Microsoft Dynamics 365

Ganhos estratégicos para líderes de vendas

Maximizando o ROI com o Dynamics 365 Customer Insights

Em 2024, a Microsoft encomendou à Forrester Consulting um estudo Total Economic Impact™ para examinar o possível retorno sobre o investimento (ROI) que as empresas podem obter implantando o Microsoft Dynamics 365 Customer Insights, uma solução que ajuda a equipe de vendas a criar jornadas de clientes conectadas e personalizadas. Estes são os resultados desse estudo.*

ROI de três anos e retorno financeiro rápido concretizados em uma solução baseada em IA

324% de ROI

Período de retorno financeiro inferior a seis meses

ROI alcançado por meio de:

- Automação e insights orientados pela IA
- Aprimoramento do engajamento com os clientes
- Aumento da receita por cliente
- Otimização dos gastos com marketing

Uma jornada personalizada do cliente possibilitou uma receita maior

25% de aumento no número de jornadas do cliente desenvolvidas ao usar o Dynamics 365 Customer Insights

15% de aumento na receita por jornada do cliente

USD5,25 milhões de benefício por risco ajustado em três anos

> Antes, estávamos 100% fragmentados. Não tínhamos estatísticas nem análises... **Agora vemos em que ponto as pessoas estão em sua jornada do cliente**. ... O Customer Insights enriquece esses dados, reúne-os e nos fornece insights."
>
> *– Diretor de tecnologia, empresa de corretagem marítima*

Tempo e gastos reduzidos

75% de economia de tempo no desenvolvimento da jornada do cliente

50% de redução nos gastos com marketing físico

USD120 mil de economia anual em soluções herdadas desativadas

USD75 mil de economia anual em taxas com agências de marketing

> Cumprimos nosso objetivo nas pré-vendas **em um dia.**"
>
> *– Gerente de produto, organização esportiva*

Uma análise mais detalhada do valor total presente dos benefícios



Capacite os funcionários com uma solução simplificada

O Dynamics 365 Customer Insights aprimora a experiência dos funcionários por meio de:

- Centralização
- Personalização
- Facilidade de uso

> No ano passado, tive que explicar cada detalhe para a equipe durante a criação da jornada. Ela tinha medo de usar o sistema, pois temia forrecer algo para o público errado. Este ano, a **equipe não teve medo.** Ela estava mais confiante no sistema, mais independente."
>
> *– Gerente de produto, organização esportiva*

Conheça o Copilot no Dynamics 365 Customer Insights

Aproveite as ferramentas da plataforma IA mais modernas para:

- Saber mais sobre os clientes
- Criar segmentos de clientes direcionados
- Gerar conteúdo personalizado

O Copilot no Dynamics 365 Customer Insights permite que o profissionais de marketing:

- Interagem diretamente com os dados do cliente usando linguagem natural
- Liberem a equipe de análise e dados para se concentrar em tarefas mais criativas
- Explorem, entendam e prevejam as preferências dos clientes usando prompts simples
- Criem interações e experiências de cliente direcionadas

Exemplo de solicitação do Copilot:

"Quais dos nossos clientes moram atualmente em Washington, DC, têm mais de 25 anos e também participaram do nosso evento de integração nos últimos seis meses."

Crie jornadas do cliente simplificadas e mais bem-sucedidas com a IA

A IA reduz a complexidade e impulsiona o sucesso destas maneiras:

- Personalização aprimorada
- Entrega automática de leads
- Recomendação de IA para as próximas ações
- Dados atualizados automaticamente

> É muito fácil para as equipes de vendas e marketing verem estatísticas e análises sobre clientes, segmentos [e] personas... **Garantir que nossa divulgação seja precisa, exata e pontual** é um desafio que conseguimos superar com o Microsoft Dynamics 365 Customer Insights."
>
> *– Diretor de tecnologia, empresa de corretagem marítima*

A interação com as experiências dos clientes pode transformar os negócios

Assistido pela IA e pela análise em tempo real, o Microsoft Dynamics 365 Customer Insights oferece uma plataforma unificada de dados do cliente que:

- Transforma a forma como as organizações veem e interagem com seus clientes
- Impulsiona experiências personalizadas e de engajamento aprimorado com os clientes
- Capacita as empresas a simplificar o desenvolvimento da jornada do cliente
- Ajuda os profissionais de marketing a tomar decisões orientadas por dados
- Oferece mais eficiência operacional e aumento da receita

Leia o estudo na íntegra

Para entender o potencial da sua organização, leia o estudo Total Economic Impact da Forrester na íntegra.

Saiba mais

Entre em contato com a equipe de vendas para ver como Microsoft o Dynamics 365 Customer Insights pode ajudar sua organização a impulsionar as vendas e a receita.

* Os resultados são baseados em uma organização composta por 5 mil funcionários com USD 1 bilhão de receita anual. Os benefícios são baseados em um valor presente por risco ajustado em três anos.

Microsoft Dynamics 365

© 2024 Microsoft Corporation. Todos os direitos reservados. Este documento é fornecido "no estado em que se encontra". As informações e as opiniões expressas neste documento, bem como URLs e outras referências a sites da Internet, podem ser alteradas sem aviso prévio. Você assume o risco de utilização. Este documento não concede a você direitos legais sobre a propriedade intelectual de nenhum produto da Microsoft. Você pode copiar e usar este documento para seus fins internos e de referência.