Best. Projects

SOLUÇÕES INTELIGENTES DE ATENDIMENTO UTILIZANDO DYNAMICS 365 – CUSTOMER SERVICE + COPILOT

Microsoft Dynamics 365
Customer Service

Best.
Projects

A Best.Projects é parceira Gold Microsoft.

Criamos e desenvolvemos soluções para inovar os processos de trabalho, aumentar a produtividade e impulsionar negócios e pessoas através da tecnologia, criando oportunidades de alto impacto para todos.

Com vasta experiência no setor público e privado, somos reconhecidos pela excelência na gestão e na prestação de serviços de consultoria que transformaram digitalmente o negócio dos nossos clientes.

Para isso contamos com uma equipe experiente, e capacitada para solucionar os desafios de negócio enfrentados pelos nossos clientes.

NOSSA HISTÓRIA

7 anos de história

+ de 300 projetos realizados

Somos **parceiros** de **transformação digital** no **governo** e **empresas privadas**

SOBRE A BEST.PROJECTS

Consultoria em Tecnologia especializada Microsoft: parceira Microsoft Gold e vencedora do prêmio Partner of The Year 2021 Microsoft – Latam e Global

Sonho: profissionalismo, alto nível de gestão de projetos, **HUMANIZAÇÃO** na prestação dos serviços.

Finalidade: maior segurança e retorno do investimentos em tecnologia. **FIDELIZAÇÃO** do cliente baseada nas relações **GANHA-GANHA.**

Potência: time de especialistas **CAPACITADOS**, **ENGAJADOS** e **COMPROMETIDOS** com a implantação dos Projetos.

Best. Projects

Microsoft Partner

Microsoft

2021 Partner of the Year Winner
Government Award

Dynamics 365

Microsoft Azure

Microsoft Power Platform

NOSSA TRAJETÓRIA

2016
Nascimento da Best.Projects

2017
Início da Operação

2018
Premiada e **reconhecida** por seu trabalho junto a Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo **(CDHU).**

2019
Premiada e **reconhecida** por seu trabalho junto a Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo **(CDHU)** pela segunda vez.

2020
Inauguração da nova **sede** da Marquês de São Vicente

Atingimos a meta de mais de **180 colaboradores** ativos.

2021
Vencedor do **Partner of the Year 2021 Latam/Caribe**

Vencedor do **Parther of the Year 2021 Global**

2022
Selo Rising Star – ISG em Dynamics 365.

2023
Selo Rising Star – ISG em Dynamics 365 pela segunda vez.

Premiada e **reconhecida** como Leader em Power Platform.

CERTIFICAÇÕES E COMPETÊNCIAS

Microsoft Partner

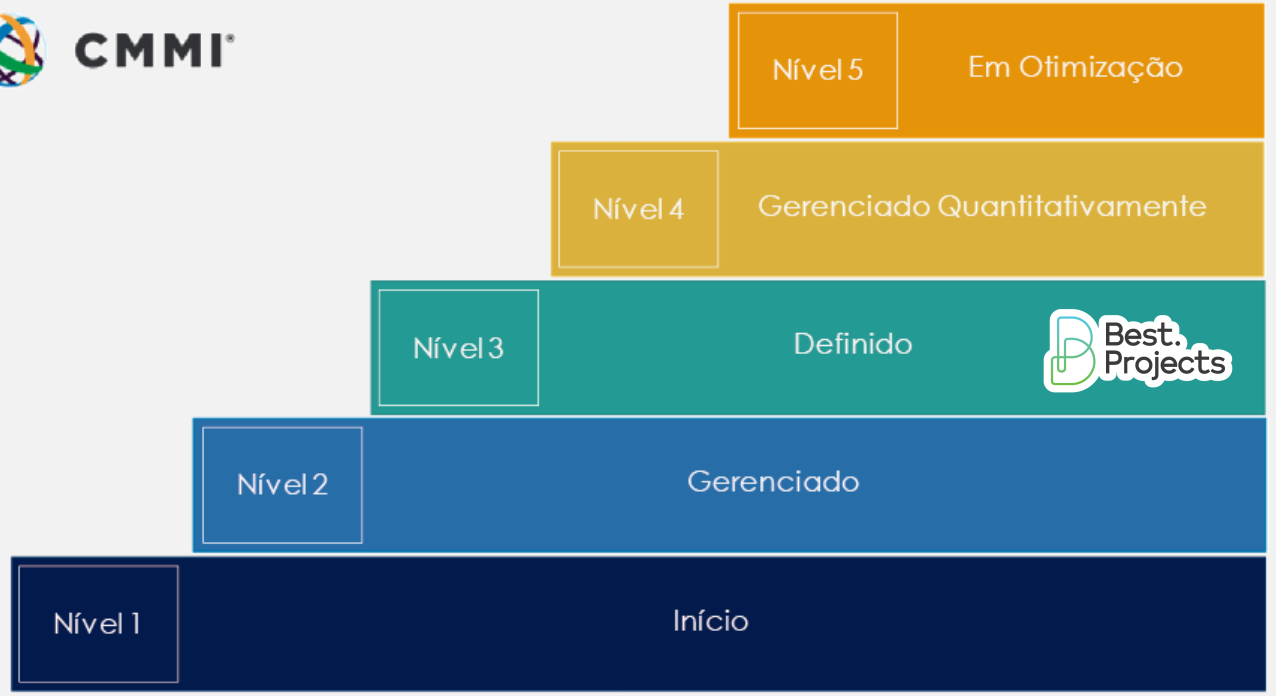
Microsoft

- Gold Application Integration
- Gold DevOps
- Gold Data Analytics
- Gold Data Platform
- Gold Enterprise Resource Planning
- Gold Application Development
- Gold Cloud Platform
- Silver Datacenter
- Silver Cloud Productivity
- Silver Small and Midmarket Cloud Solutions
- Silver Cloud Business Applications

Certificações:

- AZ-104
- AZ-204
- AZ-900
- MB-200
- MB-210
- MB-230
- MB2-631
- MB2-663
- MB2-700
- MB2-710
- MB2-715
- MB2-716
- MB2-717
- MB-400
- MB-900
- MB-910
- MS-100
- PL-100
- PL-200
- PL-900
- DP-900

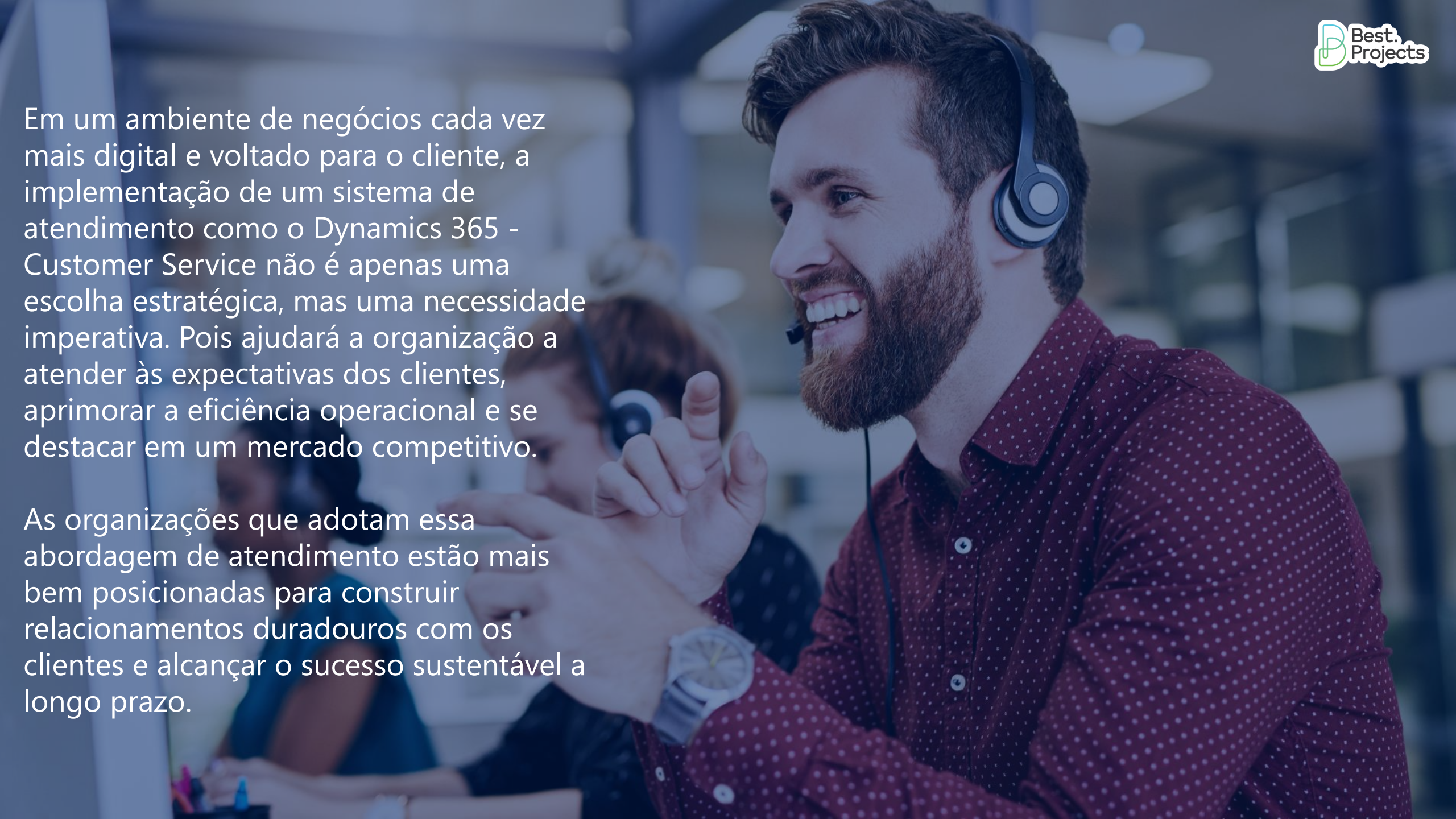
CMMI



A BEST.PROJECTS FOI RECONHECIDA E PREMIADA DIVERSAS VEZES POR TRABALHOS DESENVOLVIDOS NO SETOR PÚBLICO COM SOLUÇÕES DYNAMICS 365

A Best.Projects foi premiada e reconhecida consecutivamente nos anos de 2018 e 2019 por seu trabalho junto a Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo **(CDHU)** através do desenvolvimento de uma solução em Dynamics 365 da Microsoft para otimizar a gestão interna.

Em 2022 e 2023 a Best.Projects foi premiada com o selo Rising Stars no quadrante Dynamics 365 do estudo ISG Provider Lens™ Microsoft Ecosystem Partners Brazil, uma pesquisa comparativa entre provedores presentes no Brasil. É a única avaliação de provedores de serviços do gênero a combinar pesquisas empíricas baseadas em dados e análises de mercado com a experiência e observações reais da equipe de consultoria global da ISG.



Em um ambiente de negócios cada vez mais digital e voltado para o cliente, a implementação de um sistema de atendimento como o Dynamics 365 - Customer Service não é apenas uma escolha estratégica, mas uma necessidade imperativa. Pois ajudará a organização a atender às expectativas dos clientes, aprimorar a eficiência operacional e se destacar em um mercado competitivo.

As organizações que adotam essa abordagem de atendimento estão mais bem posicionadas para construir relacionamentos duradouros com os clientes e alcançar o sucesso sustentável a longo prazo.

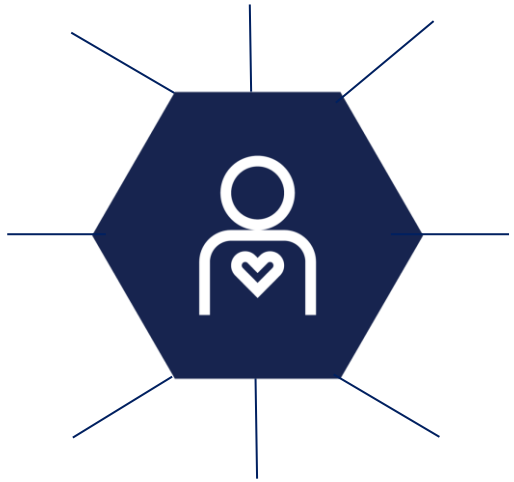
ELEVE O NÍVEL DE SUAS OPERAÇÕES DE ATENDIMENTO COM O DYNAMICS 365-CUSTOMER SERVICE + COPILOT

Aprimoramento da Experiência do Cliente:
O Dynamics 365 - Customer Service permite que as empresas ofereçam um atendimento personalizado e eficiente. Isso se traduz em uma experiência do cliente mais agradável, resultando na fidelização de clientes e na atração de novos.

Consolidação e Centralização de Dados:
Ao unificar informações de clientes em uma plataforma centralizada, as organizações podem acessar informações cruciais em tempo real. Isso significa que os agentes de atendimento podem fornecer soluções mais rápidas e precisas, reduzindo o tempo de resolução de problemas.

Análise de Dados e Tomada de Decisões Informadas: O sistema oferece recursos avançados de análise de dados, permitindo que as empresas avaliem o desempenho do atendimento ao cliente e identifiquem áreas de melhoria. Isso leva a decisões estratégicas mais embasadas e a otimização contínua dos processos de atendimento.

Aumento de produtividade:
O Copilot possibilita que os agentes de atendimento ao cliente concentrem seus esforços em casos mais complexos.



Atendimento Omnichannel:
O sistema oferece suporte a diversos canais de atendimento, como chat, email, telefone e mídias sociais. Isso permite que as empresas alcancem os clientes onde eles preferem interagir, melhorando a conveniência e a acessibilidade.

Integração com Outros Departamentos:
O Dynamics 365 - Customer Service pode ser integrado com outros módulos do Dynamics 365, como Vendas e Marketing. Essa integração facilita o fluxo de informações entre departamentos, garantindo uma visão completa do ciclo de vida do cliente e melhor colaboração entre equipes.

Escalabilidade e Flexibilidade:
À medida que uma organização cresce, suas necessidades de atendimento também evoluem. O sistema é altamente escalável e flexível, permitindo que as empresas se adaptem às mudanças e cresçam sem interrupções significativas nas operações de atendimento.

Ação de Processos:
O Dynamics 365 - Customer Service oferece recursos avançados de automação, como chatbots e fluxos de trabalho personalizáveis. Isso reduz a carga de trabalho dos agentes, permitindo que eles se concentrem em tarefas de maior valor agregado.

DYNAMICS 365- CUSTOMER SERVICE + COPILOT

O módulo Dynamics 365-Customer Service foi projetado para ajudar as organizações a oferecer um excelente atendimento. Fornecendo recursos para gerenciar e resolver problemas de maneira eficiente, otimizando a experiência do cidadão e a eficiência operacional.

As soluções desenvolvidas utilizam o recurso **Microsoft Copilot**, uma poderosa IA de última geração, que oferece assistência de IA em tempo real que ajuda a resolver problemas mais rapidamente.
O Copilot possui recursos como: responder às perguntas, compor um email, elaborar uma resposta de chat e resumir um caso e uma conversa.

Entregáveis no serviço de Parametrização e Customização do Dynamics 365 Customer Service:

Parametrização do Módulo Dynamics 365 Customer Service:

- Parametrização das filas de atendimento.
- Configuração de fluxos de trabalho (workflows).
- Definição de SLAs (Service Level Agreements) para monitorar e cumprir os prazos de atendimento.
- Personalização de formulários para se adequar às necessidades específicas de negócio.
- Configuração de exibições.
- Configuração de componentes relevantes do Dynamics 365 Customer Service.

DYNAMICS 365- CUSTOMER SERVICE + COPILOT

Customização do Módulo Dynamics 365 Customer Service:

- Desenvolvimento de JavaScripts para aprimorar a funcionalidade e a interatividade do Customer Service.
- Desenvolvimento de plugins personalizados para estender e adaptar o sistema às necessidades exclusivas do seu negócio.
- Customização de Processos e Integrações.

Limitações do Serviço:

- Parametrização e customização do módulo Dynamics Omnichannel.
- Parametrização e customização de chat-bots.
- Desenvolvimento de portais.

*Para serviços adicionais, como parametrização e customização de Omnichannel, chat-bots e desenvolvimento de portais, entre em contato com o nosso comercial para discutir opções personalizadas para atender às suas necessidades específicas.

DYNAMICS 365- CUSTOMER SERVICE + COPILOT

AUMENTE A PRODUTIVIDADE DO SEU NEGÓCIO COM DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICE + COPILOT

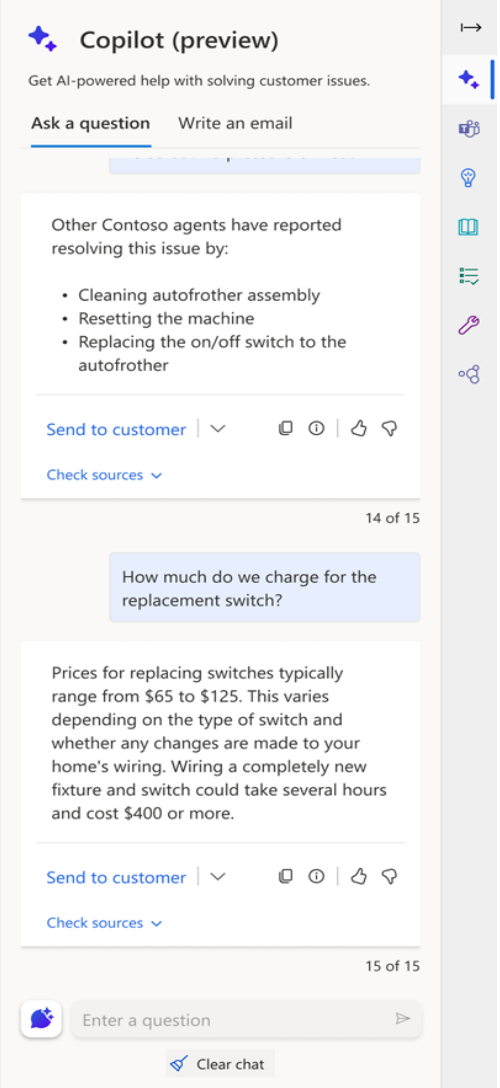
Microsoft 365 Copilot

O Copilot possibilita que os agentes de atendimento ao cliente concentrem seus esforços em casos mais complexos. Isso não apenas alivia a carga de trabalho dos agentes, mas também melhora sua produtividade geral e satisfação no trabalho.

O Microsoft Dynamics 365 Customer Service, impulsionado pelo Copilot, introduz uma nova dimensão no suporte ao cliente, combinando a capacidade da IA com a experiência humana.
Ao simplificar tarefas, automatizar respostas e fornecer assistência com tecnologia de IA 24/7, o Copilot transforma os agentes de serviço em verdadeiros 'Superagentes', capazes de oferecer experiências eficazes, personalizadas e excepcionais aos clientes.
Além de beneficiar os agentes, o Copilot aprimora as capacidades de autoatendimento por meio de assistência conversacional baseada em IA.
Os clientes podem acessar chatbots inteligentes que usam informações confiáveis para responder prontamente às suas perguntas, aumentando ainda mais a satisfação do cliente.

Em um cenário empresarial onde o atendimento ao cliente desempenha um papel crucial na fidelização e na vantagem competitiva, a adoção de ferramentas baseadas em IA, como o Copilot, se torna fundamental para as organizações que desejam permanecer à frente no ambiente de negócios em constante evolução.
Com o Copilot, o Microsoft Dynamics 365 Customer Service continua a estabelecer novos padrões no suporte ao cliente, pavimentando o caminho para experiências de cliente aprimoradas e relacionamentos duradouros entre as empresas e seus clientes.

DYNAMICS 365- CUSTOMER SERVICE + COPILOT



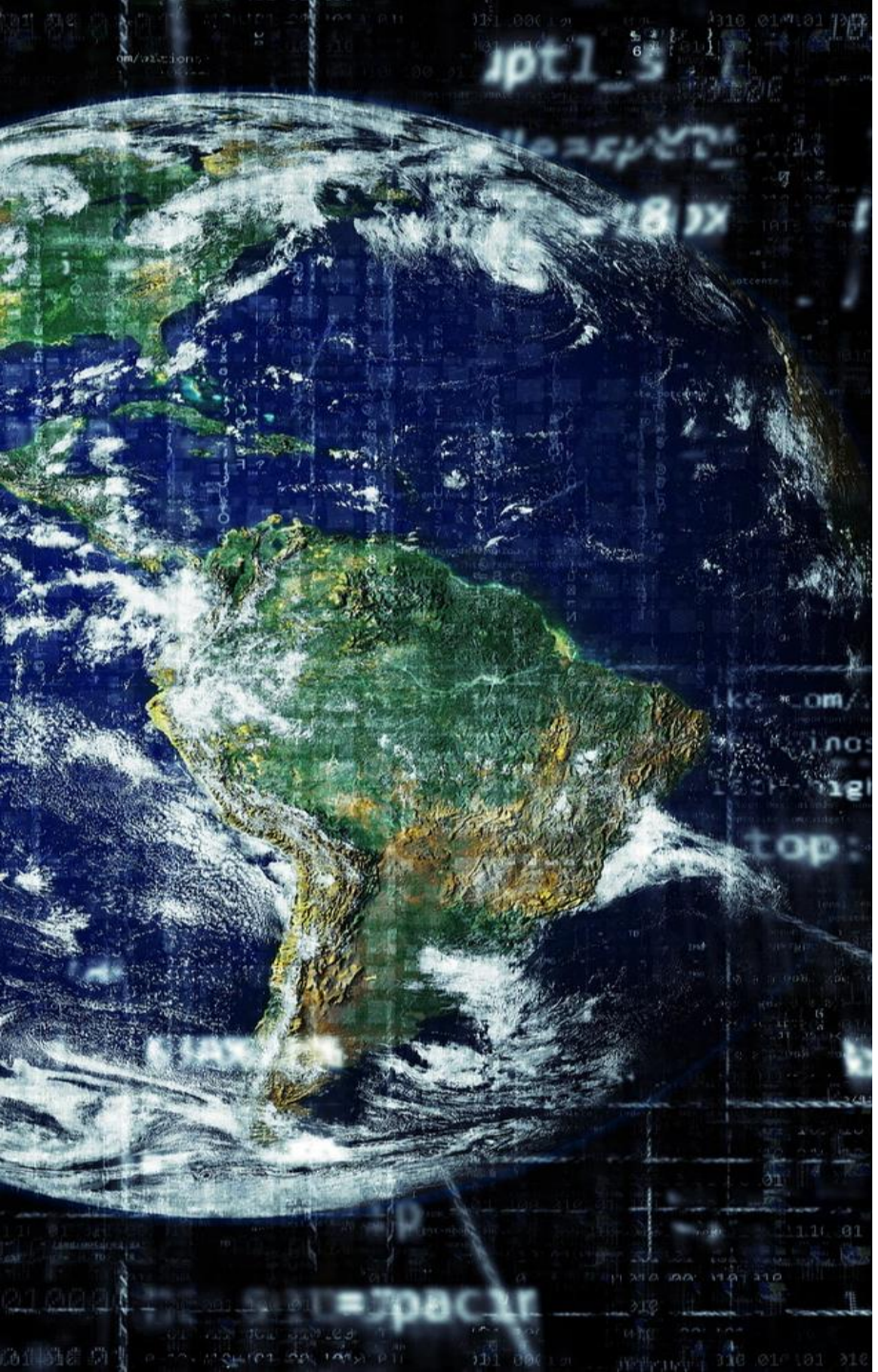
Fonte: Microsoft

O Copilot é uma ferramenta baseada em IA que revoluciona a experiência do agente no Dynamics 365 Customer Service. Ele oferece assistência em tempo real para resolver problemas mais rapidamente, processar ocorrências com mais eficiência e automatizar tarefas demoradas para que possam se concentrar em oferecer serviços de alta qualidade aos clientes.

Com o Copilot, você pode realizar as seguintes ações:

•**Fazer uma pergunta direta**: o Copilot mostra a resposta mais relevante dentre as fontes de conhecimento disponibilizadas pela organização.
•**Fazer perguntas de acompanhamento passo a passo**: se a resposta do Copilot não for imediatamente útil, você poderá fazer perguntas de acompanhamento e orientar o Copilot de maneira natural e conversacional.
•**Pedir para o Copilot tentar uma resposta melhor**: o Copilot também pode reformular respostas com base em mais orientações, como "Você pode resumir a resposta?" ou "Você pode tentar uma resposta dando detalhes de cada uma das etapas mencionadas?"
•**Escrever um email:** Quando você começa a esboçar um email, o Copilot é aberto no painel lateral direito e apresenta cinco prompts predefinidos e um prompt personalizado: sugerir uma chamada, solcitar mais informações, enfatizar com comentários, resolver o problema do cliente, personalizar.
•**Elaborar uma resposta de chat**
Use o Copilot para redigir respostas de chat quando estiver em uma conversa com um cliente.

Microsoft 365 Copilot



TRANSFORMANDO ORGANIZAÇÕES COM AS SOLUÇÕES DYNAMICS 365 OFERTADAS PELA BEST.PROJECTS

Centralização do Atendimento e Informações

Com o Dynamics 365, ajudamos os nossos clientes a centralizarem todas as interações e informações em um único lugar.
Gerando eficiência e um atendimento mais ágil e personalizado, independentemente do canal de contato.

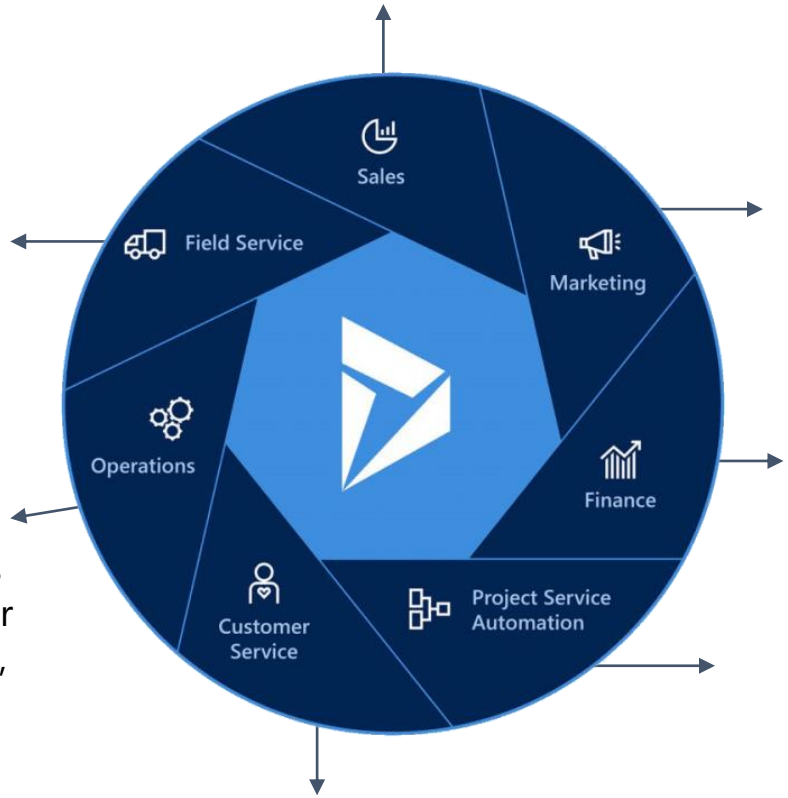
Sustentabilidade

O Dynamics 365 elimina a necessidade de documentos em papel e registros impressos, contribuindo para a conservação de recursos naturais e redução das emissões de carbono.
Reduzindo drasticamente o uso de papel nas operações.

MÓDULOS- DYNAMICS 365

Projetado para o gerenciamento e automação do processo de vendas. Ajuda a equipe de vendas a acompanhar leads, oportunidades e contas, além de facilitar a colaboração entre os membros da equipe.

Projetado para empresas que fornecem serviços em campo. Pois esse módulo ajuda a agendar, despachar e rastrear técnicos, além de fornecer suporte móvel para equipes de campo.



Projetado para a criação e execução de campanhas de marketing eficazes. Permite a criação de campanhas multicanal, gerenciamento de leads, automação de marketing e análise dos resultados das campanhas.

Projetado para gerenciar as finanças. Abrange atividades como contabilidade, gestão de contas a receber e a pagar, controle de estoque, planejamento financeiro e geração de relatórios financeiros.

Projetado para auxiliar as empresas na automação e otimização de suas operações comerciais. Ele oferece recursos para gerenciar áreas como cadeia de suprimentos, fabricação, finanças, vendas e serviços

Projetado para simplificar e otimizar a gestão de projetos e serviços em uma organização. Gerencie recursos, finanças e colaboração da equipe.

Projetado para ajudar as empresas a oferecer um excelente atendimento ao cliente. Fornece recursos para gerenciar e resolver problemas dos clientes de maneira eficiente. Ideal para equipes de suporte, help desks e centrais de atendimento ao cliente.

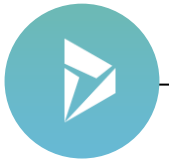
NOSSOS SERVIÇOS

OMNICHANNEL & CHAT-BOT

- Omnichannel com broker customizado
- Chat-bot com integrações a serviço
- Portal do cliente integrado ao Dynamics

POWER PLATFORM

- Aplicativos em canvas para atuação em campo
- Integrações com sistemas externo com Power Automate
- Dashboards gerenciais e operacionais com Power BI



BUSINESS APPLICATIONS

- Dynamics : Módulos Sales, Marketing, *Customer Service*, Project operations
- Levantamento de processos e transformação da estrutura legado
- Desenvolvimento de automações para complemento de funcionalidades

AZURE APPS INOVATION & DATA AI

- Desenvolvimento de portais e aplicativos mobile (Incluindo identidade visual)
- Analise e tratamento de dados (migração, transformação, analytics)
- Estrutura de integrações e API tanto para uso interno e externo.

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

- Inteligência Artificial do Chat GPT aliada à base de dados personalizada
- Segurança da informação, integração com aplicações/sistemas, personalização e curadoria de conteúdo.

Av. Marquês de São Vicente, 230 - Cj 1619 - Barra Funda, São Paulo - SP, 01139-000

Sales@bestprojects.com.br

Jaime Mesquita
+55 11 98750-0228

Matheus Gavette
+55 11 95437-8827