



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

C-ven Technologies | www.c-ven.com | info@c-ven.com