

## Caso de referencia

**Empresa:** Conecta México  
**URL:** <https://conectamexico.com.mx/>  
**Contacto:** José Negrete Guerra  
**Puesto:** Director General



**Perfil empresarial:** Conecta México es una plataforma de agentes presenciales y remotos que ofrece soluciones innovadoras de centro de atención telefónica a la medida. Conecta México se autodefine como un centro administración omnicanal y multicanal de las relaciones con clientes, un Contact Center Dinámico que permite integrar los diferentes canales de comunicación en las empresas para recibir y emitir información con clientes, con el fin de poder categorizarlos, ubicarlos, convencerlos, venderles y fidelizarlos.

**Problemática principal:** Al ser un centro de contacto con múltiples clientes, se tenía la necesidad de contar con una plataforma segura y administrable para cada campaña, así como para poder almacenar, gestionar y compartir de manera personalizada las llamadas de los asesores con los clientes y con ello, pudieran tener una escucha activa y comprobar el proceso de calidad en los contactos.

**Solución:** La solución se encontró en la integración y aprovechamiento de una de las herramientas de Microsoft Office 365, SharePoint Online, con la que se puede tener una plataforma robusta, completa, segura y administrable sobre la cual trabajar y gracias a sus capacidades de determinar y controlar accesos por roles y responsabilidades, pueden administrar adecuadamente tanto los audios como los sistemas de calidad que se le comparten a los múltiples clientes de cada campaña de manera individual.

**Beneficios:** A través de la implementación de Microsoft Office 365, se ha logrado integrar una solución que no solo brinda la posibilidad de almacenar y gestionar las grabaciones de las llamadas, sino que también ha logrado exponenciar los factores de comunicación y colaboración de los asesores telefónicos y de todo el staff en general, gracias al aprovechamiento no sólo de SharePoint Online sino de todas las herramientas que provee la suite y que gracias a la asesoría, consultoría y soporte de Compuevolución, se ha convertido en toda una plataforma que coloca a Conecta México como uno de los centros de contacto más flexibles y dinámicos del país.

Hoy en día, ya se exploran nuevas posibilidades sobre cómo se pueden aprovechar más herramientas tecnológicas basadas en servicios en la nube, por lo que Compuevolución se ha convertido en un aliado estratégico para el crecimiento de Conecta México.

Video referencia [disponible en nuestra Fan Page de Facebook](#) y en [nuestro sitio Web](#).