

GUIA BIPBOP DE PERSONALIZAÇÃO

PESSOAS SÃO ÚNICAS, POR QUE O SEU SITE NÃO É?



Qual é o tratamento que você oferece aos seus clientes? Para você, eles são todos iguais ou cada um é diferente e merece ser tratado como tal? Se você está mais inclinado para a segunda opção e quer criar estratégias para personalizar o seu atendimento, saiba que esta é uma escolha inteligente e que muitas empresas já estão aderindo à ideia. Quer saber o porquê?

A principal razão para investir em uma abordagem única (e em um site direcionado para o interesse do consumidor) é que, desta forma, fica muito fácil prospectar novos clientes e mesmo retê-los para a venda de seus serviços e produtos. Além disso, ao conhecer bem o seu público, é ainda possível traçar estratégias e fazer planejamentos de marketing altamente segmentados (investir na divulgação de certos produtos para certos clientes, conhecer melhor o seu comportamento e oferecer o produto ou serviço adequado) e comprar mercadorias e materiais de forma consciente (identificar quais são os itens de maior circulação e fazer com que eles não falem no estoque). Personalizar o serviço do seu empreendimento é uma ação que potencializa sua taxa de conversão e ainda melhora a experiência de compra do consumidor.

Neste sentido, se você pretende investir em um atendimento único para seu público, a começar pela otimização do seu site, você não perde por conhecer todo o potencial das ferramentas oferecidas pela BIPBOP e saber como melhor utilizá-las. Ao adotar as soluções para a captação das informações certas e customizar um web service para necessidades específicas da sua empresa, você perceberá que personalizar seus serviços e tornar suas estratégias de venda e atração de consumidores mais eficazes é um passo definitivo em direção ao futuro e ao sucesso.

Por isso, não perca tempo e confira, nas próximas páginas, como tornar seu atendimento e o site da sua empresa tão únicos como o são seus clientes. Afinal, por que não usufruir do que há de melhor da tecnologia da informação atualmente e colocá-lo em prática para atingir seu público de maneira direta e pessoal? Sabemos que cada cliente tem demandas e características específicas e merece um tratamento à altura. Se esta é sua missão a partir de agora, saiba que está no caminho e no lugar certo - **conte conosco!**

A IMPORTÂNCIA DA PERSONALIZAÇÃO E INFORMAÇÃO PARA A EXPERIÊNCIA DOS USUÁRIOS



Comunicar-se com o cliente não é uma tarefa simples - mas, quando bem realizada, oferece grandes recompensas e pode se tornar um diferencial definitivo para sua empresa. A partir da personalização de seus serviços, além de conseguir este bom relacionamento com o público, é possível fidelizar seus clientes e conquistar a preferência dos potenciais consumidores.

Diante deste contexto, é necessário que você conheça bem os seus clientes traçando um perfil minucioso de cada um: para conseguir estes objetivos é importante ter, sempre à mão, as informações mais relevantes sobre seus interesses, comportamentos e necessidades, principalmente se você lida com e-commerce e plataformas de venda online.

Como já comentamos, oferecer esta experiência personalizada ao seu público-alvo é estratégia crucial para aumentar a qualidade do atendimento e oferecer um serviço eficiente que vá de encontro às reais expectativas e prioridades de cada cliente. No passado, buscava-se uma padronização no tratamento aos consumidores - hoje, cada vez mais as organizações se conscientizam de que é preciso ir além e apostar

em uma abordagem mais próxima e adequada ao perfil de cada usuário. Nesta forma de atendimento “um a um”, empresas e clientes saem ganhando em uma relação de benefícios mútuos. Não só o negócio consegue satisfazer melhor seu público e aumentar a eficiência (e as vendas) de seus serviços, como os consumidores também podem usufruir de um processo altamente personalizado de atendimento e de resultados qualificados e direcionados aos seus interesses. Cada cliente, afinal, é único - concorda que lançar mão de um atendimento padrão sem levar em conta as especificidades de cada consumidor é, de certa forma, operar no escuro?

É por este motivo que utilizar ferramentas que possam captar dados e fornecer informações sobre o cliente é de extrema importância na sua estratégia e no planejamento de sua gestão. Ficou curioso para saber mais sobre como operar estes instrumentos e personalizar os seus serviços? Então avance a leitura e confira, passo a passo, como agir e planejar a customização do seu atendimento e otimizar a navegação do seu site de maneira inteligente.

AUTO PREENCHIMENTO DE FORMULÁRIOS O PONTAPÉ INICIAL



Para começar a sua política de personalização de serviços, é importante que você possua as informações básicas sobre os seus clientes. CPF, CNPJ e e-mail: estes três dados já o ajudarão bastante a descobrir um pouco mais sobre os seus consumidores e parceiros e lhe concederão um panorama geral de como você deverá customizar o seu relacionamento com estes segmentos. No entanto, você deve estar se perguntando, como posso conseguir estas informações?

É muito simples! Você pode fornecer formulários e fichas cadastrais para que seus clientes insiram estes dados. Então, a partir da coleta e do armazenamento destas informações, agilizar de forma fantástica os seus serviços de atendimento e vendas. Sim, é possível personalizar de maneira rápida e prática todos aqueles processos de relacionamento com o consumidor, utilizando apenas ferramentas que arquivam as informações simples de seus clientes e parceiros e que busquem todos os outros dados.

Por exemplo, você pode utilizar estas informações para que, caso precise enviar um produto ao consumidor, já possa contar com seu endereço residencial. Ou, caso precise enviar um e-mail, já ter, em mãos, o endereço para onde enviá-lo. Ou ainda, quando quiser realizar um consulta sobre os dados cadastrais durante o atendimento, já possuir estas informações e não precisar perguntar ao cliente.

Assim, é muito importante que o portal do seu e-commerce ou negócio possua plataformas de formulários nas quais os usuários possam

fornecer dados pessoais e outras informações essenciais. Desta forma, as ferramentas de captura de dados poderão trazer mais outras informações sobre vários aspectos do cliente e você conseguirá oferecer um serviço personalizado incrivelmente ágil e de qualidade.

Este tipo de serviço se faz ainda mais pertinente porque as pessoas têm tido cada vez menos tempo e atenção para se cadastrar ou fornecer informações para sua empresa. No caso de acesso móvel, seja por celulares ou tablets, a informação é ainda mais difícil de ser fornecida. Isso faz com que a taxa de preenchimento de formulários seja menor e muito tráfego e possíveis conversões sejam desperdiçadas. Por este motivo, uma tecnologia de personalização te auxiliará a gerar mais resultados e mais cadastros no seu site. A BIPBOP oferece uma tecnologia de auto preenchimento de formulários que pode ajudar diversas empresas, como comércio eletrônico móvel e prestação de serviços em trânsito, a maximizar seus resultados e aumentar drasticamente a taxa de preenchimento de formulários. Funciona assim: se o usuário já é conhecido pela rede da BIPBOP, os campos do formulário já vêm pré populados com os dados deste usuário. Se este não for o caso, este usuário precisará preencher menos de 90% das informações que antes precisaria. Basicamente, tudo o que ele tem que fazer é clicar em “enviar” e pronto. Mais conversões, mais resultados, mais clientes satisfeitos e um site que parece mágico: chega de tentar digitar espremendo os dedos nos teclados móveis. Com a BIPBOP, o trabalho do cliente é mínimo e sua empresa gera mais resultados na web.

CONTEXTUALIZE SUA INTERFACE E SAIA NA FRENTE



Outra grande possibilidade oferecida por ferramentas de captura e armazenamento de dados é a contextualização da sua página na internet. É um fato que você precisa acompanhar as tendências e o que está acontecendo no setor em que você atua na rede e, antes de tudo, conseguir fazer com que o seu site esteja apto a competir.

Devido à essa necessidade, você precisa ter acesso a informações corporativas que deixem em evidência as várias possibilidades e os desdobramentos do seu negócio, como por exemplo quais mercados pode explorar, com quais parceiros pode contar, a quais locais e espaços você pode levar a sua estratégia de marketing,

dentre outros dados importantes. Desta forma, partir então para ações que irão contextualizar a sua interface e que conseguirão deixar o seu empreendimento mais competitivo na rede.

Além disso, se você obter os dados que poderão estruturar os seus negócios na web, você não precisará mais se preocupar em basear o seu planejamento em estratégias de tentativas e erros. Em outras palavras, é possível deixar a fase de testes - verificar como o público reage à sua interface e realizar as possíveis alterações para obter um melhor resultado - e já partir para modelos de plataforma que sejam mais sólidos e que dão garantias de sucesso.

PERSONALIZE A EXPERIÊNCIA DE CADA USUÁRIO



Se você consegue coletar as informações básicas de seu cliente e analisar o seu comportamento na rede, por que não personalizar e customizar a sua página para que os consumidores se sintam mais à vontade e valorizados pela sua empresa? Para isso, basta utilizar as análises realizadas pelas ferramentas de captura e armazenamento de dados oferecidas pela BIPBOP e verificar quais são as melhores opções para agradar o seu público.

Uma outra boa dica para personalizar a experiência de cada usuário é usar os dados fornecidos por eles e elaborar as ofertas de modo a direcionar o serviço de vendas de sua página. Com informações sobre os termos que cada usuário busca nos motores de pesquisa, é possível fazer adaptações para que o site de sua empresa dê destaque para os itens de maior interesse a cada cliente.

Por exemplo, se um usuário tenha digitado, em algum site de pesquisa, um modelo específico de bicicleta que esteja presente em seu estoque, você pode destacar este mesmo modelo em sua página principal quando ele visitar o seu conteúdo. Desta forma, ele não precisará gastar tempo procurando o item que deseja e se sentirá mais cativado pela sua loja e-commerce.

Além disso, com as ferramentas de captura e armazenamento de dados, é possível que você

entenda como o seu público está atuando nas redes sociais, uma fonte rica de informações importantes para seu empreendimento. Graças às tecnologias dos sistemas de webcrawling da BIPBOP (funcionalidade para encontrar e capturar dados da web e do Big Data) é possível, também, registrar e analisar fotos, vídeos, comentários e mensagens que estão presentes nas páginas do Facebook, Twitter, Google +, Instagram e outras mídias sociais utilizadas pelo seu público. De posse destes dados, você estará apto para explorar e investir em estratégias para conhecer melhor as preferências, hábitos e gostos dos seus clientes e inseri-los de maneira eficiente no seu site, segmentando cada vez mais as ofertas e otimizando o atendimento do seu negócio a um nível extremamente pessoal e atrativo.

As vantagens de customizar os serviços de venda e atendimento são inúmeras: a ação fideliza o usuário, alcança mais conversões e vendas, conquista a preferência do consumidor e torna-se um grande diferencial competitivo, dentre outros benefícios. Por isso, não hesite em utilizar estas ferramentas de captura e armazenamento de dados e permita que os seus consumidores se sintam bem mais à vontade e cativados por sua empresa. Desta forma, você conseguirá alavancar sua empresa exponencialmente e destacar-se no mercado de maneira única.

MANTENHA-SE EM CONTATO COM SEUS CLIENTES



Você já descobriu que, dentre as maiores potencialidades das ferramentas oferecidas pela BIPBOP, está a possibilidade de acesso a dados e informações muito importantes sobre os hábitos, comportamento, preferências, localização e outras características de seus consumidores. Neste contexto, uma outra outra grande ação que pode ser executada em sua empresa com o uso destas informações é descobrir e avaliar como anda o seu conceito entre o seu público. E como fazer isso?

A resposta está em estratégias de contato com os seus clientes e consumidores na rede. Se você consegue acompanhar os passos daqueles usuários que visitaram a sua página e, de alguma forma, realizaram conversões em seu site, por que não conhecer a opinião que eles têm sobre os seus serviços? E, para isso, mais uma vez, é necessário o uso de uma ferramenta ideal que possa capturar e trazer até você as avaliações que os internautas estão realizando do seu trabalho.

Deste modo, a partir destas informações, você poderá entrar em contato com cada um deles e solicitar as razões para que eles tenham chegado àquela conclusão. Assim, é possível

realizar um check-up constante da situação da sua empresa no mercado e diante dos clientes, formando um panorama de avaliação de desempenho completo. Esta atitude permite que seu negócio consiga manter a relevância baseado em indicadores confiáveis de qualidade. Gostou da ideia?

Então saiba que, além disso, este maior contato permitirá que os seus clientes conheçam a importância que você atribui a estas avaliações e trará uma maior satisfação a eles. E, sim, companhias que prezam pela opinião pública conquistam cada vez mais consumidores e conseguem fidelizá-los com maior facilidade.

Por isso, esta é uma etapa muito importante em sua estratégia de aproximação e de bom relacionamento com o cliente. Se você se mostra aberto a novas opiniões e conceitos e mantém um contato estreito com todos aqueles usuários que visitam a sua página, não há razões para que eles não venham frequentar seu portal novamente e utilizar os seus serviços. Com a adoção desta postura, eles terão a consciência de que também estão participando de todo o desenvolvimento de seus negócios.

EVITE FRAUDES



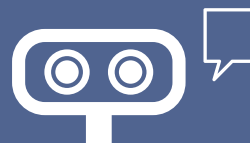
A Internet não é um campo para brincadeiras. Segundo dados da Serasa Experian - empresa consultora de crédito do consumidor - mais de 1,6 milhão de pessoas têm seus dados roubados e fraudados por ano. Para se proteger contra estes possíveis males da rede, é preciso que você esteja munido de ferramentas que possam analisar a autenticidade das principais informações fornecidas, como CPF e CNPJ, por aqueles que visitam as suas páginas.

No que diz respeito à esta situação, não é preciso nem dizer que os instrumentos oferecidos pelo serviço de captura, armazenamento e análise de dados são fortes combatentes deste problema. Com eles, é possível automatizar as consultas de dados cadastrais e outros documentos e cruzá-los com outras informações, já disponíveis na Internet, para verificar a autenticidade destas, outro foco da BIPBOP no combate à fraude.

Para exemplificar, suponha que, ao realizar o cadastro em seu site, um hacker tenha inserido um CPF inativo. Após a efetuação da compra e o fornecimento de outros dados falsos, torna-se impossível realizar a cobrança posteriormente - a partir daí, sua empresa pode ficar no prejuízo. Mas, com as ferramentas de armazenamento, coleta e análise de informações, a ação fraudulenta é facilmente desmascarada. Ao cruzar as informações fornecidas com storages - banco de dados - de sites oficiais, o CPF falso e inativo é descoberto rapidamente. Incrível, não?

Pois bem, se você não quer cair em armadilhas graves como esta e ter de contar com erros que poderiam ser facilmente evitados, você precisa da ajuda destes instrumentos inteligentes. Proteger-se é necessário - e garante ainda um serviço mais seguro e de melhor qualidade para os seus clientes.

CONCLUSÃO



Atualmente, quem não adere a instrumentos e ferramentas que possam melhorar e personalizar o serviço perde um grande espaço e se torna menos competitivo. Na web, este problema se torna bem maior. Por isso, se você pretende investir em empreendimentos que se situem neste universo, é ainda mais importante que você esteja disposto a utilizar maneiras mais específicas de conquistar o seu cliente, garantir a preferência e ter um diferencial que se destaque no mercado.

As vantagens oferecidas pelos serviços da BIPBOP pretendem ir de encontro a estas necessidades de crescimento e consolidação da sua empresa. Com a seleção, captura, armazenamento, tratamento e análise de todos os dados coletados neste imenso universo da rede mundial de computadores, é possível garantir uma personalização sem precedentes de seus

serviços de venda e atendimento, além de proteger a sua empresa contra fraudes e garantir inovação ao seu empreendimento, situando-o no futuro da informação e seus benefícios.

Sabemos que garantir a satisfação dos clientes é meta fundamental para qualquer negócio. Neste sentido, a BIPBOP vai além e proporciona uma experiência única para usuários do seu website e serviços afins. Convém reforçar que, para garantir uma maior presença dos consumidores em seu empreendimento, é preciso que você saiba agradá-los e conheça mais a fundo sobre seus interesses e preferências: assim, só uma consultoria especializada naquilo que há de mais novo e eficaz na gestão da informação pode assegurar resultados efetivos. Ao contar com o apoio da BIPBOP, você terá sempre o melhor para oferecer a seu público - e ele terá sempre o melhor conceito sobre a sua empresa.

SOBRE A BIPBOP

A BipBop é uma empresa que, desde a sua origem, se declarou uma forte inimiga da Internet obsoleta e acomodada. Para nós, o mais importante é utilizar toda a Tecnologia da Informação disponível para que o seu negócio possa se destacar com propriedade dentre os demais. Como lema, levantamos o estandarte de uma rede de informações livre, onde dados circulem sem barreiras e dificuldades.

E sim, queremos evitar que o comodismo chegue até você, inovando, cada vez mais, com nossas soluções de Webcrawling para que você possa usufruir da melhor forma do Big Data (direcionando milhares de informações a seu favor e encaminhando sua em-

presa rumo à evolução). Desta forma, nosso principal interesse é garantir que o nosso objetivo, assim como o seu, seja alcançado.

Se você pensa como nós e deseja combater a permanência de uma web arcaica e sem usabilidade, venha fazer parte da comunidade dos BIPBOPERS, levante a bandeira de uma Internet mais livre e utilize todo o potencial que ela tem a oferecer. Um imenso banco de dados valiosos está à sua espera, pronto para ser colocado a serviço dos seus negócios - não perca mais tempo e dê o primeiro passo em direção ao futuro!