



 **omnifon**[®]

Centro de contacto
Omni-canal

Acerca de Omnifon



1. Calidad en customer care

Servicios de centro de contacto multi-canal para una mejor interacción con clientes.

2. Presencia en 3 países

- México - Nearshore
- USA
- Colombia

3. Experiencia

Conocimiento de las culturas de Latinoamérica y de USA.

4. Multi-Idioma

- Español
- Inglés
- Francés
- Portugués

Nuestros Servicios



Servicios Post-proceso



Encuestas



Atención a clientes



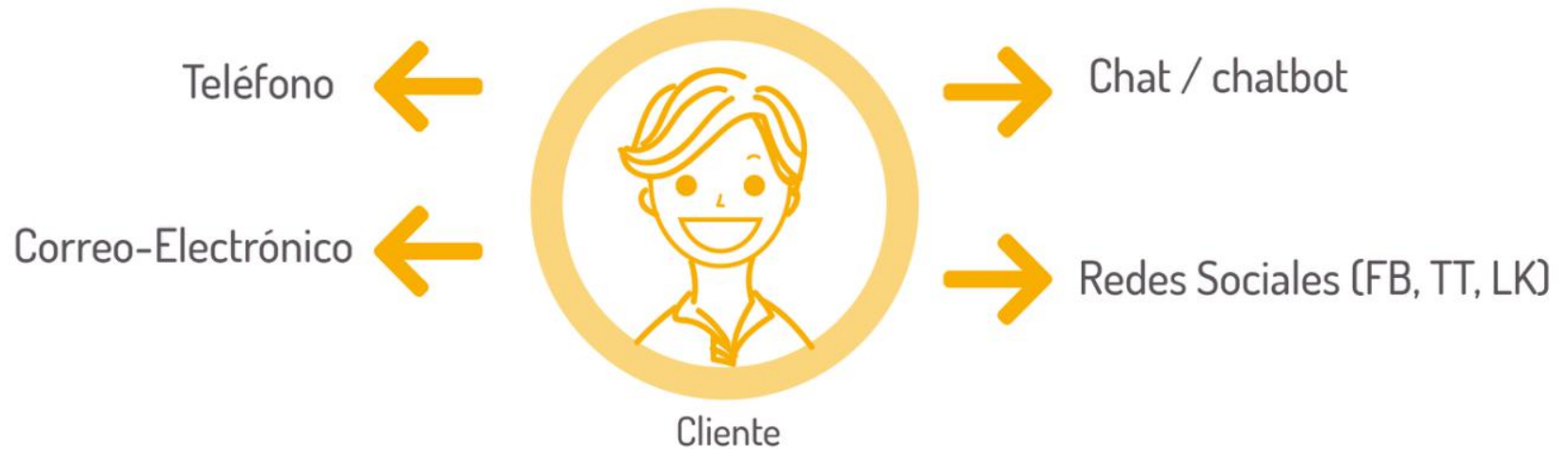
Soporte Técnico



Reservaciones

Interacciones Omnicanal

Interacción con clientes a través de múltiples opciones acorde a los diversos estilos de comunicación actuales:



Calidad y desempeño

Conscientes de la importancia de que las interacciones sean correctas, precisas y al nivel requerido, Omnifon cuenta con rigurosos procesos que lo aseguran.

- ▶ Control de calidad
- ▶ Cumplimiento de niveles de servicio SLA (99.999)
- ▶ Indicadores clave de desempeño

Seguridad

Tomamos con seriedad la seguridad de la información que manejamos para asegurar la:

- ▶ Confidencialidad
- ▶ Integridad
- ▶ Disponibilidad
- ▶ 6 años sin incidentes, gracias a seguimiento de procesos, prevención y monitoreo.



Tecnología

Contamos con tecnología **SipCaster**, con funciones natas como:

- ▶ Distribución automática de llamadas y Multi-canalidad
- ▶ Sistemas de medición y monitoreo
- ▶ Grabación de llamadas
- ▶ Detección de tonos o palabras
- ▶ Listas negras y blancas
- ▶ Infraestructura de alta disponibilidad en la nube
- ▶ Generación automática de reportes

Desempeño

Aseguramos el desempeño óptimo de nuestro centro de contacto por múltiples medios como:

- ▶ Scorecard automatizado, que monitorea indicadores clave de desempeño.
- ▶ Control de Agentes, en herramientas automáticas.
- ▶ Enfoque especial en monitoreo de acuerdos de niveles de servicio (SLAs) de calidad y desempeño.
- ▶ Desarrollo de talento con capacitación continua.

Ventajas

- ▶ En **Omnifon** contamos con experiencia sólida y comprobada por años de buenos resultados y clientes satisfechos.

“En la parte que soy responsable con ustedes todo el servicio esta muy bien ejecutado.”

-Joel Chalchy, Proyecto en Peñoles

- ▶ Infraestructura adecuada para asegurar la operación en términos de disponibilidad, operatividad y seguridad.
- ▶ La tecnología **SipCaster** en la nube nos permite cumplir con los requerimientos, adaptaciones e integraciones, con los sistemas del cliente.

Ventajas

- ▶ Reducción de costos
- ▶ Mejora de calidad
- ▶ Reducción del abandono
- ▶ Sin problemas laborales
- ▶ Mejora en niveles de servicio
- ▶ 24/7 a menor costo
- ▶ Continuidad del servicio

Razones para terciarizar su centro de contacto

- ▶ Escalabilidad y capacidad variable
- ▶ Representación profesional de su marca
- ▶ Staff especializado
- ▶ Herramientas y tecnología
- ▶ Métricas y estadísticas
- ▶ Control de calidad
- ▶ Continuidad del servicio
- ▶ Horarios extendidos
- ▶ Plan de recuperación de desastres
- ▶ Satisfacción del cliente