Microsoft Dynamics 365 Customer Insights

Plataforma SaaS de Datos de Cliente (CDP) u Orquestación de Recorridos en Tiempo Real impulsada por IA

RESUMEN EJECUTIVO

Solución empresarial que unifica una Plataforma de Datos de Clientes (CDP) con orquestación de recorridos multicanal en tiempo real. Diseñada para eliminar silos de información transaccionales, conductuales y demográficos, generando registros unificados (Golden Records) e interacciones hiperpersonalizadas mediante agentes de IA generativa para elevar la conversión y el ROI corporativo.

ESPECIFICACIONES CLAVE

Atributo	Detalle
Módulos Principales	Customer Insights - Data (CDP) y Customer Insights - Journeys (Orquestación/Marketing).
Capacidad Base Incluida	100,000 Perfiles Unificados (Unified People), 10,000 Personas Interactuadas (Interacted People) y 2,000 Respuestas Customer Voice por Tenant/mes.
Arquitectura de Datos	Microsoft Subscription (ADLS Gen 2 gestionado) o Bring Your Own Storage (BYOS en Azure Data Lake propio).
Modelos y Agentes de IA	Copilot, Journey Creation Agent, Outreach Optimization Agent y modelos predictivos (LTV, Churn, Scoring).
Integración y Extensibilidad	Conectores nativos (Dynamics 365, Dataverse, SQL, REST APIs), SDKs (C#, Node.js, Python) y Power Platform.
Cumplimiento y Normas	Gobernanza de consentimiento y privacidad para cumplimiento de GDPR, CCPA y HIPAA vía Entra ID y Dataverse.

BENEFICIOS CLAVE Y RETORNO DE INVERSIÓN (ROI)

- ☑ **Retorno de Inversión Acelerado (324% ROI en 6 meses).**
  Eliminación de herramientas de marketing y datos dispersas, permitiendo amortizar la inversión de forma ágil según estudios independientes de Forrester.
- ☑ **Eliminación de Silos mediante Visión 360° (Golden Record).**
  Unificación automatizada de fuentes dispares mediante reglas de coincidencia (Match & Merge Rules) bajo el estándar Common Data Model.
- ☑ **Diseño e Incremento de Conversión impulsado por IA.**
  Optimización de canales y momentos de contacto en tiempo real mediante Journey Creation Agent y Outreach Optimization Agent.
- ☑ **Escalabilidad Flexibilizada sin Límite de Entornos.**
  La suscripción por Tenant incluye derechos de instalación en un número ilimitado de entornos de producción y sandbox.
- ☑ **Consolidación Operativa Cross-Ecosystem.**
  Sincronización nativa directa con soluciones de Ventas, Servicio y analítica ejecutiva en Power BI.

NOTAS DE USO Y APLICACIONES RECOMENDADAS

Estrategias Omnicanal B2C/B2B de Alto Volumen

Ideal para empresas que buscan automatizar campañas segmentadas mediante correo electrónico, SMS, notificaciones push, WhatsApp y anuncios digitales integrados.

Consolidación de Datos y Analítica Predictiva

Organizaciones con múltiples bases de contacto (CRM, POS, e-Commerce, Web/App) que requieren anticipar el abandono (Churn) y calcular el Valor de Vida del Cliente (LTV).

Gestión Centralizada de Preferencias y Cumplimiento

Escenarios corporativos orientados a estructurar un gobierno riguroso del consentimiento del cliente bajo normativas estrictas de privacidad.

Confidencial — Uso comercial autorizado. Propiedad intelectual de Grupo CONSISA. Prohibida su reproducción sin autorización.