

Dados para direcionar negócios

Por que utilizar dados que são gerados nas organizações para direcionar os negócios?

9/10 empresas falham em seguir suas estratégias

Robert S. Kaplan & David P. Norton





Donald Sull

**45% dos gerentes não conseguem
nomear pelo menos 1 dos 5 principais
objetivos da empresa**

PUC Minas Virtual

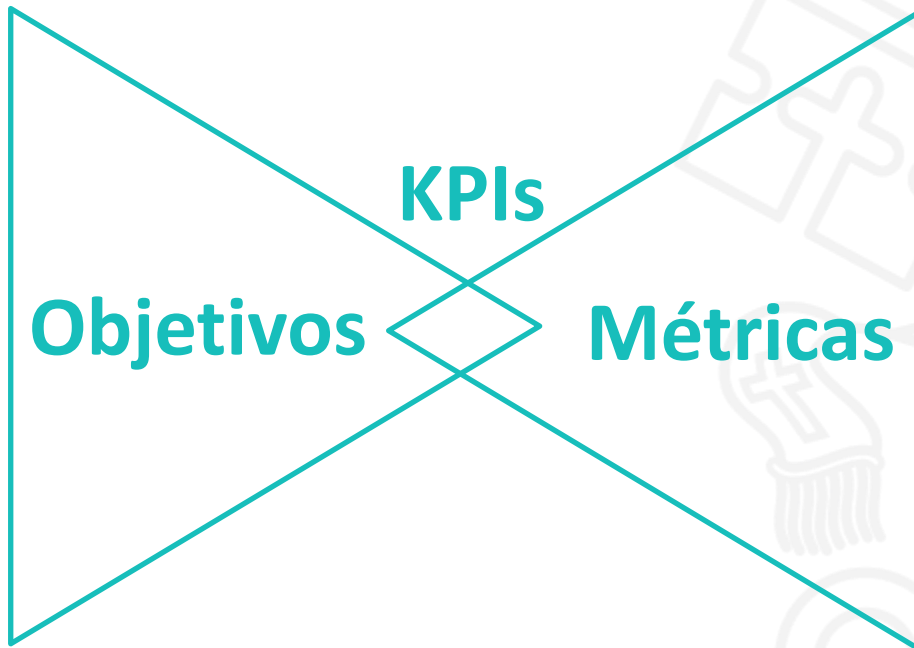


**não negligencie os dados
do seu negócio**

**empresas gastam fortunas em
profissionais de ponta e ainda
criam KPIs incoerentes**

PUC Minas Virtual

Objetivos + Métricas



Exemplos

Objetivo:

- Usar os dados do NPS para aumentar o boca a boca do curso

Métricas:

- Taxa de resposta do NPS
- Notas do NPS

KPIs:

- 70% de respostas do NPS
- 100% dos detratores abordados

Objetivo:

- Acompanhar as notas da avaliação dos professores, para garantir qualidade do curso

Métricas:

- Quantidade de respostas
- Notas dos professores

KPIs:

- 90% de respostas
- Todas as notas acima de 4,5

Para ter **bons resultados** é preciso ter objetivos estratégicos **bem definidos...**

...e ter dados organizados e disponíveis.



PUC Minas
Virtual