

## **Inteligência competitiva: a alma (e o cérebro) do negócio**

*O ato de decidir se baseará cada vez mais em análise de dados.*

Por Eduardo Lapa | 14/07/2016

Ainda são tomadas decisões de forma empírica no mundo dos negócios. Sim, ainda. Pois existem líderes que conseguem fazer isso sem ferramentas que lhes ajudem a trazer informações para suportar deliberações robustas. Mas essa postura pode estar com os dias contados. Em um rico artigo da Harvard Business Review, Hugh Courtney alerta que a maior parte das definições corporativas é tomada com base em simples modelos quantitativos e pouquíssima análise qualitativa estruturada.

Veja que os bancos estão processando uma gigantesca quantidade de dados coletados do Call Center para extrair de forma automática suas falhas e necessidades dos clientes. Hoje, essas instituições financeiras nos colocam a conversar com robôs que, em boa parte dos casos, atende nossa necessidade de informação. Bradesco e Banco do Brasil já estão usando modelos como esse. E, com isso, melhoram seus processos.

Atualmente, donos de restaurantes podem definir onde abrir novas unidades. É possível capturar informações sobre tráfego na região, renda e perfil da população que mora no entorno, além de dados dos custos logísticos para distribuição naquele local. Coleta de percepções em mídias sociais, juntamente com algumas pesquisas de mercado, são valiosas para saber quais pratos servir, por exemplo. Até mesmo os valores de produtos ou serviços podem ser determinados de forma completamente dinâmica. A rede de supermercados britânica Tesco não tem mais preços pré-fixados em suas gôndolas. Conforme o cliente vai colocando o que adquiriu no carrinho, o preço de cada produto pode variar. Ou seja, o mix final que determinará a cobrança daquela compra.

Portanto, os gestores terão de confiar cada vez mais no uso do cruzamento de informações para que a empresa não seja golpeada pelas concorrentes. Nunca como antes, a afirmativa de que a inteligência competitiva é a alma (e o cérebro) do negócio foi tão verdadeira.

---

Fonte: <http://www.amanha.com.br/posts/view/2561/inteligencia-competitiva-a-alma-e-o-cerebro-do-negocio>