





Copilot for Service Catalyst

The screenshot displays the Dynamics 365 Customer Service workspace interface. At the top, it shows 'Dynamics 365' and 'Customer Service workspace'. The main area is divided into several panels:

- My work items:** A list of tasks with columns for 'Today' (3 items) and 'Yesterday' (6 items). Each item includes the agent's name, queue, and status. For example, Diane P. has a 'Return authorization' task in the 'Warranty' queue, which is 'Active' and 'Positive'.
- Communication Panel:** A chat window with Diane P. (09:44, Neutral). The chat history shows: 'Hi, I need help with a return authorization.' followed by 'My Smart Brew 3000 coffee machine arrived damaged.' and 'Can you share your order number?'. A response from Copilot provides 'Order #1235243543' and 'Thank you, please wait as I connect you to an agent.'
- Conversation summary:** A summary box stating: 'The customer needs help with a return authorization for their Smart Brew 3000 coffee machine which arrived damaged. The order number is #1235243543.' It includes 'Copy' and 'Translate' buttons and a disclaimer: 'AI-generated content may be incorrect. Make sure AI-generated content is accurate and appropriate before using. See terms.'
- Customer details:** A panel for 'Serena D.' with account information: 'Account: 654-ADU-753', phone '+1-425-555-0154', email 'Serena@outlook.com', and address '3891 Ranchview Dr. Richardson California 62639'.
- Copilot Panel:** On the right, it says 'Get AI-powered help with solving customer issues'. It has options to 'Ask a question' and 'Write an email'. Below this is a prompt: 'Hi, what do you need? Describe it and get an answer generated'. It includes instructions: 'The more specific you are, the better responses you'll get from Copilot.' and 'Or, use AI to identify the most recent customer problem and get a response'. A disclaimer states: 'AI-generated content may be incorrect. Make sure AI-generated content is accurate and appropriate before using. See terms.'

Sua empresa está alcançando todo o potencial no atendimento?

Projetado para profissionais de atendimento ao cliente, o Copilot for Service traz dados e insights diretamente no fluxo de trabalho para ajudar os atendentes a economizar tempo, focar nos clientes e resolver mais problemas de forma eficiente.

-  **Automatizar** tarefas repetitivas.
-  **Desbloquear** insights baseados em dados.
-  **Visão 360°** de clientes.
-  **Otimizar** operações para máxima eficiência.



Implemente seu Copilot para Atendimento ao Cliente em 4 semanas

01

Consultoria e planejamento
de avaliação de necessidades

02

Configuração + Implantação

03

Treinamento de usuários +
integração.

04

Q&A + 1 semana de suporte
ao usuário.



**Dynamics 365 Service
Copilot Catalyst**

**4 semanas
100 horas**

Até \$26.000
(Elegível ao MS Programs)

Orientado por departamentos



Usando o Copilot
nas Finanças



Usando o Copilot nos
Recursos Humanos



Usando o Copilot
na TI



Usando o Copilot
no Marketing



Usando o Copilot
nas Vendas

Implementação



Implementação do Copilot

Checklist de preparação do Copilot

- ✓ Patrocinador
- ✓ Cenários
- ✓ Segurança

Você está aqui

Mudança humana

Prepare a organização e os funcionários para a jornada de transformação com IA por meio de programas de capacitação de usuários

Fluxos de trabalho que se apoiam para maximizar valor e ROI
Prepare-se > Integre e engaje > Gere impacto > Expanda e optimize

Preparação técnica

Aborde a implantação e otimização técnica, incluindo governança, segurança, conformidade e gestão

Jornada de liderança

Resultados esperados com o Copilot for Service Catalyst



80%

De redução no tempo gasto com tarefas repetitivas.

Aumente a produtividade da sua equipe



50%

De redução no tempo de alinhamentos e reuniões.

Colaboração aprimorada



30%

De melhoria na resolução de casos.

Operações mais eficientes



Transforme a maneira como a sua empresa trabalha

Tenha resultados mensuráveis em produtividade, inovação e crescimento sustentável.



bizappcrm.com

www



contato@bizapp.com.br

**Microsoft
Partner**



Business Applications
Data & AI Azure
Digital & App Innovation Azure