



## ¿QUIÉNES NECESITAN ESTE PLAN?

EMPRESAS RELATIVAMENTE GRANDES, CELOSAS DE LA INFORMACIÓN QUE MANEJAN, CON NECESIDADES VARIABLES DE SERVICIO, EXIGENTES EN SISTEMAS DE CALIDAD Y CONVENCIDAS DEL USO DE ESTE CANAL.

## NUESTRO PRODUCTO THECC PLATINUM BPO INCLUYE LOS SIGUIENTES SERVICIOS:

### GESTIÓN COMPLETA EXCLUSIVA

### DESCRIPCIÓN

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección y reclutamiento de <b>agentes exclusivos</b> para servicios de Contact Center</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de contratación de los recursos con perfil alineado al campo e industria del cliente</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación y formación del personal agente de servicio de Contact Center</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de adiestramiento para agentes de servicio de Contact Center</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del desempeño del personal agente de servicio de Contact Center</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoreo de calidad de servicios en la atención de las llamadas entrantes y salientes del Contact Center</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes de incentivo, reconocimiento, clima organizacional óptimo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% motivación</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grabación total de llamadas Inbound/Outbound</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grabación y resguardo de llamadas salientes y entrantes de la atención de servicio al cliente</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignación de un <b>coordinador exclusivo</b> de aseguramiento de la calidad del servicio y gestión operativa del Contact Center</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal líder especializado</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisor y/o analista de gestión operativa del Contact Center operativa del Contact Center</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal líder/sénior especializado</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Infraestructura física exclusivo</b> para la implementación y ejecución de la prestación del servicio de Contact Center</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espacio o superficie privada para el desarrollo de la gestión operativa del Contact Center <b>exclusiva</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estación de trabajo con mobiliario ergonómico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escritorio / Silla / Equipo PC / Headset o auriculares</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de tráfico de niveles de servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes gerenciales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis e información estadística de indicadores claves</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de servicio 80/20</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 80 % de llamadas recibidas, contestadas en 20 segundos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño y configuración de árbol IVR en central telefónica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo e implementación de árbol de IVR, opciones de menú principal de IVR</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soporte de infraestructura tecnológica 24 horas por 7 días de la semana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo en implementación de números telefónicos no geográficos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo en implementación de números telefónicos no geográficos, nacionales e internacionales.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarjeta de acceso / Orejeras y pitilleras</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Panel de indicadores de gestión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma de control web para monitoreo de los indicadores de gestión operativa</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de aplicaciones tecnológicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollos y/o modificaciones dentro del reporte de gestión y nuevas aplicaciones. 40 horas anual. (20% de descuento en horas adicionales)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportaría diaria de la gestión operativa a través de SMS y/o e-mail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envío de mensajes de texto y correo electrónico con información operativa de la gestión diaria</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confidencialidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad de la información, continuidad del servicio</li> </ul>