



Erfahren Sie, wie Dynamics 365 Customer Insights Ihrem Unternehmen neue digitale Wege eröffnen kann

## **Customer Insights Discovery Workshop - Marketplace Offering**



**Pascal Lanz**  
CRM Consulting & Innovation Lead  
M + 41 79 951 56 86  
[pascal.lanz@isolutions.ch](mailto:pascal.lanz@isolutions.ch)

## Herzlich Willkommen bei isolutions!

Erfahren Sie, wie Dynamics 365 Customer Insights Ihrem Unternehmen neue digitale Wege eröffnen kann!

Die Microsoft Customer Data Platform ermöglicht personalisierte Erlebnisse mit einer umfassenden Übersicht über Ihre Kunden und beispiellose Zugriffszeiten auf Insights. Nutzen Sie eine vollständige Übersicht über Ihre Kunden, indem Sie Kundendaten mit Customer Insights zusammenführen und anreichern. Verwenden Sie vorkonfigurierte und benutzerdefinierte Insights, um sinnvolle Massnahmen zu ergreifen.

Mit dem Customer Insights Discovery Workshop erleben Sie, wie Sie Kundendaten aus mehreren Quellen einfach zusammenführen können. Mit Analysen und Intelligenzen können Sie Ihre Kundendaten aggregieren, segmentieren und KPI's wie eine Churn-Rate, Customer Lifetime Value (CLV) etablieren. Aktivieren Sie passive Kunden mit Marketingaktivitäten über die bestehende Integration mit Microsoft D365 Marketing und starten Sie mit individuellen Ansprachen Ihrer Kunden über den richtigen Kanal. Dies ist alles möglich mit D365 Customer Insights und der Dynamics 365 Plattform von Microsoft.

Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme und mehr über Ihr Vorhaben im Data Driven Marketing zu erfahren.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'P. Lanz'.

Pascal Lanz, CRM Consulting & Innovation Lead

# Inhalt des Customer Insights Discovery Workshops

Melden Sie sich jetzt für den Customer Insights Discovery Workshop an. Die **Workshopdauer beträgt zwei Stunden** und wird **entweder online oder in einem unserer Büros** in Zürich oder Bern durchgeführt. Gerne heissen wir Sie willkommen!

## Agenda des Workshops

- ✓ Wie isolutions ihre digitale Transformation zum Erfolg führen kann
- ✓ Überblick über Customer Insights und Mehrwerte für Sie
- ✓ Identifikation der Use Cases, welche mit Customer Insights abgebildet werden könnten
- ✓ Diskussion der Vorgehensweise zur Implementierung eines Proof of Concept
- ✓ Nächste Schritte



Die Agenda kann auf den Kontext des Kunden zugeschnitten werden

# Welche Funktionalität beinhaltet Customer Insights?



## Dynamics 365 Customer Insights

### Feature summary

#### Gain a holistic view of customers

Support for B2C and B2B

Data ingestion & standardization

Profile unification

Customer journey

Data enrichment

#### Unlock insights & take action

Profile search & discovery

Segments

Business measures

Customer cards

#### Adapt & extend the solution

Power Platform connectors

Rest APIs

AI customization

Flexible deployment models

# Einblick in die Benutzeroberfläche (Customer Profile)

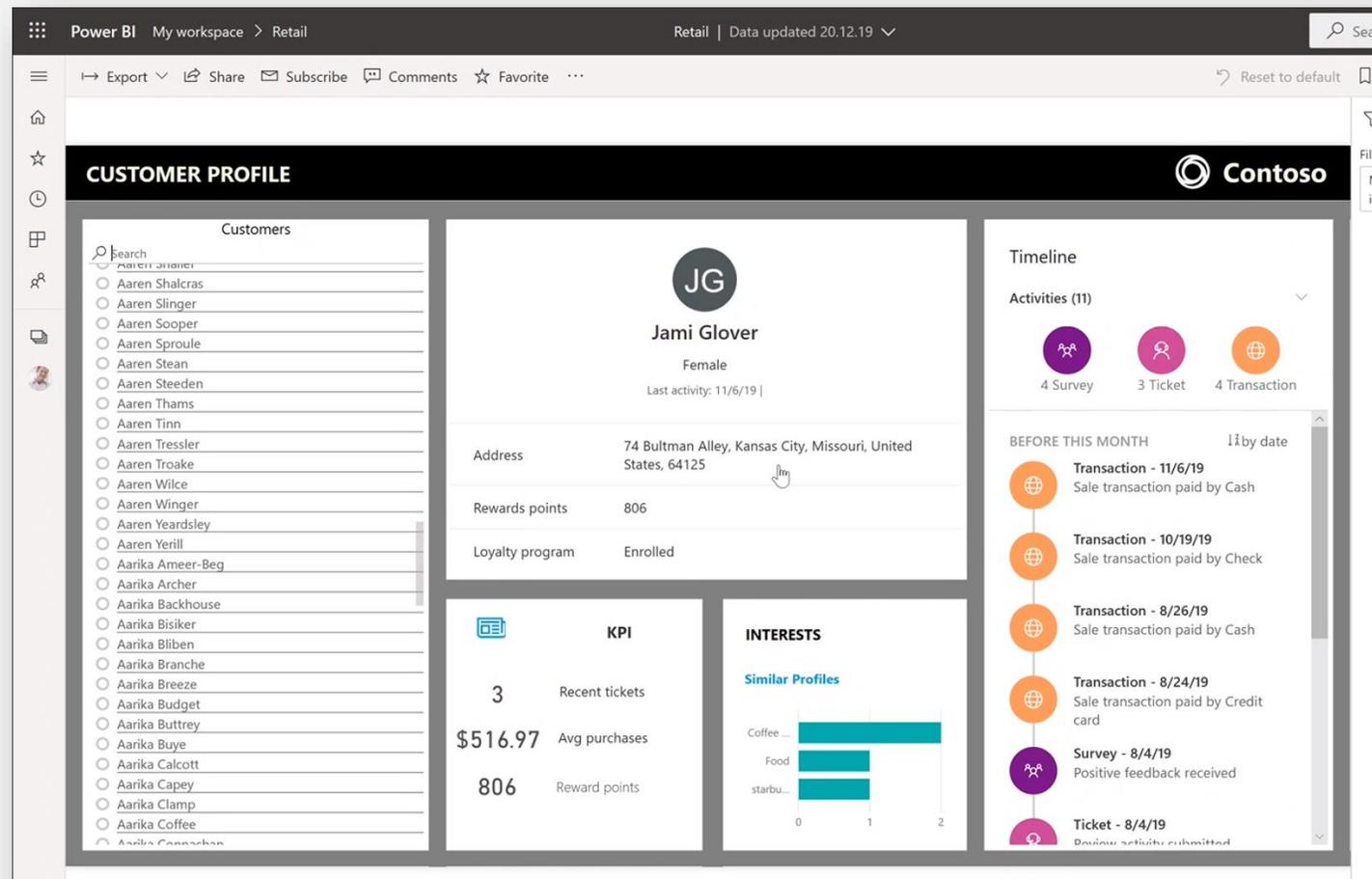
The screenshot displays a customer profile for Patti Melendez, a VP of IT at Fourth Coffee in New York, New York. The dashboard includes several key metrics and visualizations:

- Customer Information:** Profile picture, name, title, and location.
- Generated customer insights:** 6 interests (Sports, Travel, Shopping), products used (Fabrikam dish machine), and last contacted via email a month ago.
- Churn Risk:** A line chart showing a 73.8% churn risk over a period from June to November.
- Customer lifetime value (CLV):** A bar chart showing a total value of \$15,000 across different customer segments.
- Avg. Spending Amount:** A line chart showing an average spending of \$1,208 over the months of March to September.
- Product Interests:** A donut chart showing food interests for this month: Gourmet (23%), Budget (75%), and Street Food (2%).
- Engagement score:** A gauge chart showing a score of 88.65 out of 100.
- Buying Frequency:** A line chart showing an average of 8 visits per year from 2013 to 2019.
- Timeline:** A list of activities including 5 purchases, 17 app uses, 7 social media interactions, and 19 emails. Recent events include a transaction from sales and an email from marketing.

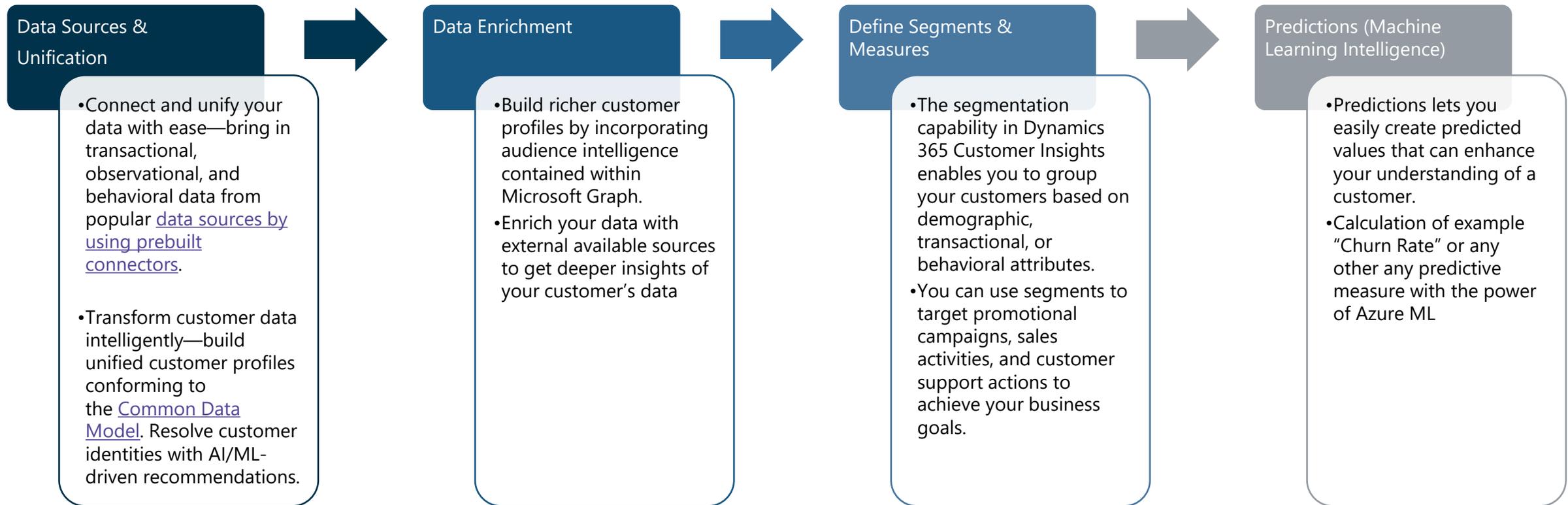
# Customer Insights Informationen auf Tablet (Power App)



# Customer Insights Dashboard in Power BI



# Unser Ansatz für die Implementierung von Customer Insights



# Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme und Anmeldung an den Customer Insights Workshop.



LinkedIn

Pascal Lanz

CRM Consulting & Innovation Lead  
Mitglied des Leadership Teams

+ 41 31 560 89 04

pascal.lanz@isolutions.ch

Netzwerke



MAS in Customer Relationship Management



# isolutions<sup>o</sup>

#1 in creating employee and customer experience



# #1

 **Microsoft**  
Partner in Switzerland

17 x Gold Certified  
Advanced Specialisation in  
Adoption & Change Management  
Windows Virtual Desktop

2020 Partner of the Year in modern work & security  
2019 Country Partner of the Year Switzerland  
2017 Partner of the Year in Engage Customers  
2014 Partner of the Year in CRM  
2013 Partner of the Year in CRM



# 4x MVPs



# 170

Fantastic **people**  
for

# > 300 Customers

**Focus on**  
Modern Work & Security  
Cloud Infrastructure  
Business Apps & CRM  
Process Optimization  
Data Driven Insights

**TRUST** We are the **trusted**  
advisor of our clients

**Vision:** We create  
the best employee and  
customer experience.

**Founded (1999)** and  
fully owned by  
the management

