

DYNAMICS

365

CONTACT CENTER

Una experiencia de
servicio Omnicanal

RESUMEN DEL SERVICIO

En **Controles Empresariales** ofrecemos un servicio especializado de consultoría para la **implementación de Dynamics 365 Contact Center**, la innovadora solución omnicanal de atención al cliente nativa de Microsoft basada en Microsoft Teams y Dynamics 365 Customer Service.

Este servicio está diseñado para organizaciones que buscan transformar su modelo de atención al cliente con una solución moderna, escalable y centrada en la experiencia del usuario. Nuestro enfoque combina metodologías ágiles, buenas prácticas de gestión del cambio, y un equipo multidisciplinario certificado en tecnologías Microsoft.

Ya sea que estés migrando desde una solución tradicional de call center, iniciando un proceso de modernización o expandiendo tus canales digitales, nuestra oferta te permitirá desplegar un centro de contacto con capacidades de voz, chat, mensajería instantánea (como WhatsApp y SMS) y colaboración interna, todo dentro del ecosistema de Microsoft 365.

SEGURIDAD + GOBIERNO + INNOVACIÓN

DYNAMIC 365 CONTACT CENTER



Customers



-  Live chat
-  Social
-  Email
-  SMS
-  Voice
-  Teams

Intelligent
assistance



Chatbots
IVR
Voice bots

Unified
routing



Skills identification
Sentiment analysis
Intent determination

Agents



Copilot
Customer 360
Escalation and
collaboration

Supervisors and
service leaders



Integrated
data and insights
across disparate
systems

Generative AI

ALCANCE DEL SERVICIO

Arquitectura



GOBIERNO

Soporte

COMPONENTES DEL SERVICIO

Propósito

Dynamics 365
Contact Center

Evaluación de requerimientos y arquitectura actual: Analizamos los procesos actuales, infraestructura tecnológica y necesidades del negocio para definir el alcance funcional y técnico de la solución

Diseño de solución omnicanal con integración a Microsoft Teams: Definimos una arquitectura moderna que combina canales digitales y voz, integrados con Microsoft Teams y Dynamics 365 para una atención unificada.

Configuración de flujos de llamadas, agentes y colas: Diseñamos y configuramos los flujos de atención, asignación de agentes, colas de espera y reglas de ruteo para una gestión eficiente de interacciones.

Integración con canales digitales (chat, SMS, WhatsApp, etc.): Conectamos la solución con múltiples canales de comunicación para ofrecer una experiencia omnicanal fluida a los clientes.

Entrenamiento a agentes y supervisores: Realizamos sesiones de formación funcional y técnica para que el equipo de atención pueda operar eficazmente la solución desde el día uno.

Soporte durante el Go-Live: Acompañamos la salida en producción asegurando la estabilidad operativa, resolviendo incidencias y brindando asistencia en tiempo real.



Go Live

COMPONENTES CLAVES DEL ECOSISTEMA

Propósito

Dynamics 365
Contact Center

Canales de Atención al Cliente: Permite a los clientes interactuar a través de múltiples canales, como voz, chat, SMS, correo electrónico y redes sociales.

Autoservicio Inteligente: Implementación de bots personalizados mediante Copilot Studio, que ofrecen respuestas automatizadas y eficientes.

Enrutamiento unificado: Utiliza inteligencia artificial para dirigir las interacciones al agente más adecuado, considerando factores como habilidades, disponibilidad y contexto del cliente.

Espacio de Trabajo del Agente: Integración de herramientas como Copilot y Microsoft Teams para mejorar la productividad y colaboración de los agentes

Supervisión y análisis: Dashboards en tiempo real y análisis avanzados para supervisores, facilitando la toma de decisiones y la mejora continua.

Plataforma de Datos: Uso de Microsoft Dataverse para unificar y gestionar los datos del cliente, garantizando una visión completa y coherente..



Servicio
Omnicanal

BENEFICIOS DE DYNAMICS 365 CONTACT CENTER



Reducción significativa de costos operativos frente a soluciones tradicionales

Aceleración del time-to-value

Flexibilidad para integración con otros canales o CRM

Mejoras en NPS, FCR, CSTA



Controles
Empresariales

GRACIAS