



Marketing 360º

Como Dados e Automação
Conquistam Clientes

BROCHURA



INTRODUÇÃO

No marketing moderno, as empresas bem-sucedidas são aquelas que conseguem **conhecer profundamente o cliente e agir em tempo real**.

De facto, grande parte dos consumidores abandonam marcas que **não oferecem experiências personalizadas**, e muitas organizações ainda sofrem com **dados dispersos e falta de uma visão única do cliente**.

É neste contexto que surge a solução **Dynamics 365 Customer Insights** (módulos Data e Journeys), que **unifica todos os dados do cliente e orquestra interações personalizadas em tempo real**.

O resultado? **Campanhas mais eficazes, equipas alinhadas e clientes muito mais leais**.

A seguir, exploramos como unificar dados e **automatizar jornadas** permite atingir um **Marketing 360º** e destacamos os **principais benefícios** para a experiência do cliente, eficácia das campanhas e fidelização.



DESAFIOS DO MARKETING ATUAL

Dados de Clientes Fragmentados, sem Visão 360º

Informações espalhadas por emails, Excel e sistemas diferentes impedem uma compreensão completa de quem é o cliente. Sem um **histórico unificado**, a equipa perde tempo à procura de dados e toma decisões com base em informação incompleta. Isto resulta em lacunas de conhecimento e oportunidades perdidas de servir ou vender melhor.

Segmentação e Personalização Deficientes

Incapazes de cruzar todos os dados, muitas organizações acabam por enviar **mensagens genéricas** para a base de contactos. Sem distinguir preferências ou comportamentos, a mensagem **não tem impacto** — clientes ignoram comunicações irrelevantes, levando a taxas de abertura e conversão baixas. O consumidor atual espera ser reconhecido e tratado de forma personalizada.

Experiência Multicanal Inconsistente

Quando os canais não estão integrados, o cliente tem uma **experiência fragmentada**. Por exemplo, ter de repetir dados já fornecidos noutra canal ou receber informações contraditórias consoante o meio de contacto. **Falta de omnicanalidade** passa uma imagem desorganizada e frustra o cliente, aumentando a probabilidade de o perder para a concorrência.

Processos Manuais e Lentos

Sem automação, equipas de marketing e vendas gastam um esforço enorme em tarefas repetitivas. Isto não só **consome tempo** e está **sujeito a erros**, como **não escala** — se a base de clientes duplica, o trabalho triplica. O resultado são **atrasos no atendimento** e **leads esquecidos**, prejudicando vendas e a satisfação do cliente.



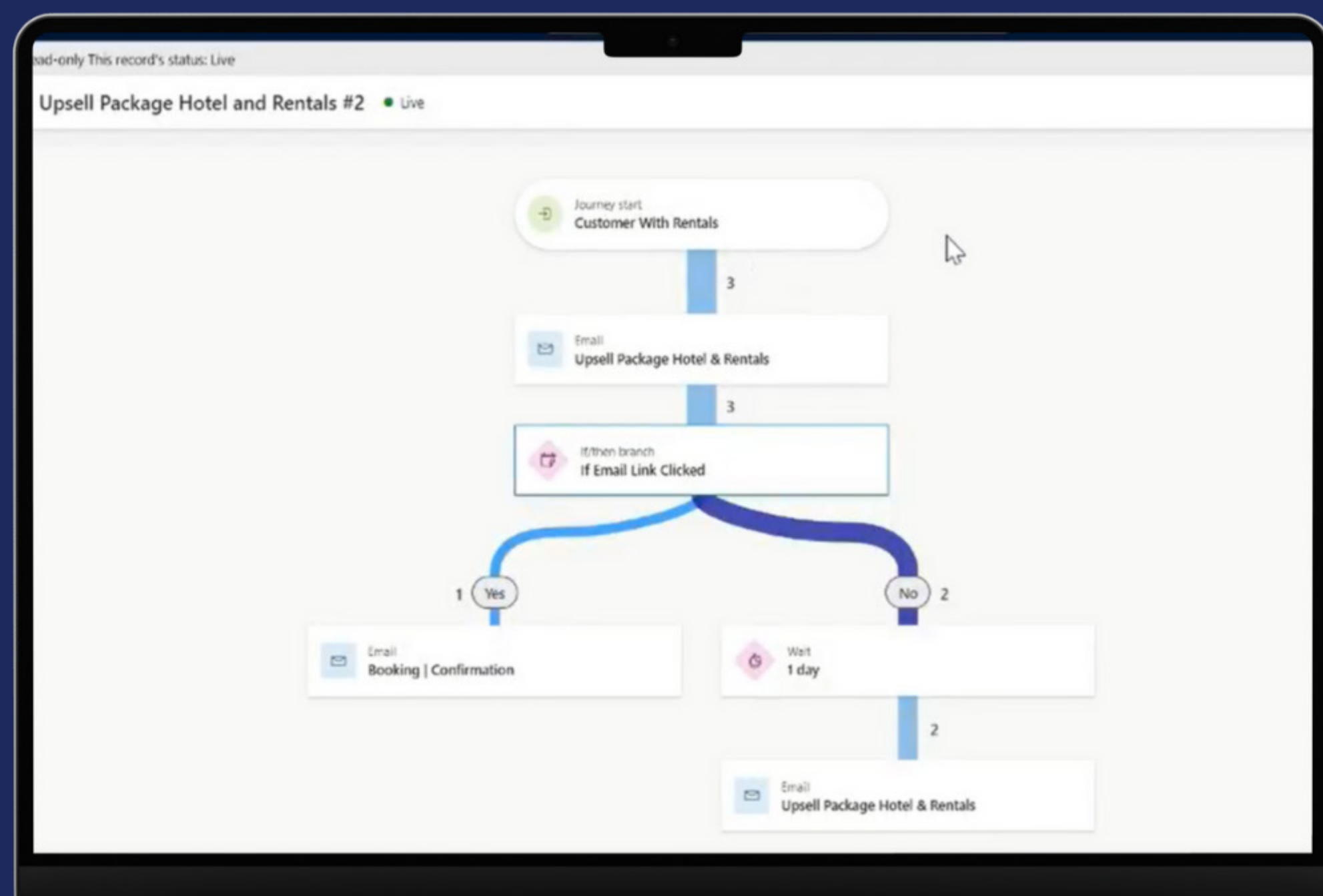
CUSTOMER INSIGHTS – DATA

O **Customer Insights – Data** funciona como um Customer Data Platform (CDP) que unifica fontes díspares de dados (CRM, histórico de compras, visitas ao site, interações em loja, redes sociais) num **perfil único de cliente**. Em vez de dados dispersos, a organização passa a ter uma **visão 360º de cada cliente, permanentemente atualizada**.



CUSTOMER INSIGHTS – JOURNEYS

O **Customer Insights – Journeys** é a plataforma de orquestração de **marketing multicanal em tempo real**. Com ela, os profissionais de marketing desenham e **automatizam journeys** – sequências de **interações personalizadas** com o cliente, através de vários canais (email, SMS, chamadas, redes sociais, notificações), reagindo ao comportamento de cada pessoa.



- > Design visual de *journeys*
- > Automação inteligente e *triggers*
- > Personalização em escala
- > Multicanal
- > Inteligência Artificial

COMBINAÇÃO SINÉRGICA DOS MÓDULOS DATA E JOURNEYS

A verdadeira força da solução está na **combinação sinérgica dos módulos Data e Journeys** — é este casamento de dados ricos com ação automatizada que permite implementar o conceito de **Marketing 360º** na prática. Onde antes havia **informação fragmentada e comunicações genéricas**, agora há **conhecimento unificado e ação automatizada**. É o salto de **marketing reativo** para **marketing proativo e personalizado**, que adapta cada interação à pessoa e ao contexto.

Data

SEGMENTAÇÃO 100% ORIENTADA
POR DADOS UNIFICADOS

JOURNEYS MAIS
INTELIGENTES

VISÃO 360º DOS SEUS CLIENTES



Journeys

ESCALABILIDADE E
SEGURANÇA EMPRESARIAL

INTEGRAÇÃO NATIVA NO
ECOSSISTEMA MICROSOFT



Pronto para transformar o seu marketing?

Fale com a equipa da myPartner para descobrir como implementar o Customer Insights – Data & Journeys e leve o relacionamento com os seus clientes a um novo patamar.

www.mypartner.pt
mymarketing@mypartner.pt