

intelcia

GLOBAL OUTSOURCING SERVICES

intelcia.com



CUSTOMER EXPERIENCE SOLUTIONS | GLOBAL ENTERPRISE SOLUTIONS | IT SOLUTIONS | INNOVATIVE & CONSULTING SOLUTIONS

Quiénes somos.

Somos un grupo empresarial enfocado en la mejora de la experiencia de todos los clientes en distintos ámbitos de relación:

Contact center multicanal
Business process services
Consultoría

Como Partner estratégico buscamos generar capas de valor en todos los procesos de negocio dentro de la relación con nuestros clientes.

Hemos desarrollado un marco digital que aplicamos a nuestras operaciones, procesos y clientes.

Nuestro modelo se centra en maximizar la digitalización y automatización de las interacciones para potenciar y ofrecer la mejor experiencia humana en gestión de clientes.



Somos especialistas en el diseño, transformación y operación de servicios de Experiencia de Cliente. Y lo hacemos aplicando un doble eje: **Modelo operativo multicanal** enfocado a maximizar la calidad y nuestra **oficina de transformación** centrada en optimizar el servicio y efficientar los procesos de negocio con la última tecnología.

Y el mejor equipo management para alcanzar los objetivos marcados.



Bajo las circunstancias que han acontecido durante el 2020.

En Intelcia hemos sido capaces de adaptarnos al nuevo entorno

transformando los servicios y nuestro modelo operativo a un entorno digital colaborativo, con excelentes resultados en crecimiento de compañía y satisfacción de nuestros clientes con INTEL CIA@HOME.



01. Nuestra experiencia

Somos la ventana de comunicación de las principales compañías de sectores esenciales como son: la energía, los seguros, la banca, el retail, las comunicaciones... y hemos recibido todo su apoyo.

02. Nuestro equipo

Y lo mejor, con la completa participación de los equipos, quienes valoran de forma positiva esta nueva modalidad de trabajo. ¿El resultado? reducción del absentismo e incremento de la motivación de nuestros empleados.

03. Podemos ayudarte

Con nuestra visión para ayudaros a implementar de forma efectiva el Teletrabajo.



**Intelcía
en cifras.**



+20 años de experiencia
+85 sites
+35.000 empleados
presencia en **16** países
en **3** continentes

**Y lo más
importante:
la satisfacción
de nuestros
clientes y
empleados.**

**Nuestros
valores.**

orientación al cliente, flexibilidad, confianza, transparencia,
honestidad, confianza, respeto, excelencia, superación, esfuerzo,
pasión, creatividad, valentía, entusiasmo...

Leave it to us.

WE DREAM 

WE CARE 

WE DO 

**Foco en
innovación.**

Smart analytics center.

Nuestra metodología para aplicar los modelos y procedimientos analíticos con los que generar eficiencia a nuestros clientes. Se basa en los siguientes pilares:

Unificación cuadros de mando

Generación de leads

Desarrollo de algoritmos

Modelos de inteligencia

Modelo de operación

Data warehouse

Estrategia

Operación

Analítica...



www.intelciaesluz.com

Speech analytics.

Esta tecnología convierte los datos no estructurados de las llamadas en información consumible y estructurada para poder analizarla y tomar las mejores decisiones en tu negocio. El análisis de voz mejora el cumplimiento legal al monitorizar cada llamada, transcribirla en datos y calificarla automáticamente.

Sistemas de entendimiento del lenguaje natural

Sistemas de monitorización



Digital coaching.

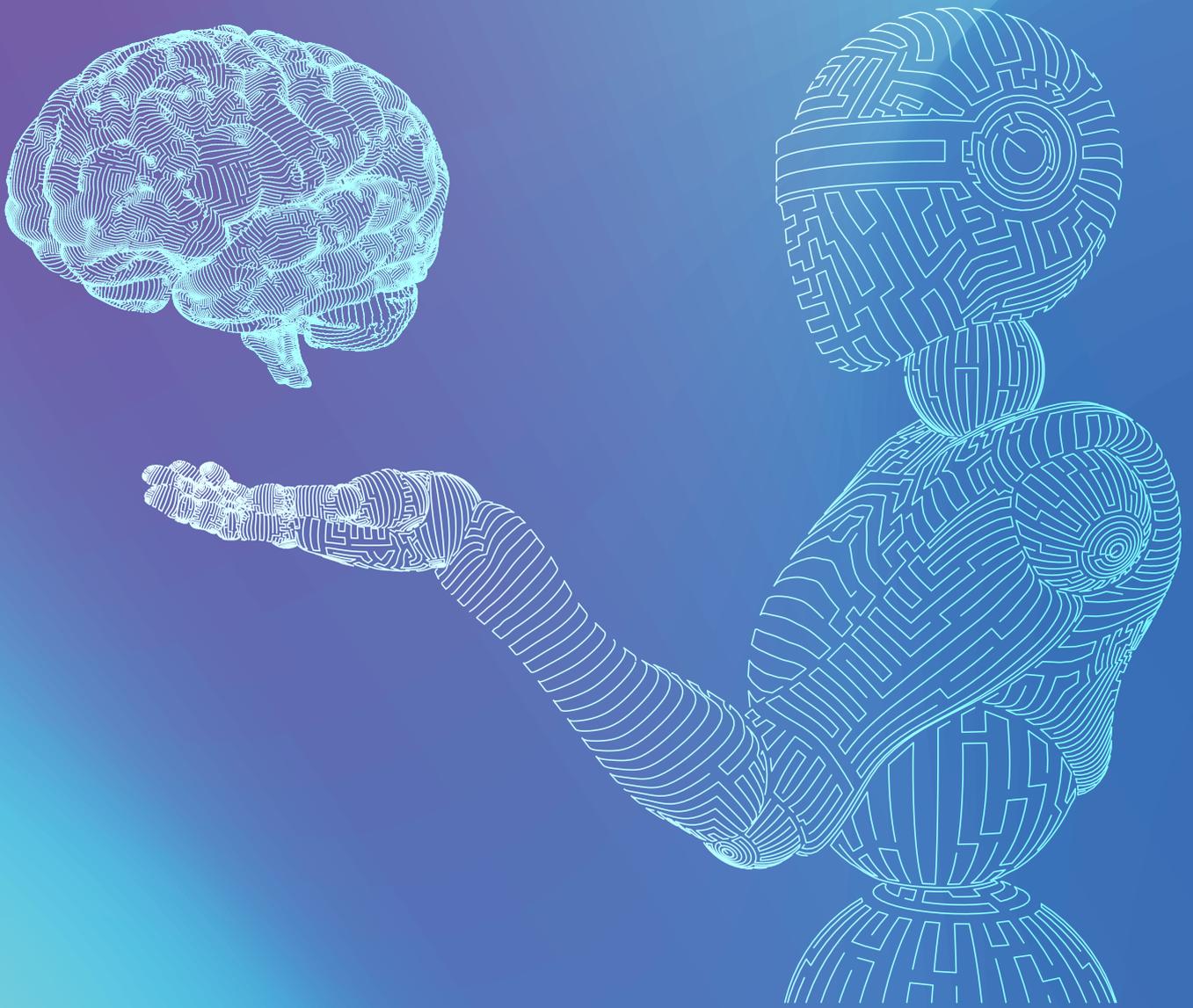
La formación online no solo posibilita el acceso a la educación a todas aquellas personas que no pueden acudir a clases presenciales a unas determinadas horas del día, sino que aporta toda una serie de ventajas que no ofrece la formación presencial.

Mejora NPS
Personalizada
Flexible
Fácil acceso
Variedad de formatos



Robotización e inteligencia artificial.

“Un robot para cada agente”. Para mejorar la experiencia de empleados y clientes, incorporamos automatismos para optimizar los tiempos de operación y mejorar la calidad en la ejecución. Robots diseñados para facilitar el día a día del equipo humano, ya que asumen la realización de tareas administrativas repetitivas para que el empleado pueda focalizarse en desarrollar procesos que aporten valor añadido a la empresa.



DATOS DE CONTACTO:

César Augusto Ávila Beltrán

Director Comercial

Cel: 3152558143

cesar.avila@intelcia.com

Laura Cristina Clavijo Bermúdez

Consultora Desarrollo de Negocio

Cel: 3158861875

laura.clavijo@intelcia.com

intelcia