



# GUÍA PARA MODERNIZAR TU CONTACT CENTER

¿Te cuesta ofrecer atención rápida, personalizada y consistente?

Descubre cómo mejorar la experiencia de tus clientes con IA, atención omnicanal y resultados medibles.

[Leer más >>](#)



# Antes de comenzar...

Modernizar un **Contact Center** es una decisión estratégica que impacta directamente la experiencia del cliente, la eficiencia operativa y la rentabilidad de la empresa.

En un entorno donde los usuarios esperan respuestas instantáneas y atención personalizada en cada canal, seguir operando con sistemas desarticulados significa perder clientes... y oportunidades.



Si estás aquí, es porque ya  
diste el primer paso.

# La nueva era en la experiencia del cliente

Un cliente te contacta por WhatsApp, luego por correo, y termina llamando por teléfono. En cada canal debe repetir su problema. Se frustra. Y, posiblemente, pierdes al cliente. Esto sigue ocurriendo a diario. Y es precisamente lo que distingue a las marcas que siguen compitiendo de las que lideran el mercado.

Hoy, la experiencia del cliente es el principal diferenciador entre empresas. No basta con tener un buen producto o buen precio. Los clientes quieren sentirse atendidos sin fricción, desde cualquier canal.

## ¿POR QUÉ ESTO IMPORTA?

- 86% de consumidores pagaría más por mejor experiencia.
- 75% espera interacciones consistentes, sin importar el canal.
- 67% cambia de marca tras una mala experiencia.
- Y más del 60% de los centros aún operan en modelos multicanal desarticulados.

## ¿QUÉ ESTÁ FALLANDO?

- Tecnologías y canales desconectados que limitan una atención unificada y obligan al cliente a repetir su historia.
- Datos dispersos y sin contexto que impiden una visión completa del cliente y limitan la capacidad de personalización.
- Procesos manuales lentos que elevan los tiempos de respuesta, reducen la productividad y afectan los KPIs del área.
- Clientes insatisfechos que abandonan la marca por no recibir atención rápida, coherente y centrada en sus necesidades.

# ¿Qué es Dynamics 365 Contact Center?



**Dynamics 365 Contact Center** es una plataforma inteligente en la nube que unifica todos los canales de comunicación, centraliza la información del cliente y potencia cada interacción con inteligencia artificial.

Su diseño escalable y adaptable, permite ofrecer una experiencia fluida, personalizada y sin interrupciones, alineada con las necesidades reales de cada organización.



## COMUNICACIÓN UNIFICADA

Centraliza todos tus canales: voz, chat, email, SMS, redes sociales, en una sola plataforma conectada y segura.



## ASISTENCIA INTELIGENTE

Con un asistente con IA que apoya al agente en tiempo real, sugiere respuestas, identifica emociones y acelera cada interacción.



## VISIÓN DEL CLIENTE

Cada interacción se registra y enriquece un historial unificado del cliente, para respuestas más rápidas y personalizadas.



## DECISIONES ÁGILES

Métricas en tiempo real que optimizan la toma de decisiones, permiten anticiparse a problemas y mejorar el rendimiento.

# Integración con Microsoft Teams Phone

**La integración nativa de Dynamics 365 Contact Center con Microsoft Teams Phone permite que tus agentes y equipos de soporte trabajen de forma fluida, sin cambiar de entorno y con toda la información del cliente a un clic.**

Todo ocurre en un solo lugar: llamadas, mensajes, transcripciones y colaboración.

“

**UNA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL SIN LÍMITES, DENTRO DE LA MISMA PLATAFORMA**

- ✓ Llamadas desde Dynamics 365 sin salir de la interfaz.
- ✓ Transferencias inteligentes según contexto y habilidades.
- ✓ Grabación y transcripción automática de llamadas.
- ✓ Colaboración en tiempo real con cualquier área.
- ✓ Escalabilidad y compatibilidad total con Microsoft 365.

**32%**

De reducción en el tiempo de atención al integrar comunicación y datos en una sola interfaz.

# Beneficios estratégicos para tu organización



## Ventas

**Impulsa conversiones y fideliza a través de experiencias fluidas.**

- Mejora del CSAT hasta en un 25%.
- Experiencias consistentes en todos los canales.
- Unificación del historial del cliente para atención efectiva.
- Mayor retención gracias a interacciones personalizadas y contextuales.



## Marketing

**Conecta mejor con tus audiencias y mide el impacto en tiempo real.**

- Optimización continua con dashboards personalizables.
- Mejor segmentación y decisiones basadas en datos.
- Visualización de tendencias y comportamientos de cliente.
- Flexibilidad ante cambios del mercado.



## Operaciones

**Agiliza procesos, reduce costos y mejora la productividad del equipo.**

- Reducción del TMO hasta en un 30%.
- Agentes más productivos con herramientas de IA.
- Eliminación sistemas redundantes y reducción de costos.
- Colaboración en tiempo real y mayor eficiencia organizacional.

# ASÍ SE TRANSFORMA UN CONTACT CENTER

**Una entidad financiera modernizó su centro de contacto con Dynamics 365 y logró reducir el TMO en 32%, aumentar el CSAT en 27% y mejorar la retención de clientes en un 20%.**

Gracias a la unificación de canales, automatización con IA e integración con Microsoft Teams, consolidaron seis plataformas en una y agilizaron la capacitación de sus agentes.



# Una solución con resultados extraordinarios

## EL DESAFÍO

Esta entidad financiera operaba con canales desconectados y procesos manuales que ralentizaban la atención y generaban frustración en clientes y agentes.

La falta de integración dificultaba dar un servicio consistente, elevaba la rotación del personal y limitaba la toma de decisiones basadas en datos.

## LA SOLUCIÓN

Se implementó Dynamics 365 Contact Center con integración a Microsoft Teams Phone, unificando canales y centralizando la información del cliente.

Con apoyo de IA y dashboards en tiempo real, la empresa mejoró la productividad, redujo tiempos de atención y dió una experiencia más personalizada.

## RESULTADOS

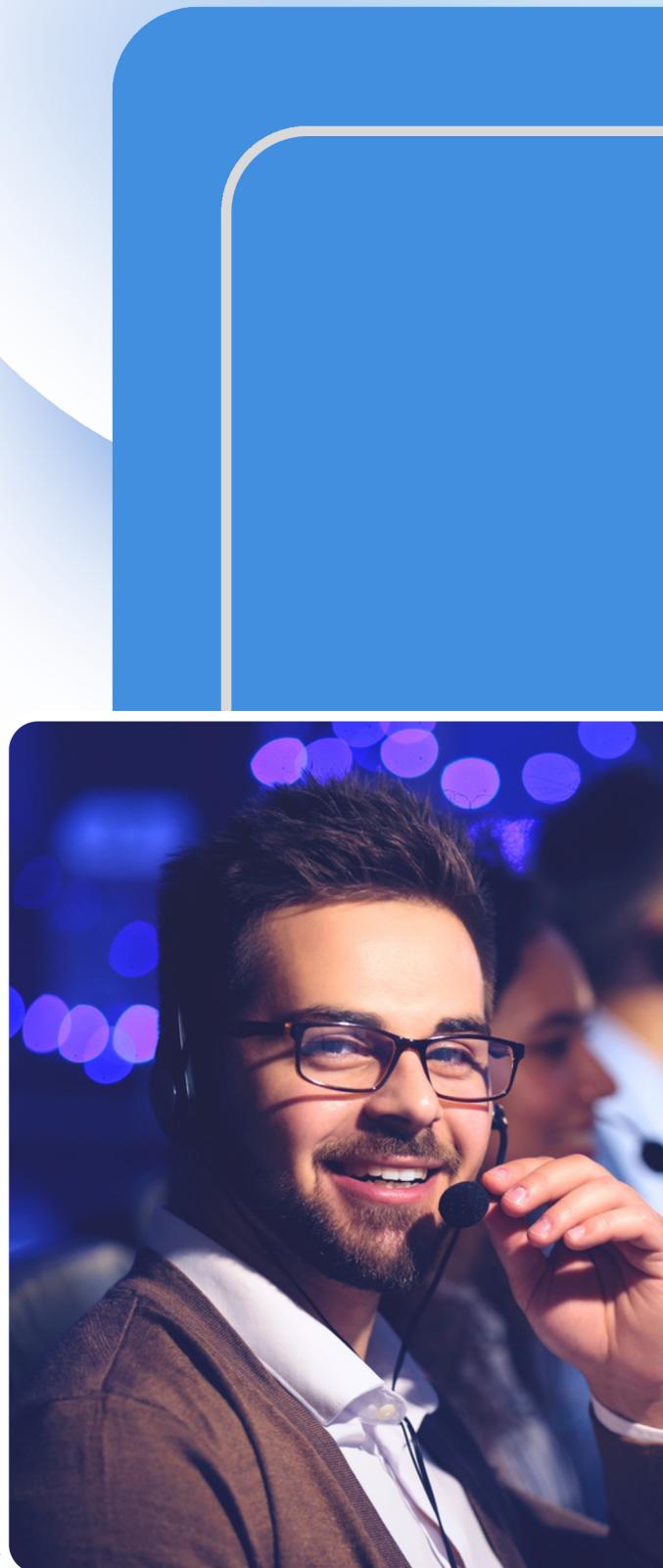
- Reducción del TMO (Tiempo Medio de Operación) en un 32%
- Aumento del CSAT (Customer Satisfaction Score) en un 27%
- Mejora del 20% en retención de clientes
- Integración de seis plataformas en una sola solución
- Disminución significativa del tiempo de formación de agentes
- Aumento del FCR (First Contact Resolution) en un 18%

# ¿Tu Contact Center necesita una transformación?

Estas señales podrían estar frenando tu operación. Si identificas dos o más en tu organización, son evidencia suficiente de que tu centro de contacto necesita modernización.

- Tecnologías que no se comunican entre sí.
- Uso de múltiples plataformas sin integración.
- Ausencia de analítica en tiempo real.
- Asignación ineficiente de casos
- Canales digitales operando por separado.
- Dificultad para escalar sin complicaciones.

Si reconoces estas señales, es momento de actuar.  
**Agenda un diagnóstico con C-ven y accede a una solución probada, escalable y lista para transformar tu operación.**



# ¿Listo para transformar tu Contact Center?

¡Hablemos hoy!

- ✓ **Agenda un diagnóstico gratuito** con uno de nuestros especialistas en C-ven
- ✓ **Solicita una demostración personalizada** de Dynamics 365 Contact Center
- ✓ **Diseña tu hoja de ruta de transformación** con acompañamiento experto

“

**LA REVOLUCIÓN  
EN EXPERIENCIA  
DEL CLIENTE YA  
COMENZÓ**





**Headquarter**

+1(829) 544-7062

Av. Winston Churchill No. 95, Torre  
Empresarial Blue Mall, Piso 23, Santo  
Domingo, Rep. Dominicana.

**Florida, USA**

+1 786 567 3454

400 N Ashley Dr. Suite 1900  
Tampa, Florida,  
33602

**Puerto rico**

+1 (939) 201-3021/+1 (787) 956-2507

Metro Office Park 2, Calle 1. Suite  
204. Guaynabo, Puerto Rico,  
00968-1718