



¿QUIÉNES NECESITAN ESTE PLAN?

TODAS LAS EMPRESAS CON NECESIDADES DE CONECTARSE CON SUS CLIENTES DE FORMA RÁPIDA Y EFICAZ.

NUESTRO PRODUCTO THECC GOLD BPO INCLUYE LOS SIGUIENTES SERVICIOS:

GESTIÓN COMPARTIDA

DESCRIPCIÓN

| | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Selección y reclutamiento de agentes de Contact Center compartidos | <ul style="list-style-type: none"> Gestión de contratación de los recursos con perfil alineado al campo e industria del cliente |
| <ul style="list-style-type: none"> Capacitación y formación del personal agente de servicio de Contact Center | <ul style="list-style-type: none"> Programa de adiestramiento para agentes de servicio de Contact Center |
| <ul style="list-style-type: none"> Evaluación del desempeño del personal agente de servicio de Contact Center | <ul style="list-style-type: none"> Monitoreo de calidad del servicio en la atención de las llamadas entrantes y salientes del Contact Center |
| <ul style="list-style-type: none"> Planes de incentivos, reconocimiento, clima organizacional óptimo | <ul style="list-style-type: none"> 100% motivación |
| <ul style="list-style-type: none"> Grabación total de llamadas inbound / outbound | <ul style="list-style-type: none"> Grabación y resguardo de llamadas salientes y entrantes |
| <ul style="list-style-type: none"> Asignación de un coordinador de aseguramiento de la calidad del servicio y gestión operativa del Contact Center | <ul style="list-style-type: none"> Personal líder especializado |
| <ul style="list-style-type: none"> Supervisor y/o analista de gestión operativa del Contact Center | <ul style="list-style-type: none"> Personal líder / sénior especializado |
| <ul style="list-style-type: none"> Infraestructura física compartida para implementos y ejecución de la prestación del servicio de Contact Center | <ul style="list-style-type: none"> Espacio o superficie compartida para el desarrollo de la gestión operativa del Contact Center |
| <ul style="list-style-type: none"> Estación de trabajo con mobiliario ergonómico | <ul style="list-style-type: none"> Escritorio / Silla / Equipo PC / Headset o auriculares |
| <ul style="list-style-type: none"> Reporte de tráfico de niveles de servicios | <ul style="list-style-type: none"> Monitoreo y seguimiento del comportamiento de indicadores de gestión del Contact Center (llamadas recibidas, contestadas y abandonadas / TMO / % de abandono / % de contactabilidad de clientes / % efectividad de gestión) |
| <ul style="list-style-type: none"> Reportes gerenciales | <ul style="list-style-type: none"> Análisis e información estadística de indicadores claves |
| <ul style="list-style-type: none"> Niveles de servicio 80/20 | <ul style="list-style-type: none"> 80 % de llamadas recibidas, contestadas en 20 segundos |
| <ul style="list-style-type: none"> Diseño y configuración de árbol IVR en central telefónica | <ul style="list-style-type: none"> Desarrollo e implementación de árbol de IVR, opciones de menú principal de IVR |
| <ul style="list-style-type: none"> Soporte de infraestructura tecnológica 24 horas por 7 días de la semana | <ul style="list-style-type: none"> Respaldo y garantía de la continuidad y estabilidad de la prestación del servicio en infraestructura de red y telecomunicaciones, servidores, PBX y equipos. En tiempos de respuesta acorde al tipo de la incidencia |
| <ul style="list-style-type: none"> Números telefónicos universales, nacionales e internacionales | <ul style="list-style-type: none"> Apoyo en implementación de números telefónicos no geográficos, nacionales e internacionales |
| <ul style="list-style-type: none"> Implementos | <ul style="list-style-type: none"> Tarjeta de acceso/ orejeras y pitilleras |
| <ul style="list-style-type: none"> Panel de indicadores de gestión | <ul style="list-style-type: none"> Plataforma de control web para monitoreo de los indicadores de gestión operativa |
| <ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de aplicaciones tecnológicas | <ul style="list-style-type: none"> Desarrollos y/o modificaciones dentro del reporte de gestión y nuevas aplicaciones |
| <ul style="list-style-type: none"> Reportería diaria de la gestión operativa a través de sms y/o E-mail | <ul style="list-style-type: none"> Envío de mensajes de texto y correo electrónico con información operativa de la gestión diaria |
| <ul style="list-style-type: none"> Confidencialidad | <ul style="list-style-type: none"> Seguridad de la información, continuidad del servicio |