

## Sobre a Masterclass

As jornadas digitais deixaram de ser opcionais. Para encantar clientes, oferecer experiências excepcionais e transformar dados em inteligência, as empresas precisam de ferramentas modernas de automação e personalização.

A **Bizapp Academy** desenvolveu esta Masterclass intensiva para mostrar, na prática, como gerar impacto real nos negócios com **Dynamics 365 Customer Insights (Journeys + Data) e Copilot**.

## Objetivos

Ao longo da Masterclass, você aprenderá a:

- ✓ **Explorar o potencial** do Dynamics 365 Customer Journeys e Data.
- ✓ Comunicar o valor da personalização e automação com IA + Copilot.
- ✓ Criar jornadas e segmentações inteligentes aplicáveis em marketing, vendas e atendimento.
- ✓ Transformar dados em decisões estratégicas, com exemplos reais de aplicação.

## Para quem é indicado?

- **Profissionais de marketing, vendas, atendimento e estratégia** que desejam aproveitar todo o potencial do Dynamics Customer Journeys.
- Interessados em **CRM, Marketing Automation e IA** aplicada ao relacionamento com clientes.
- Empresas que querem capacitar suas equipes para **gerar mais resultados e ROI** com Microsoft Dynamics.

## Diferenciais da Masterclass

- **Formato híbrido:** webinars, workshops práticos e mesas redondas.
- **Casos reais** de empresas convidadas, compartilhando experiências de sucesso.
- **Networking exclusivo** em grupo fechado de participantes.
- **Certificado de participação.**
- **Encontro final presencial (Meet & Greet)** com especialistas e coquetel de encerramento.

## Estrutura do programa

**Início:** 14/10/2025

**Duração:** 4 semanas - 2 aulas por semana com duração de 90min cada

**Investimento:** 12x R\$103,11 ou R\$ 997 à vista

## Conteúdo programático

**01**

### Módulo 1 – Fundamentos do Customer Journeys (14/10)

**Host:** Flávio Degrandi (CEO Bizapp)

- O que são jornadas digitais e sua relevância para o mercado atual.
- Diferença entre campanhas tradicionais e jornadas personalizadas.
- Principais desafios das empresas na gestão da experiência do cliente.

**02**

### Módulo 2 – Criação e personalização de e-mails (16/10)

**Host:** Bruno Fraga (Designer) e Fabiano Portela (Desenvolvedor funcional)

- Personalização de conteúdo
- Conteúdo dinâmico em materiais de e-mail
- Conteúdo condicional
- Teste A/B
- Criar blocos de conteúdo reutilizável
- Cancelamento de assinatura com um clique

**03**

### Módulo 3 – Masterizando o uso de formulários (21/10)

**Host:** Beatriz Moraes (Desenvolvedora funcional)

- O que são os Formulários de Marketing?
- Modelos de formulário e modelos personalizados
- Configuração de formulário
- Criação e recursos (Mapeamento do Dataverse)
- Tema e Design
- Teste e Visualização
- Automação com Journeys (utilizando formulário como gatilho)
- Envio de teste
- Relatórios e Insights

**04 Módulo 4 – Gerenciando Clientes Potenciais (23/10)****Host:** Simone Cavalcanti (Head de TI)

- Geração e gerenciamento de clientes potenciais
- Estratégias de correspondência
- Criar modelo de pontuação / qualificação de leads - como fornecer leads mais qualificados ao fluxo de vendas
- Criação de atividades de vendas

**05 Módulo 5 – Criando segmentos e jornadas (28/10)****Host:** Filipe Braz (Consultor funcional)

- Gerenciar segmentos no Marketing em Tempo Real
- Trabalhar com gatilhos no Marketing em Tempo Real
- Criar modelos de jornadas
- Criar uma jornada de marketing - segmentos ou gatilho
- Definir critérios de entrada, saída da jornada e meta de negócios (ROI)
- Usar o Copilot para a criação de jornadas
- Lista de Supressão

**06 Módulo 6 – Criando e gerenciando eventos (30/10)****Host:** Rafael Belizário (Head de negócios)

- Hospedar evento online
- Controle de eventos presenciais - lista de espera
- Registro de participantes - check-ins, cancelamentos
- Gestão de eventos - locais, sala, quantidade de vagas
- Pesquisa de Satisfação - Customer Voice

**07 Módulo 7 – Privacidade e conformidade (04/11)****Host:** Danilo Santos (Desenvolvedor funcional)

- Visão Geral de Privacidade e Conformidade no Customer Insights – Journeys
- Tipos de Consentimento
- Configuração de Perfis de Consentimento
- Gerenciamento de Preferências de Comunicação
- Boas Práticas e Casos Reais

08

**Módulo 8 – KPI's, engajamento, Analytics, Recomendações (06/11)****Host:** Wesley Lombardi (Head de P&D)

- Limitações da plataforma - limite de público por segmento, de execução de gatilhos, limite de contatos, interações
- Licenciamento da plataforma
- Boas práticas e cuidados
- Dashboards/insights

**Ao final do curso, você terá:**

- ✓ Domínio das principais funcionalidades do Dynamics 365 Customer Journeys.
- ✓ Habilidades para aplicar personalização e automação com IA + Copilot.
- ✓ Inspiração em casos reais e práticas imediatas.
- ✓ Certificado de participação e rede de contatos qualificada.

Avance na sua carreira com a  
**Masterclass Customer Journeys  
with Microsoft.**

[Garanta sua vaga](#)