Microsoft Dynamics 365 Customer Service

Plataforma SaaS de Automatización, Omnicanalidad e Inteligencia Artificial Generativa para Centros de Contacto

RESUMEN EJECUTIVO

Solución líder de atención al cliente en la nube de Microsoft Azure que unifica autoservicio omnicanal, orquestación de procesos y soporte asistido por IA generativa. Diseñada para elevar la productividad operativa, optimizar el costo de resolución de casos y transformar la experiencia del cliente final en arquitecturas B2B y B2C.

ESPECIFICACIONES CLAVE

Atributo	Detalle
Modelo de Despliegue	SaaS sobre Microsoft Azure y Microsoft Dataverse / Power Platform
Integraciones Nativas	Microsoft 365 (Teams, Outlook), Power Automate (+1,000 conectores), Power BI
Capacidades de IA	Microsoft Copilot nativo y Agentes de IA autónomos (Copilot Studio)
Seguridad e Identidad	Microsoft Entra ID (RBAC/S2S), Cifrado TDE en reposo y HTTPS/TLS en tránsito
Cumplimiento y Normas	Certificaciones ISO 27001, SOC, GDPR / UK GDPR respaldados por Microsoft Trust Center
Almacenamiento Base	Dataverse: 30 GB BD / 40 GB Archivos / 2 GB Logs por Tenant (+ Adicional por licencia)
Reconocimientos	Líder en Forrester Wave Q1 2026 y Cuadrante Mágico de Gartner 2025

BENEFICIOS CLAVE Y RETORNO DE INVERSIÓN (ROI)

- ✅ **Reducción del TCO y Escalabilidad Predictiva.**
  Modelo de licenciamiento SaaS por usuario/mes (Niveles Professional, Enterprise y Premium) que elimina infraestructura local y reduce costos fijos operacionales.
- ✅ **Resolución Acelerada en Primer Contacto (FCR).**
  La IA asistida (Microsoft Copilot) diagnostica problemas, resume historiales y sugiere respuestas en tiempo real, reduciendo drásticamente el Tiempo Promedio de Manejo (AHT).
- ✅ **Automatización Autónomas con Agentes Especializados.**
  Disminución de carga operativa mediante agentes autónomos preconstruidos para gestión de casos, base de conocimiento y evaluación de calidad.
- ✅ **Omnicanalidad Eficiente y Voz Nativa.**
  Integración nativa de IVR conversacional, canales digitales y telefonía, eliminando la dispersión de herramientas de atención.
- ✅ **Garantía Operativa de Por Vida (Evergreen Cloud).**
  Actualizaciones continuas sin interrupciones ni costos adicionales de migración de versión, garantizando alta disponibilidad continua.

NOTAS DE USO Y APLICACIONES RECOMENDADAS

Atención al Cliente Escalada y Mesa de Ayuda

Ideal para organizaciones que buscan estructurar un centro de servicio omnicanal con enrutamiento inteligente de casos.

Operaciones de Contact Center con Voz Integrada

Entornos B2B/B2C que requieren consolidar telefonía, chat web y redes sociales bajo una sola consola con transcripción e inteligencia de llamadas en tiempo real.

Automatización de Autoservicio

Organizaciones orientadas a descongestionar el primer nivel de soporte mediante portales de autoservicio y agentes virtuales generativos.

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