Publicado en Ciudad de México el 16/06/2020

# [NICE firma una asociación con Microsoft para integrar la plataforma CXone con Teams y Dynamics 365](http://www.notasdeprensa.es)

## La integración permite una colaboración más fácil y rápida para los centros de contacto, el crecimiento de la productividad y una mayor personalización

 NICE www.nice.com (NASDAQ: NICE) líder en soluciones de centros de contacto en la nube, anunció que a partir de ahora, las empresas pueden integrar los equipos de Microsoft y el servicio al cliente de Microsoft Dynamics 365 con la plataforma NICE inContact CXone. Juntas, las soluciones permiten a los agentes del centro de contacto colaborar con otros especialistas para una resolución de casos más rápida. La integración con el servicio al cliente de Microsoft Dynamics 365 proporciona conectividad de voz y controles de agente integrados. Esta solución complementa el espacio de trabajo de la aplicación, lo que aumenta la productividad y permite experiencias personalizadas. NICE inContact CXone ofrece una amplia oferta omnicanal para el mercado de Contact Center as a Service (CCaaS), con el objetivo de transformar las experiencias de clientes y agentes. Los consumidores de hoy quieren experiencias rápidas y personalizadas para sus necesidades específicas. Esto requiere que los agentes tengan herramientas de colaboración y acceso directo a los datos del cliente, para que puedan ofrecer un servicio rápido y de calidad, dice Paul Jarman, CEO de NICE inContact. hay entusiasmo de ser parte del programa de certificación del centro de contacto conectado de Microsoft Teams, que se conecta a valiosos recursos de Microsoft. Esta integración permite a NICE inContact proporcionar potentes experiencias de cliente, impulsadas por una visión colaborativa e inteligente de 360º en cada interacción. Los equipos CXone y Microsoft permiten una colaboración más fácil y rápida para los centros de contacto. Es posible combinar las capacidades de Teams y CXone para resolver los problemas de los clientes, mejorar el tiempo de respuesta y la eficiencia operativa. Teams es una plataforma unificada de comunicación y colaboración que está transformando la forma en que millones de personas trabajan todos los días, incluidas las de los centros de contacto. La nueva conectividad de voz de CXone a Microsoft Teams ofrece una conexión dedicada al servicio de voz global de alta calidad. Los agentes pueden usar Teams como softphone cuando interactúan con los clientes. Los gerentes tendrán acceso a la gama completa de informes e historiales en tiempo real para monitorear los indicadores clave de desempeño (KPI) y tomar decisiones más informadas y basadas en datos. La integración de CXone con Dynamics 365 Costumer Service aumenta la productividad del agente, reduce el esfuerzo y aumenta la personalización. El Agente de CXone para el Servicio al Cliente de Microsoft Dynamics integra la conectividad de voz para complementar el conjunto existente de canales de mensajería digital compatibles que se encuentran en el Servicio al Cliente. Con un acceso rápido y fácil desde su escritorio a las herramientas e información necesarias, los agentes pueden atraer a más clientes en menos tiempo, proporcionando una experiencia consistente y personalizada. El enrutamiento basado en habilidades disponible en Servicio al Cliente permite el uso de datos almacenados en Dynamics 365 para identificar y conectar a los consumidores con el mejor agente, mejorando la tasa de resolución de la primera llamada, el tiempo promedio de servicio y la satisfacción del cliente y del agente.Dynamics 365 es una solución de gestión de relaciones con el cliente (CRM) líder en la industria que brinda a vendedores, agentes y supervisores herramientas efectivas para administrar datos y actualizar registros y estado en línea y fuera de línea. CXone Agent for Customer Service está disponible en Microsoft AppSource, se implementa en minutos y es fácilmente escalable a medida que evolucionan las necesidades comerciales.NICE inContact CXone le permite maximizar el valor de las soluciones de colaboración y gestión de relaciones con los clientes con la integración perfecta de su funcionalidad y experiencia, reconocidas como líderes en el mercado de centros de contacto.

**Datos de contacto:**

NICE Systems

NICE Systems

5556152195

Nota de prensa publicada en: [https://www.mexicopress.com.mx/nice-firma-una-asociacion-con-microsoft-para](http://www.notasdeprensa.es/educalivecom-disfruta-de-cursos-presenciales-y-clases-particulares-a-traves-de-internet)

Categorías: Internacional Comunicación E-Commerce Software Dispositivos móviles Ciudad de México



[**http://www.mexicopress.com.mx**](http://www.notasdeprensa.es)