



Inter Contact Group



Quienes **somos**

Somos una compañía colombiana con varios años de experiencia en el mercado brindando soluciones para nuestros clientes en las áreas **de investigación de mercados , calidad-Auditoria y BPO administrativo y Operativo.**

Desde hace varios años nos dedicamos a construir una relación de confianza, credibilidad y satisfacción con nuestros clientes y por esto nos prefieren.

Contamos con un capital humano extraordinario, capacitado para cubrir las necesidades de nuestros clientes, la mejor infraestructura tecnológica, y una metodología estructurada, facilitando la consolidación de un modelo de negocio sostenible.

Nuestros servicios



MONITOREO CALIDAD COPC

- Evalúa transacciones reales con criterios objetivos y alineados a COPC.
- Detecta oportunidades de mejora en tiempo real.
- Genera reportes estratégicos, gerenciales y de seguimiento
- Fortalece la capacitación y el desempeño del equipo de atención.



INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

- Desk Research.
- Mystery Shopper.
- Canasta de Precios.



BPO

- Procesos Administrativos, Contables, Gestión Documental, Procesos, SG-STT, Procesos BackOffice.
- Procesos Operativos - Backoffice
- Sistemas de reportes, métricas, seguimientos
- Análisis de Metadata



The background of the slide is a blurred office scene with several people working. A man in the foreground is seated at a desk, looking at a computer monitor. Another person is standing next to him, pointing at the screen. The entire image is overlaid with a green tint and white geometric shapes like lines and circles.

MONITOREO CALIDAD COPC



iSomos especializados en COPC!

Tenemos una metodología estructurada que garantiza .



Modelo de Monitoreo Calidad



- 01 Monitoreo de interacciones de servicio al cliente
- 02 Auditoría de procesos de soporte técnico
- 03 Evaluación de campañas de fidelización y retención
- 04 Auditoría de procesos de cobranza, monitoreo de ventas y televentas
- 05 Evaluación de canales digitales (WhatsApp, chat, correo electrónico y otros canales omnicanal)
- 06 Calibraciones operativas y acompañamiento gerencial
- 07 Planes de mejora continua y retroalimentación estructurada
- 08 Reauditorías y control de consistencia operativa
- 09 Informes ejecutivos, tácticos y estratégicos



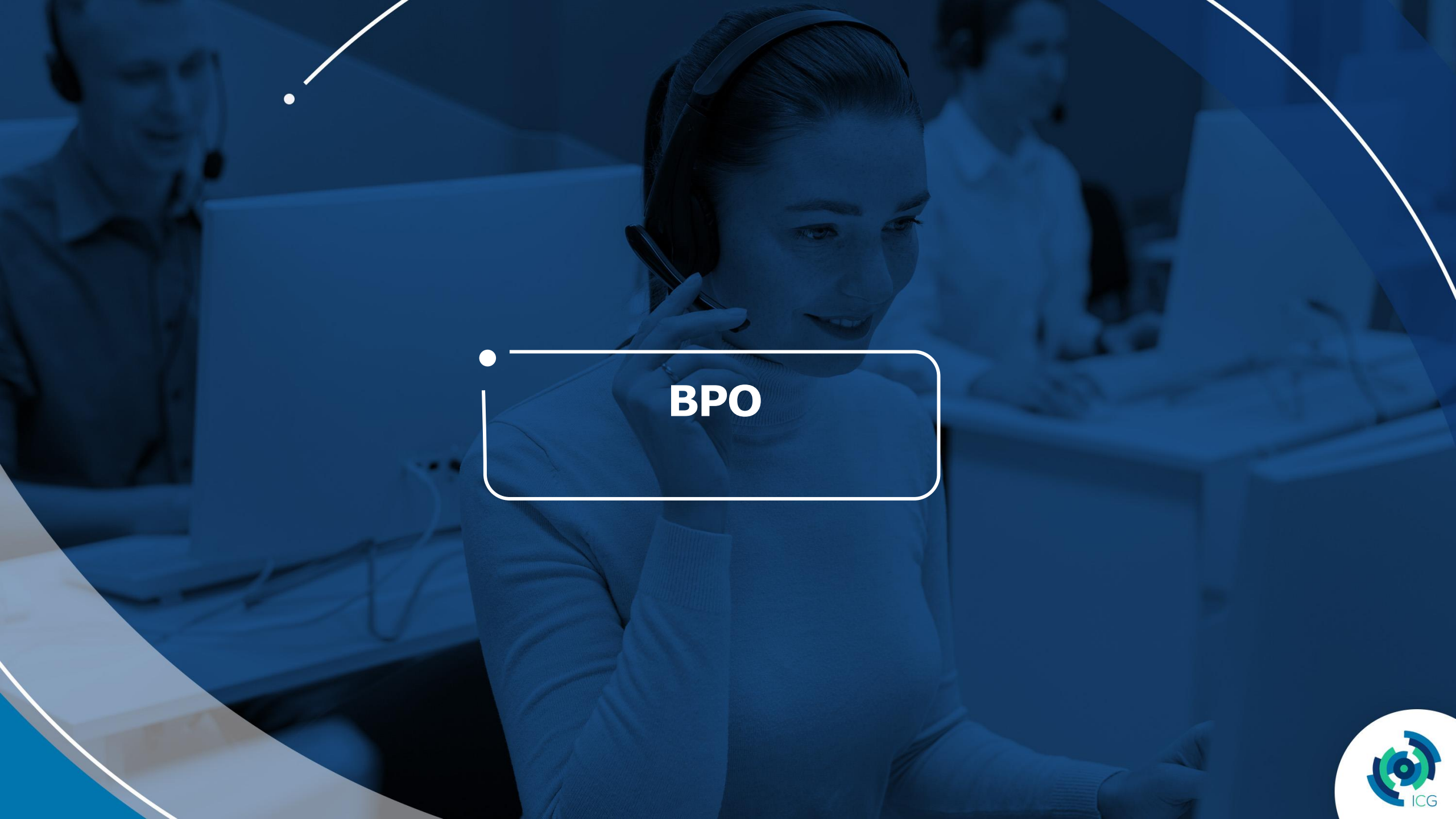
INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

A background image of a call center with several agents wearing headsets, overlaid with a blue gradient. A white dot is positioned near the top left of the text area.

¡Somos especializados!

En servicios para empresas que requieren control y aseguramiento de calidad en sus procesos de levantamiento de información.

- Auditoría de calidad para estudios telefónicos
- Monitoreo y control de calidad de encuestas
- Seguimiento a levantamientos de información
- Validación de consistencia de datos
- Mystery Shopper , Estudios de precios y benchmarking comercial
- Desk Research
- Validación de bases de contacto
- Auditoría de experiencia del encuestado

A blue-tinted photograph of a call center environment. In the foreground, a woman with blonde hair tied back is wearing a headset and holding a phone to her ear, smiling. In the background, other call center agents are visible at their desks with computer monitors. The image is overlaid with white decorative lines and a semi-transparent blue gradient.

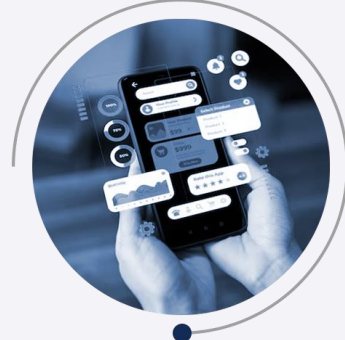
BPO

Servicios **BPO**



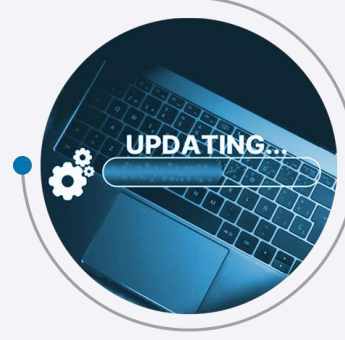
ICG- BP Administrativo

Gestión documental,
organización archivos



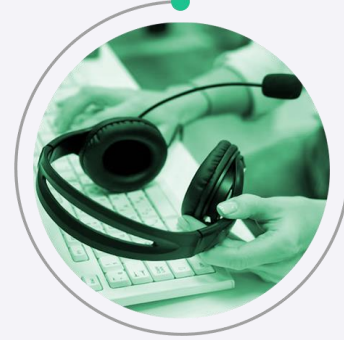
ICG- BPO Operativo

Procesos Backoffice



ICG – BPO Metadata

Procesos Bases de Datos



ICG – BPO reporte y Metricas

Seguimiento por métricas y
reportes



Nuestros **C**lientes



INTELLIGENT



Nuestros **Cientes**



 **BANCO PICHINCHA**

Scotiabank®

 **AV Villas**



Nuestros Clientes





ICG

Inter Contact Group

GRACIAS

Carrera 98ª No 51-41

Bogotá D.C

+57(601) 8418909

comercial@grupoicg.co

comercial.latam@grupoicg.co

www.grupoicg.co