myPartner

Estratégias vencedoras para a gestão dos seus clientes

Estratégias vencedoras para a gestão dos seus clientes com Dynamics 365 Customer Voice e Dynamics 365 Customer Insights

Nunca foi tão importante estar ligado aos seus clientes para ouvir, entender e responder às suas necessidades no momento certo e no lugar certo. Com o crescente desafio de gerir o cada vez maior número de pontos de contato e com as expectativas do cliente em alta, é crucial criar relacionamentos relevantes pois são as experiências personalizadas que determinam quem os clientes vão escolher para fazer negócios. Para criar estas experiências memoráveis, tem de conhecer bem os seus clientes e avaliar corretamente os dados que vai recolhendo em cada interação. O segredo está em aproveitar todo o potencial destes dados, para prever e superar as expectativas dos seus clientes.

Hoje apresentamos as duas estratégias que o vão ajudar nos desafios que se apresentam: conhecer o seu cliente e proporcionar experiências únicas e a manutenção dessa experiência ao longo do tempo.

Dynamics 365 Customer Voice

O Dynamics 365 Customer Voice capacita as organizações com os recursos necessários para recolher e compreender rapidamente o feedback dos seus clientes, através dos vários canais, em tempo real e em grande escala, numa visão unificada dos clientes e impulsionar a ação nos momentos que importam, permitindo e simplificando o processo contínuo de criação de melhores experiências.

Com apenas alguns cliques, poderá aceder a templates prontos a usar, que pode facilmente personalizar para alinhar com a estratégia da sua organização.

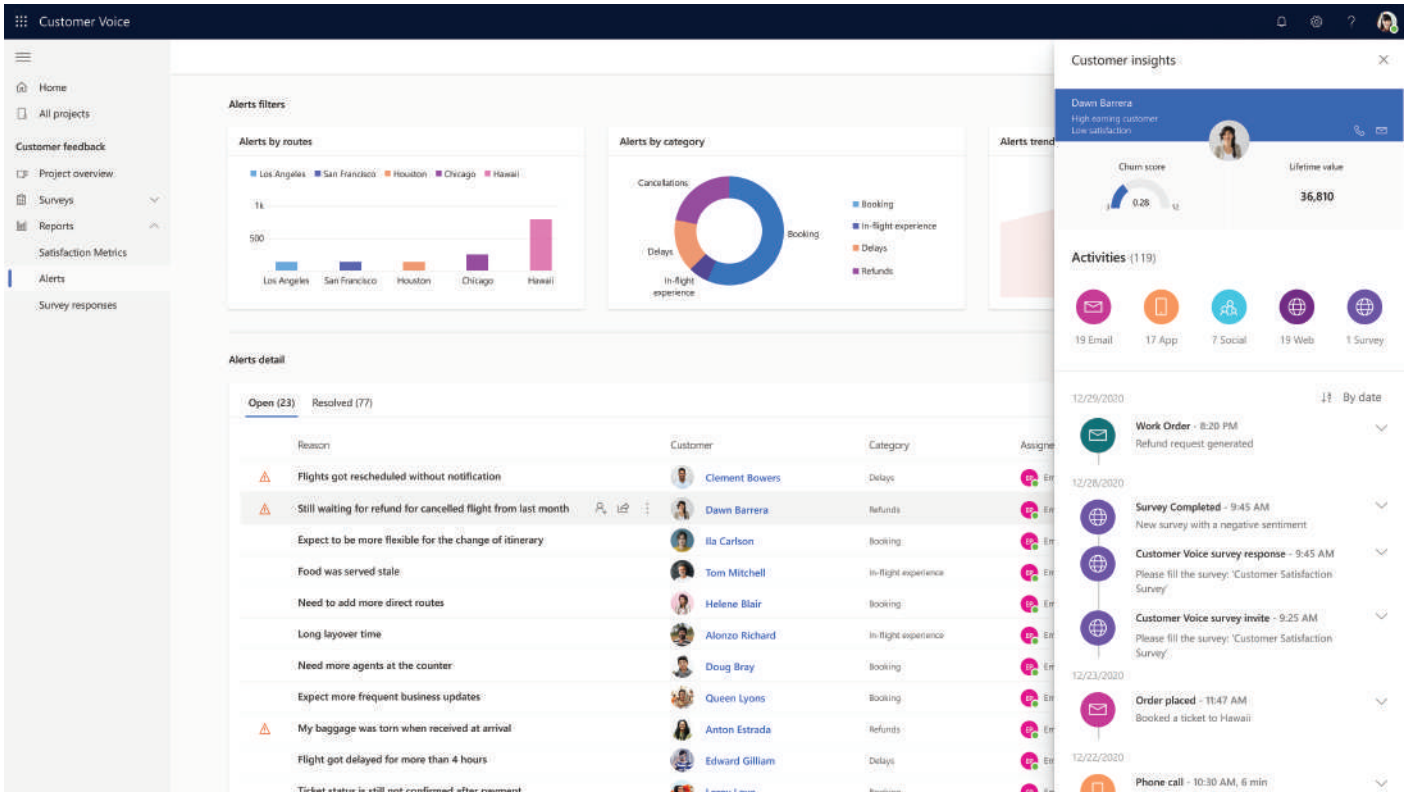
Também poderá adicionar métricas de satisfação, definir alertas e notificações, de acordo com as regras que definir. Com cobertura omnicanal, receba o feedback dos seus clientes onde eles estão. Rastreie continuamente a sua opinião e visualize um conjunto de insights com base no seu feedback, em tempo real.

Potencie a voz dos seus clientes com a integração com outras ferramentas Microsoft, incluindo Dynamics, Power BI ou Power Apps e incorpore nos seus fluxos de trabalho diários por meio do Power Automate.

Com Dynamics 365 Customer Voice, consiga uma visão 360º de seu cliente sem ter que aceder a informação dispersa entre diferentes aplicações. Ative os insights e tome ações proactivamente, para elevar a experiência dos seus clientes e descobrir o que realmente impulsiona a sua satisfação.

Fique sempre ligado, construa relacionamentos mais fortes e ofereça as melhores experiências aos seus clientes.

Insights inteligentes. Melhores experiências. Relacionamentos mais fortes.



Dynamics 365 Customer Insights

Dynamics 365 Customer Insights permite a cada organização reunir os dados dispersos dos seus clientes, sejam transacionais, comportamentais ou demográficos e obter uma compreensão mais profunda das suas preferências, afinidade e interesses na marca.

Através do feedback direto, ou com dados de sentimento capturados nos diferentes canais de interação, Dynamics 365 Customer Insights permite-lhe melhorar os perfis dos seus clientes. Com os insights baseados em IA disponibilizados por esta ferramenta, descubra quem são os seus clientes de alto valor, aumente as oportunidades de up-sell e de cross-sell e maximize a sua retenção e fidelização.

Com Dynamics 365 Customer Insights tenha acesso a insights que lhe permitem traçar um perfil rigoroso dos seus clientes, quem são e o que sentem, ao mesmo tempo que lhe revela como eles interagem com os seus canais digitais.

Tenha uma **visão completa dos clientes** em todos os pontos de contato - incluindo transações, respostas a campanhas, visitas na loja ou no site, através da aplicação móvel, programas de fidelização, casos de atendimento ao cliente, interações sociais, sentimento ou sinais de IoT.

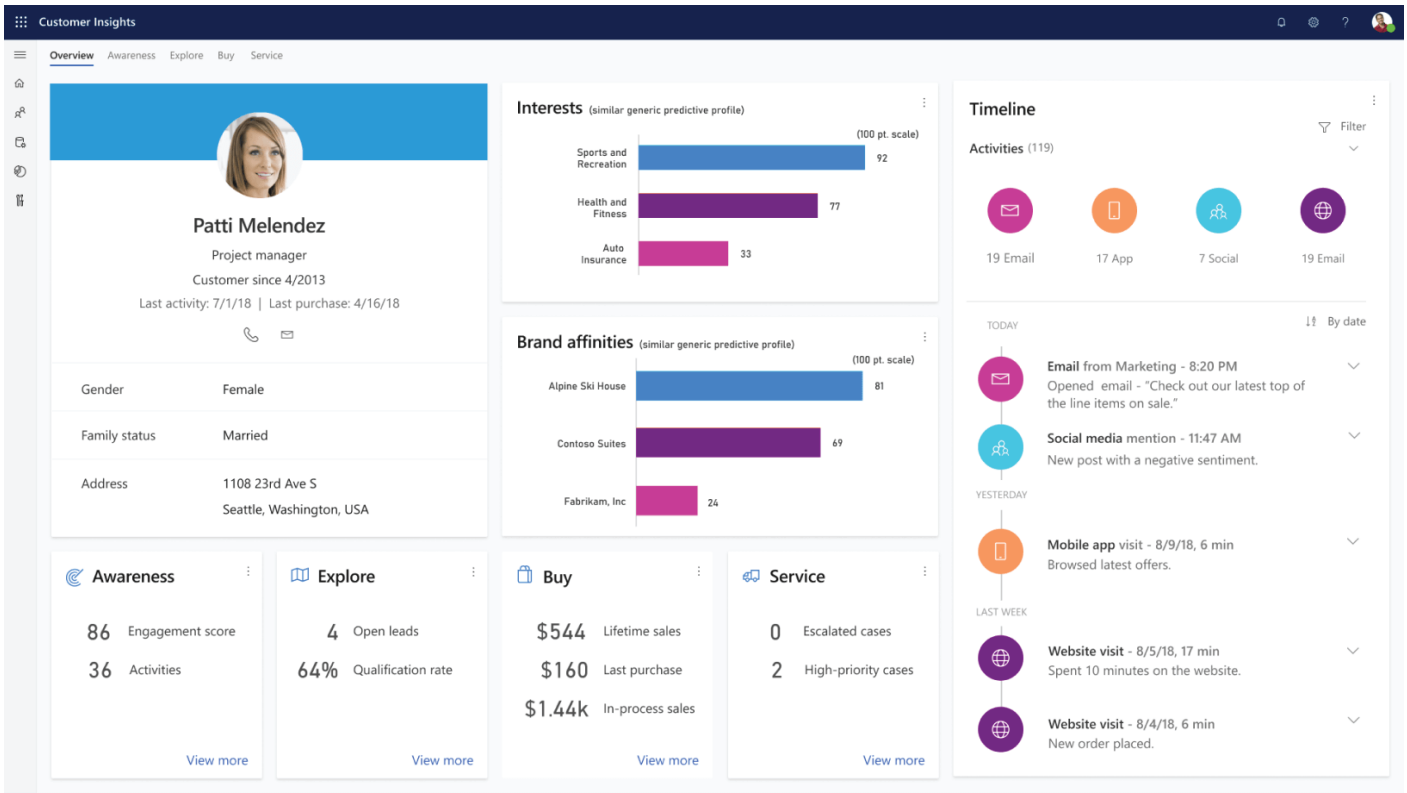
Com a incorporação da **tecnologia de IA**, preveja rapidamente a rotatividade das transações, valor da vida útil do cliente e produtos recomendados. Construa previsões sustentadas em modelos de previsão de dados, sem necessidade de escrever código ou modelos complexos de previsão.

Através dos relatórios disponibilizados, compreenda o comportamento dos clientes nos seus canais digitais - saiba quem está a aceder ao seu website ou à sua aplicação e como está a aceder.

Crie **relatórios e visualizações personalizadas** com base em dados de comportamento dos clientes, em tempo real, e identifique padrões e correlações para o ajudar a tomar decisões informadas. Identifique obstáculos e oportunidades ao longo da customer journey, com relatórios de funil interativos.

Aproveite o poder do Microsoft Dynamics 365 Customer Insights para agregar e aceder a informação dos seus clientes, com origem numa ampla gama de fontes de dados, em tempo real, e com a incorporação de IA e as funcionalidades de automação de marketing, otimize a segmentação dos perfis de cliente para potencializar experiências personalizadas e gerar maior satisfação do cliente.

Para garantir que a sua organização tem acesso e usufrui da melhor forma das ferramentas mais recentes, partilhe connosco os seus desafios e confie no nosso know-how. Agende uma conversa e/ou uma demonstração através do email **mymarketing@mypartner.pt**.



myPartner
Consultoria Informática, S.A.

geral@mypartner.pt
www.mypartner.pt

Porto

Tv. Helena Vieira da Silva,
N.º 259 – 1.6
4450-573 Leça da Palmeira

Tel.: +351 22 998 23 10

Lisboa

Edifício Infante
Av. D. João II Nº35, 13º D
1990-083 Lisboa

Tel.: +351 21 423 98 00