia de la calidad en los datos

Deben proporcionarnos eficacia en el contacto, a través de una visión única del cliente, correctamente relacionados e interrelacionados con las fuentes necesarias.

Deben aportarnos datos actualizados y con los campos importantes debidamente informados.

Deben asegurarnos el correcto cumplimiento normativo.

# Cuantificando el problema

NOMBRE DE CAMPO		NUMERO DE REGISTROS	PORCENTAJE INFORMADO
Cód Cliente		16.327	100,00%
Tipo tercero		16.327	100,00%
DNI/NIF		16.326	99,99%
Nombre	<b>CLIENTE NO VALIDO</b>	0,2 a 0,5%	98,76%
Apellido			100,00%
Apellido(2)	<b>DUPLICIDADES</b>	3 a 5%	10 a 15%
Tel persona			
Tel móvil	<b>INEXACTOS</b>	7 a 10%	38,85%
Tel profesional			20,44%
E-mail particular		3.936	24,11%
E-mail Profesional		42	0,26%
Cód postal	<b>SIN TELEFONO</b>	4 a 5%	99,15%
Tipo de vía			20,33%
Vía		15.884	97,29%
Ciudad		16.327	100,00%
Dirección		15.884	97,29%
Provincia		16.327	100,00%
Matrícula		16.251	99,53%



# Consecuencias

Desperdicio de recursos económicos

Daño en la relación con los clientes

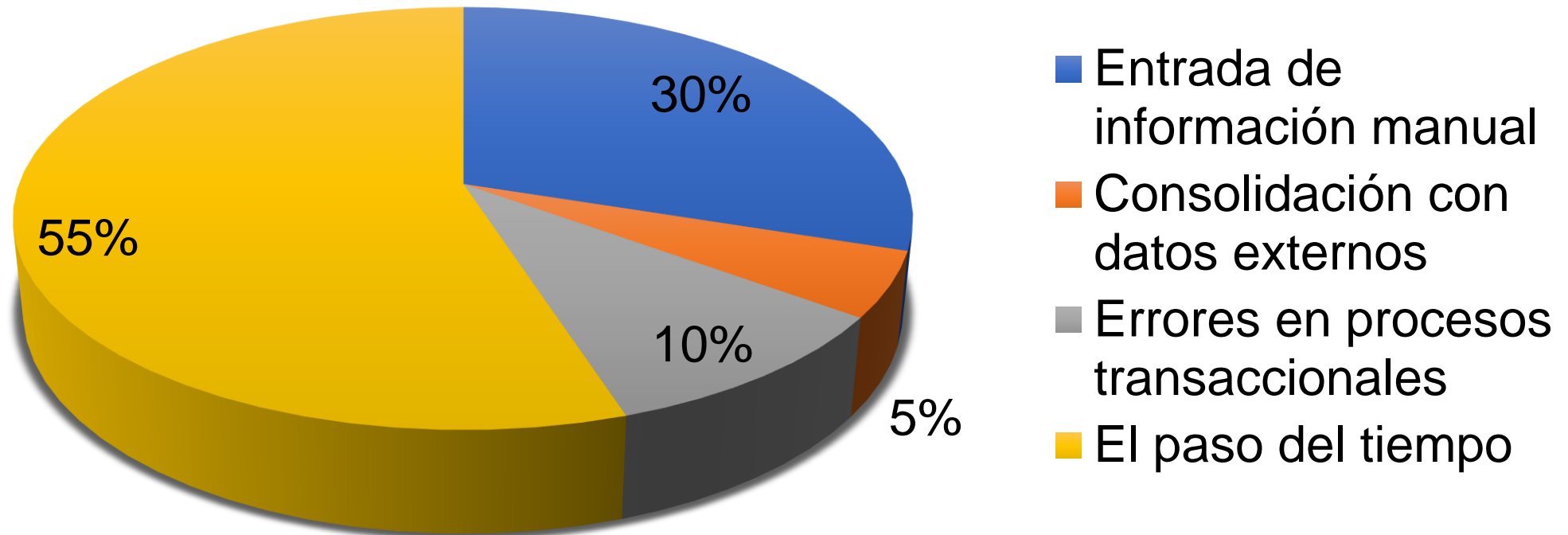
Perdida de competitividad

Mala gestión de los riesgos legales



# ¿Dónde pierden calidad mis datos?

## CAUSAS MALA CALIDAD DE DATOS



# ¿Cómo mejorar la calidad de nuestros datos?. Método técnico



RECURSOS ECONOMICOS

PERSONAL ESPECIALIZADO

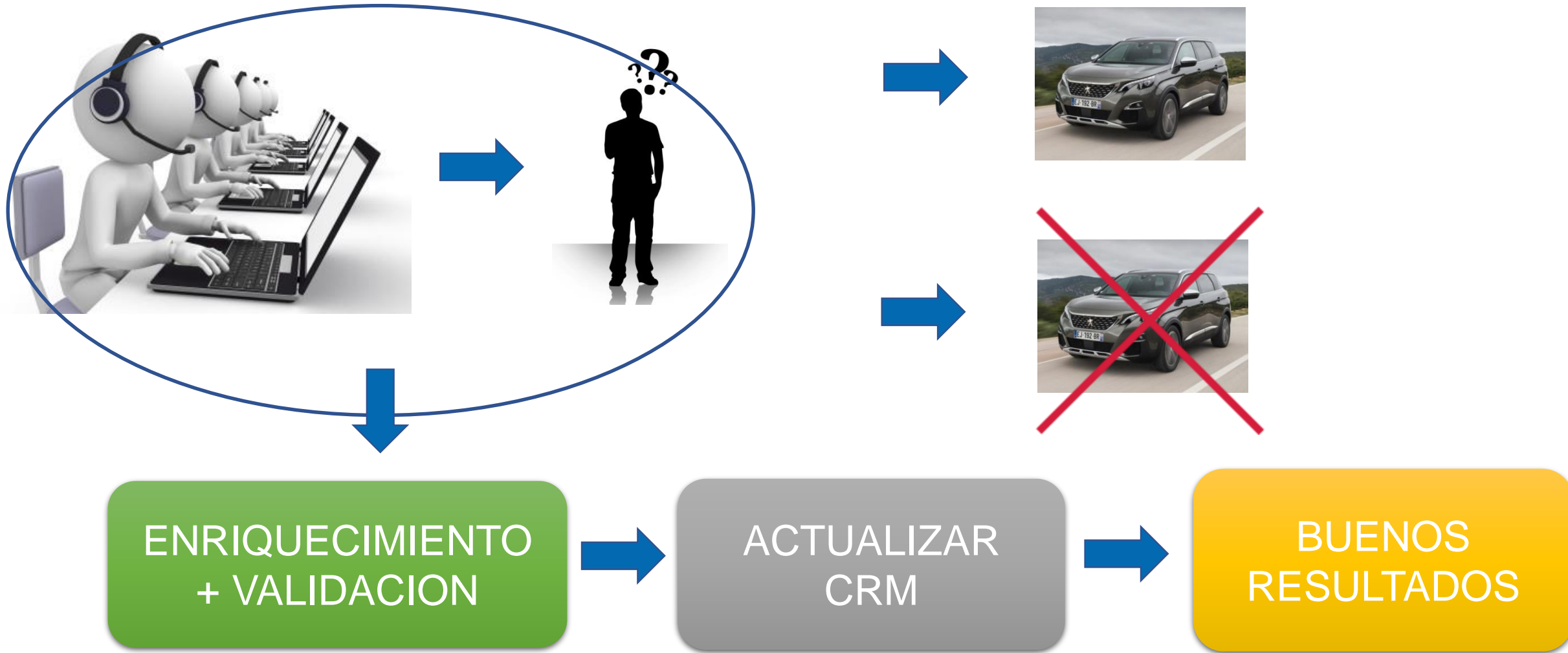
HERRAMIENTAS ESPECIFICAS

TIEMPO

BUENOS RESULTADOS



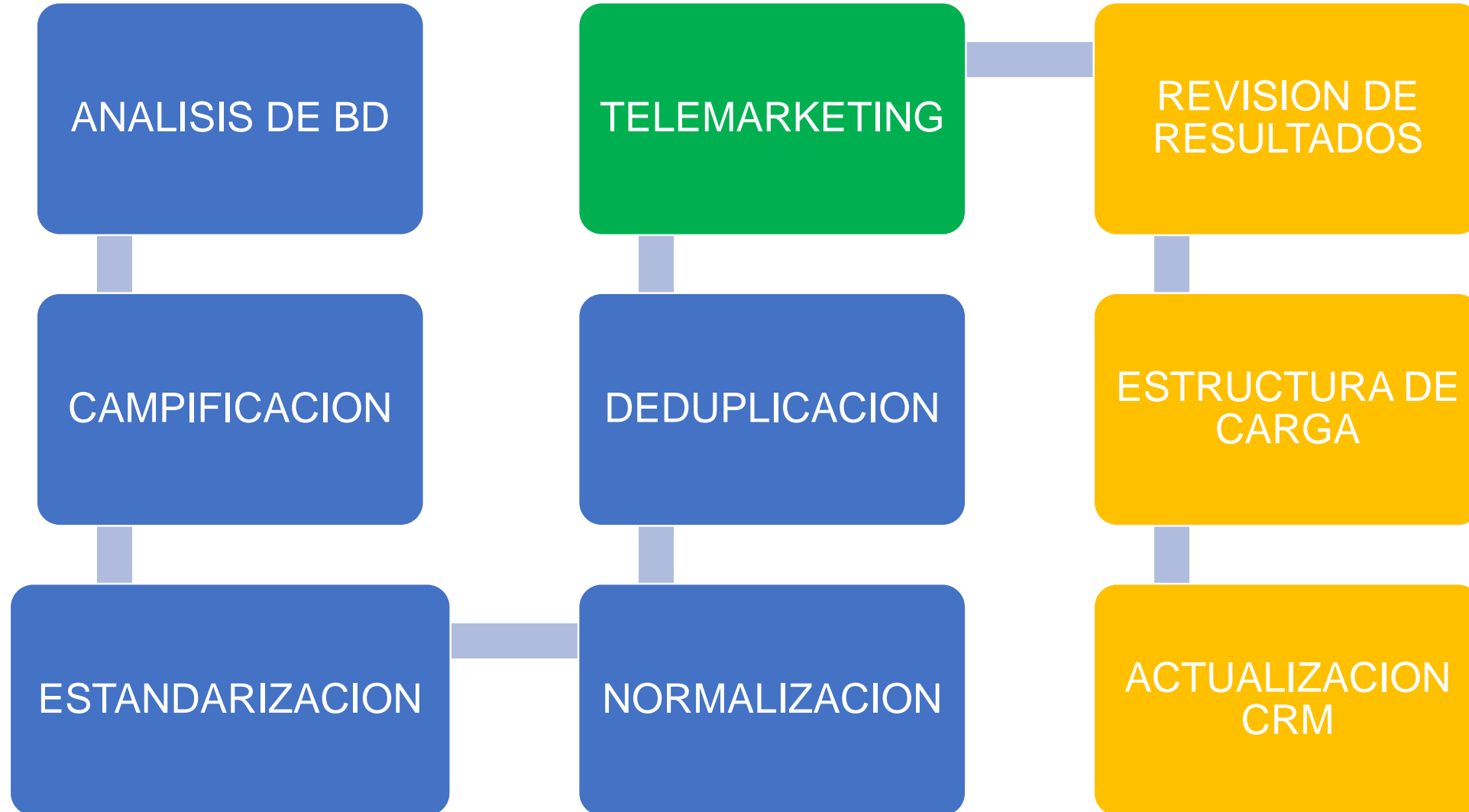
# ¿Cómo mejorar la calidad de nuestros datos?. Método funcional



# Método Técnico vs Método Funcional

Objetivos	Método Técnico	Método Funcional
Coste	Alto	Bajo
Complejidad	Alta	Media
Tiempo	Entre 3 y 9 meses	Siempre que se contacte con el cliente
Continuidad	SI	SI
Exactitud	Alta	Media - Alta
Actualización	Baja	Alta
Relevancia	Baja	Alta
Estandarización	Alta	Alta
Presentación	Alta	Alta
Enriquecimiento	Bajo	Alto

# ¿Cómo aplicar un método funcional?



# Conclusiones

Reduce riesgos por incumplimiento normativo

Mejora las capacidades del CRM a la hora de segmentar clientes

Reduce los costes de las acciones de marketing

Mejora la calidad del contacto con nuestros clientes

Reduce ineficiencias y errores en los procesos empresariales

Mejora la información analítica para la toma de decisiones

No es ni tan costoso, ni tan difícil como puede parecer

# ¿Preguntas?



**Luis Redondo**  
Digital Target  
649 30 73 50

[iredondo@digitaltarget.es](mailto:iredondo@digitaltarget.es)



Madrid, 7 y 8 de febrero de 2018

#CongresoFaconauto



# GRACIAS



**Luis Redondo**

Digital Target

649 30 73 50

[lredondo@digitaltarget.es](mailto:lredondo@digitaltarget.es)



Madrid, 7 y 8 de febrero de 2018

#CongresoFaconauto