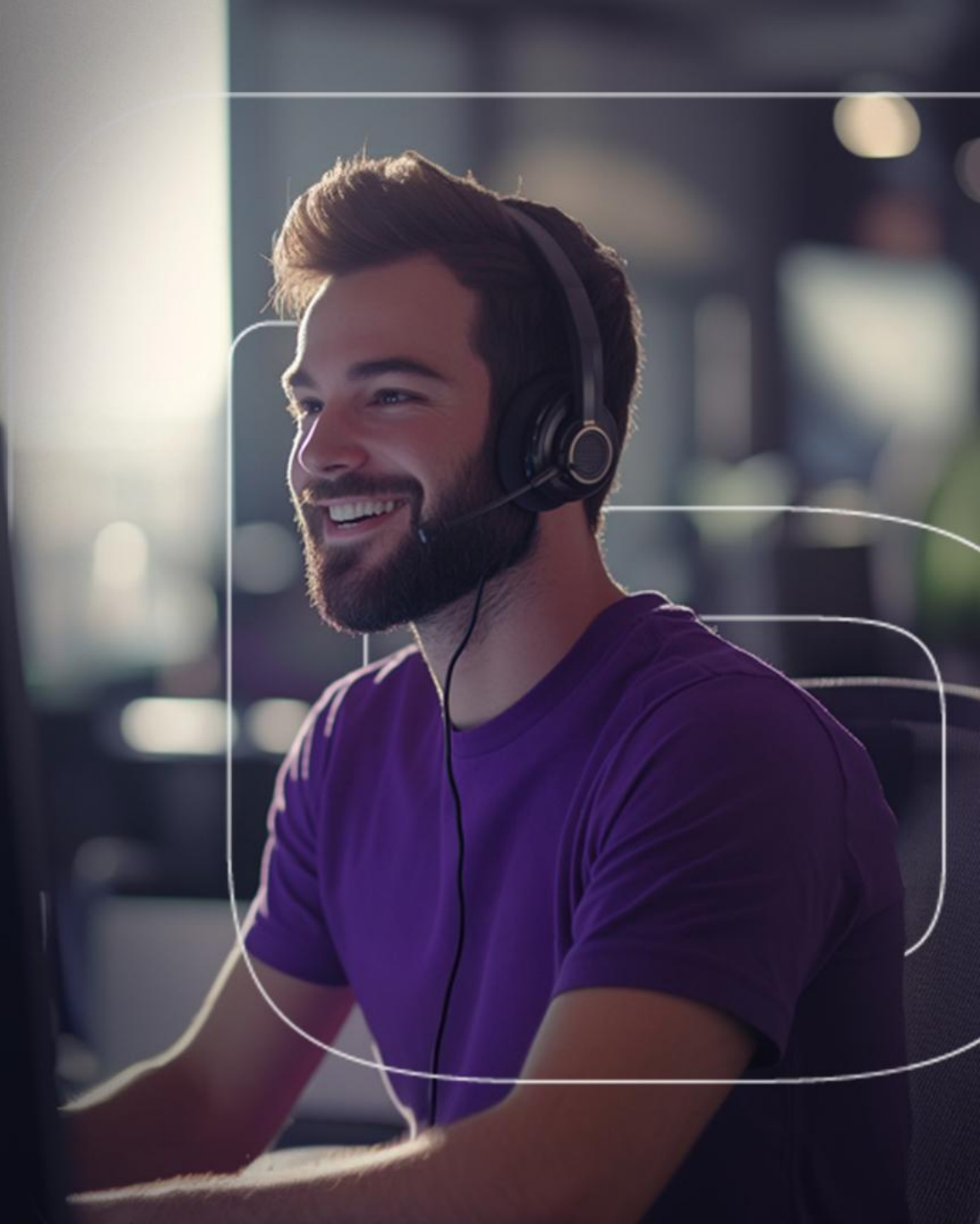




Eleve o seu contact center a novos patamares com

# Contact Center Solutions



# O que é CCAS?

## É SaaS na nuvem

CCaaS (Contact Center as a Service) é uma solução baseada em nuvem que fornece funcionalidade de contact center por assinatura. Da mesma forma que o Microsoft Teams fornece Comunicações Unificadas como Serviço (UCaaS).

## É a experiência do cliente

Os provedores de CCaaS gerenciam a infraestrutura, a manutenção e as atualizações subjacentes, permitindo que as organizações se concentrem em oferecer experiências excepcionais aos clientes.

D365  
Contact Center



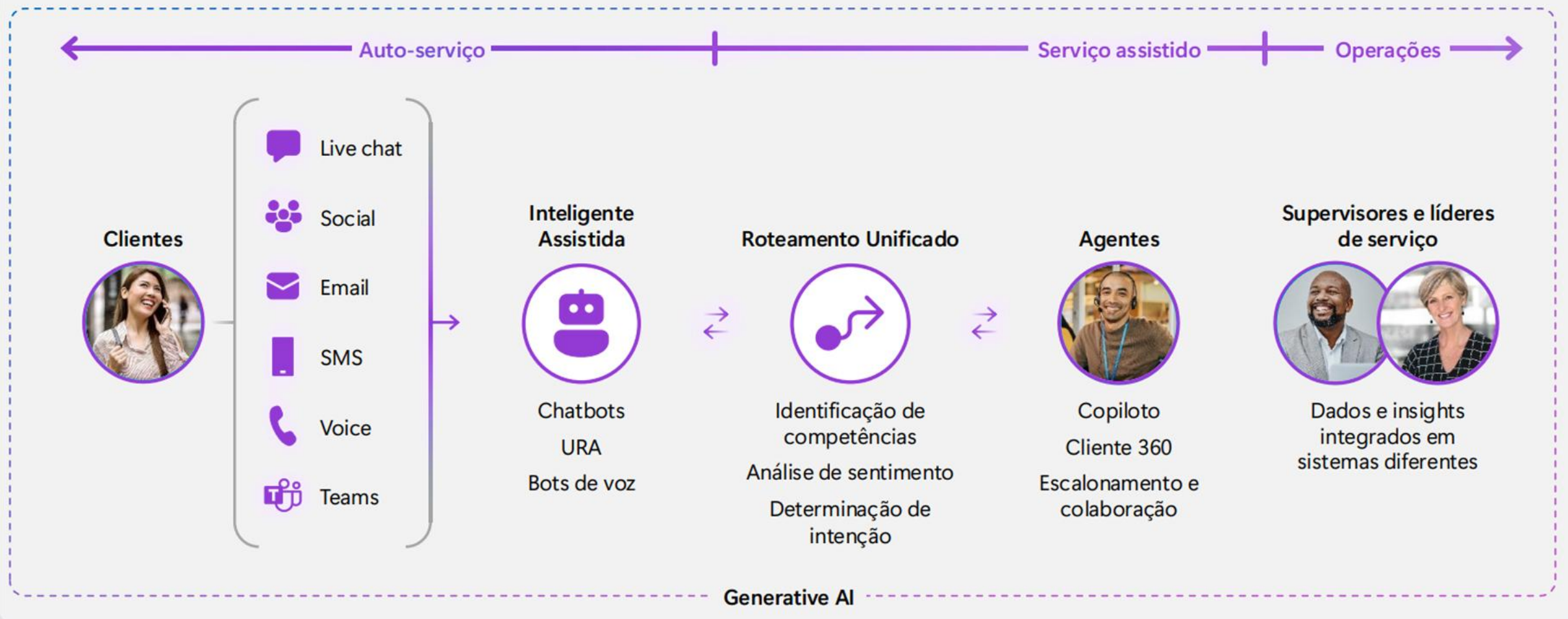
## É econômico

Ele substituiu a solução original usada pelas organizações onde elas configurariam e operariam contact centers por hardware ou infraestrutura local que gerenciariam.

## É essencial para os negócios

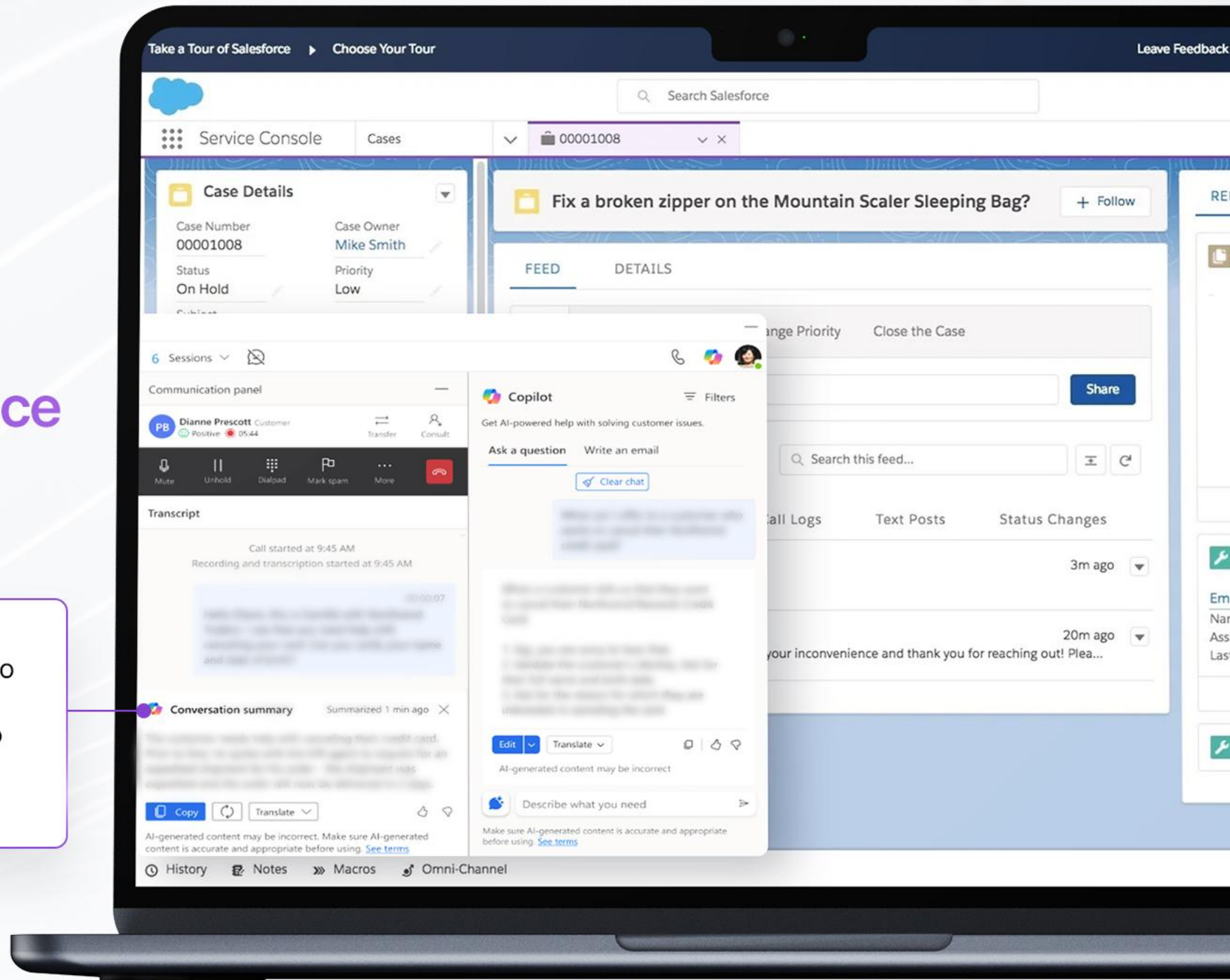
As soluções CCaaS são normalmente colocadas em uma camada entre o cliente e os funcionários com os quais eles precisam se comunicar, que têm acesso a ferramentas de back-end para executar ações, como Atendimento ao Cliente, Vendas ou tarefas e ações transacionais.

# Modernize seu Contact Center com uma **solução completa**



# Dynamics 365 Contact Center Embedded Experience

O Copilot oferece resumos de conversação instantaneamente para eficiência de encerramento de casos, salvos na linha do tempo do caso no Salesforce



# Dynamics 365 Contact Center Standalone Experience

A experiência autônoma também está disponível para clientes que desejam uma experiência de desktop de agente pronta para uso sem incorporar em um CRM ou aplicativo personalizado.

## O que é?

Experiência da guia do navegador para todas as comunicações tratadas por um agente.

## O que não é?

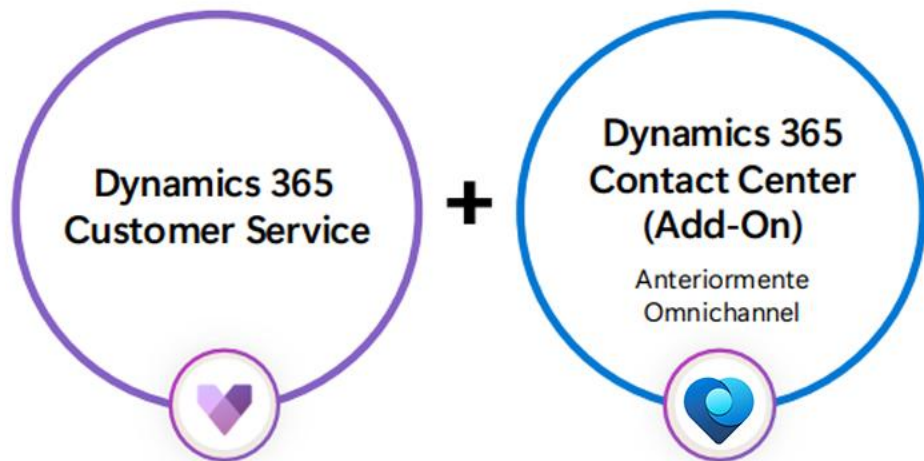
- Não é um CRM;
- Sem gerenciamento de casos;
- Sem entidades/formulários personalizados;

The screenshot displays the Dynamics 365 Contact Center Standalone Experience interface. It features a multi-pane layout:

- My work items:** A list of communication items categorized by date (Today, Yesterday) with 'Your turn' indicators.
- Communication Panel:** A central area showing a conversation with 'Serena' (05:44, Neutral sentiment) and an 'End' button.
- Customer details:** A panel on the right showing details for 'Serena Davis', including contact information and a timeline for notes and messages.
- Copilot:** An AI-powered assistant on the far right, offering help with solving customer issues. It includes a search bar, a 'Describe what you need' input field, and a 'Describe it and get an answer generated by AI.' prompt.

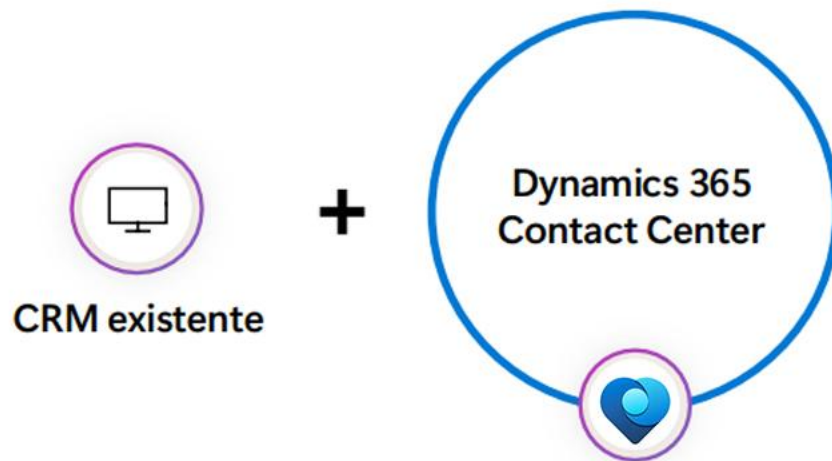
# Como Posicionamos?

Ofereça às organizações uma solução completa de atendimento ao cliente da Microsoft.



Interaja com clientes em todos os canais com **Dynamics 365 Contact Center** enquanto trabalha perfeitamente dentro **Dynamics 365 Customer Service CRM**.

Encontre os clientes onde eles estiverem com um contact center que funciona com seu CRM preferido.



Interaja com os clientes em todos os canais enquanto trabalha perfeitamente **no sistema CRM existente ou diretamente do Dynamics 365 Contact Center**.

# Como o Contact Center Solutions pode beneficiar as empresas?



## Melhoria na Satisfação do Cliente

Os clientes valorizam muito a forma como a equipe de atendimento os trata, e as empresas lucram diretamente com encontros positivos de atendimento ao cliente.



## Redução de Clientes Insatisfeitos

Incorpore a análise de sentimentos na análise do contact center para melhorar a eficiência do atendimento, aproveitando o autoatendimento e aprimorando a experiência geral do cliente.



## Aumento da Receita com Cross-sell

Contact Centers devidamente equipados podem atuar como geradores de receita por meio de upselling, vendas cruzadas e aproveitamento da voz do cliente ainda não explorada.



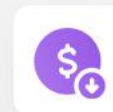
## Redução na Rotatividade de Funcionários

O engajamento dos funcionários é essencial para que os contact centers construam uma marca mais forte, reduzam a rotatividade de clientes e melhorem o Net Promoter Score (NPS).



## Promoção do Engajamento do Cliente

À medida que os clientes buscam uma experiência de compra sem vendedores, o contact center assume maior responsabilidade pelo relacionamento e jornada do cliente.



## Redução de Custos

O uso de IA nas operações do contact center ajuda a aprimorar a experiência do cliente e dos agentes, ao mesmo tempo em que reduz os custos.



# Transforme a maneira como a sua empresa trabalha

Tenha resultados mensuráveis em produtividade, inovação e  
crescimento sustentável.

 [bizappcrm.com](http://bizappcrm.com)

[www.bizapp.com.br](http://www.bizapp.com.br)  [contato@bizapp.com.br](mailto:contato@bizapp.com.br)

Microsoft  
Partner



Business Applications  
Data & AI Azure  
Digital & App Innovation Azure