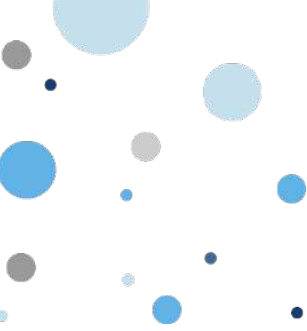




contact



¿Quiénes somos?

Somos un **Contact Center ágil y flexible**, enfocado en el uso de tecnología y automatización para generar mayor eficiencia y transparencia en los servicios que gestionamos.

Trabajamos con **más de 50 clientes**, entre ellos Ipsos, Sunat, Profuturo, Nissan, Mall Plaza, Guru Soluciones y EsSalud, siempre enfocados en la más alta calidad de servicio, a partir de la selección y capacitación de **los mejores perfiles**.

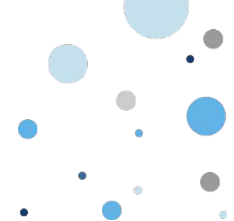
Desarrollamos **software propio** para la mejora de los procesos en diversos sectores (e-commerce, e-health, smart city, fintech), los cuales nos han llevado a ganar **premios en Perú y el extranjero**.

Contamos con certificación **ISO 27001** y **COPC**.



contact

Grupo de empresas



Inversiones, legal y contabilidad



Partners internacionales



Empoderamiento
ciudadano a través
de la tecnología



- E-commerce
- Facturación Electrónica
- Punto de Venta
- Delivery
- Medios de pago

Algunos clientes



- ATC
- Ventas
- Cobranzas
- Back Office
- Chat/Voicebots
- RPAs
- Speech Analytics
- Software Factory

- Inbound Marketing
- Generación de leads
- Google/FB/IG Ads
- Diseño y Contenido

Algunos clientes



- Elección de médicos
- Reserva y pago de citas
- Documentos médicos
- Telesalud
- Farmacia virtual



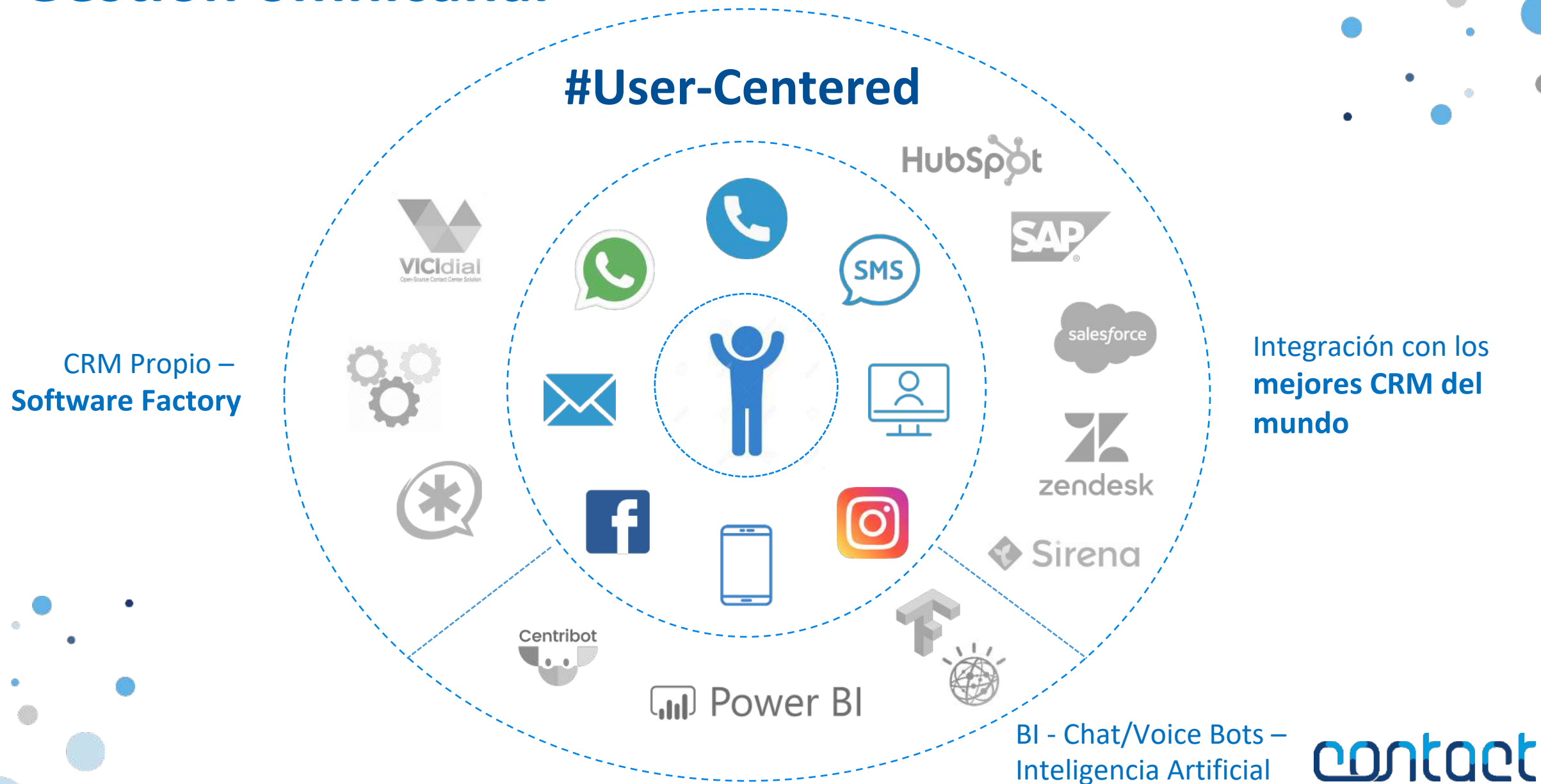
- Ventas
- Geolocalización
- Mascotas perdidas
- Lugares pet friendly
- Notificaciones

Algunos clientes

+400 especialistas
en salud
registrados

Lanzamiento
programado para
2023

Gestión omnicanal



¿Qué servicios ofrecemos?

Atención al cliente multicanal

Centro de atención al cliente.
Atención de quejas y reclamos.
Reservación de citas y gestión de agendas.
Chatbot, Voicebot e Inteligencia Artificial.

Helpdesk / Servicedesk

Diagnóstico de la incidencia o problema.
Determinación de la acción correctiva.
Ejecución de la acción y seguimiento del ticket.
Único punto de contacto con área de TI.

Experiencia del cliente

Encuestas de satisfacción.
Fidelización de clientes.
Planes de retención.



Televentas / Cobranzas

Ofrecimiento y cierre de ventas in y out.
Llamadas de bienvenida, afiliación a productos.
Gestión de cobranza preventiva, mediana y tardía.
Mantenimiento de cartera.
Envíos SMS, E-mail, IVR y otros canales automatizados.

Redes sociales / Back office

Community management.
Generación y diseño de contenido.
Seguimiento y registro de pedidos/reclamos.
Digitación de información.

Innovación, desarrollo y analítica

Diseño y desarrollo de apps, webs y SaaS.
Implementación de estrategias digitales.
SEO, SEM y Web/App Analytics.

Chatbots y voicebots

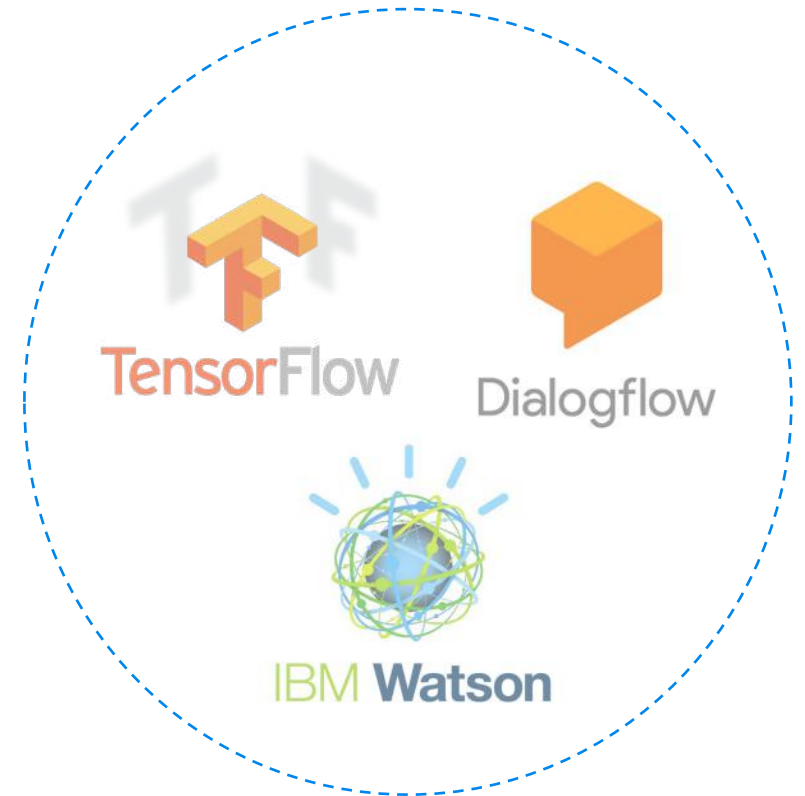


Centribot[™]
BY CENTRIBAL



Un chatbot o voicebot puede ser configurado para lograr distintos objetivos ya sea generar una venta, agendar una cita, entregar información o permitir que un cliente se auto-gestione luego de la compra de un producto o servicio.

Tecnologías



Metodología de trabajo y certificaciones



- + **ISO 27001:2013** es una norma internacional que permite el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información, así como de los sistemas que la procesan.
- + Certificación Internacional con **Intedya International Advisors**.



- + Basado en la mejora continua con personal de estructura **certificado en metodología COPC**.
- + Enfoque en la **eficiencia operativa** para garantizar la satisfacción de nuestros clientes y sus usuarios finales.
- + **Monitoreo de calidad estratificado** por servicio y por ejecutivo.

Implementación del teletrabajo

Operaciones

- ✓ **Seguridad:** VPN con usuario y clave (solo aplicaciones permitidas).
- ✓ Equipos conectados por **videollamada**.
- ✓ **Datos sensibles:** vía IVR + digitación (ejm. tarjetas de crédito).
- ✓ **Suplantación de identidad:** reconocimiento facial aleatorio
- ✓ Procedimientos ante contingencias (**PRCs**): luz, internet, equipos, contagio covid.
- ✓ **KPIs:** adherencia, ocupación, utilización, productividad, conversión.

Logística y Soporte

- ✓ Envío/recojo de equipos (headsets)
- ✓ Soporte al personal en campo

Tecnología

- ✓ Optical Networks: Infraestructura y data center en la nube (ISO 9001:2005)
- ✓ Posibilidad de contratar servidores dedicados, escritorios remotos y aplicaciones en la nube
- ✓ Soporte remoto

Recursos Humanos

- ✓ Reclutamiento, selección y capacitación online
- ✓ Filtro de HW, SW e internet adecuados (facilidades)
- ✓ Tests de clima laboral y productividad online
- ✓ Certificaciones online (Teachable)
- ✓ Buzón @ContactDesdeCasa (ticketera de ayuda)

Administración y Finanzas

- ✓ Contratos y seguimiento (firma digital)
- ✓ Pagos de planilla, boletas
- ✓ Buzón

Beneficios del teletrabajo

Cientes

- ✓ **Mejores perfiles:** reclutamiento global.
- ✓ **Productividad:** menor absentismo y rotación.
- ✓ **Contingencias:** diversificación geográfica (si un operador tiene problemas, se conecta otro).
- ✓ **Competitividad:** mejores tarifas y flexibilidad.

Personal

- ✓ **Ahorro:** tiempo y dinero (transporte, almuerzo, etc).
- ✓ **Seguridad:** contagios y delincuencia.
- ✓ **Flexibilidad:** horarios y salidas (descansos, deporte, etc).
- ✓ **Comodidad:** espacio agradable, vestimenta cómoda, etc.



Nuestros colaboradores

Nuestros procesos de **reclutamiento, selección y capacitación** nos permiten asegurar el alineamiento y consecución de los **objetivos de nuestros clientes**, colocando información relevante en las manos del asesor adecuado.



Promedio mensual a Octubre 2022

Contratación inclusiva

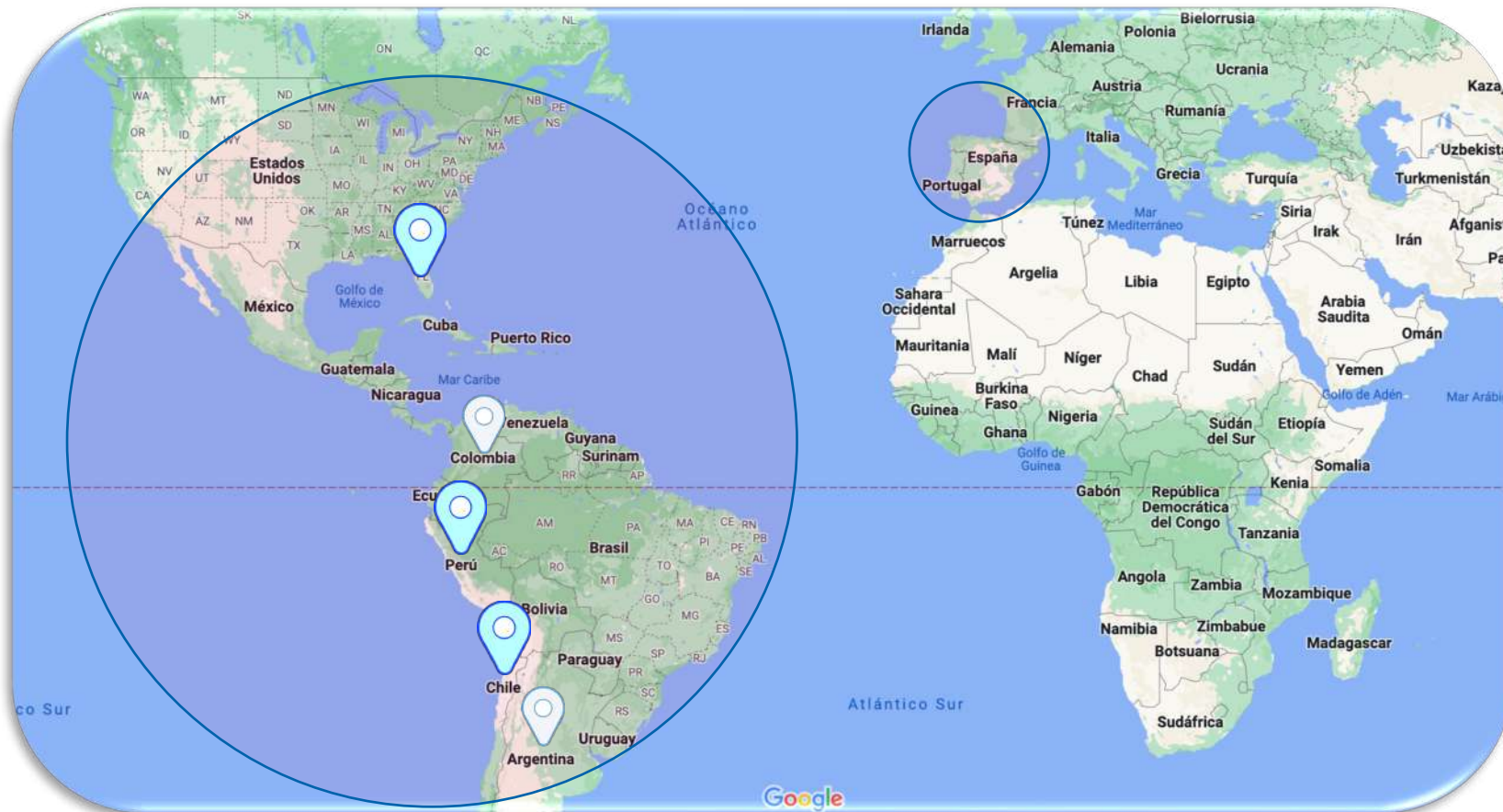
Sabemos que una **fuerza laboral diversa** nos permite poner a disposición de nuestros clientes mejores servicios y soluciones, y así proporcionar experiencias enriquecedoras para todos.

En nuestra modalidad #ContactDesdeCasa, hacemos énfasis en la **igualdad de oportunidades** y contratación de **personas con discapacidad**.



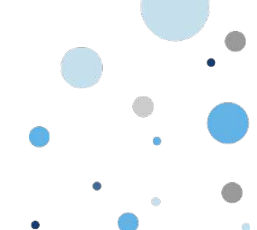
Nuestras oficinas y colaboradores

Contamos con oficinas en Perú, Chile y EEUU, y nuestros colaboradores son estratégicamente seleccionados para trabajar desde diversas ciudades en la región.



-  Oficinas
-  Operadores
-  Clientes

Nuestros clientes



Inbound



Outbound Ventas, Cobranzas y Encuestas



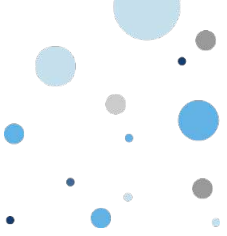
Back Office / Social Media



Desarrollo / Estrategia Digital



Casos de éxito: Soluciones Multimedia

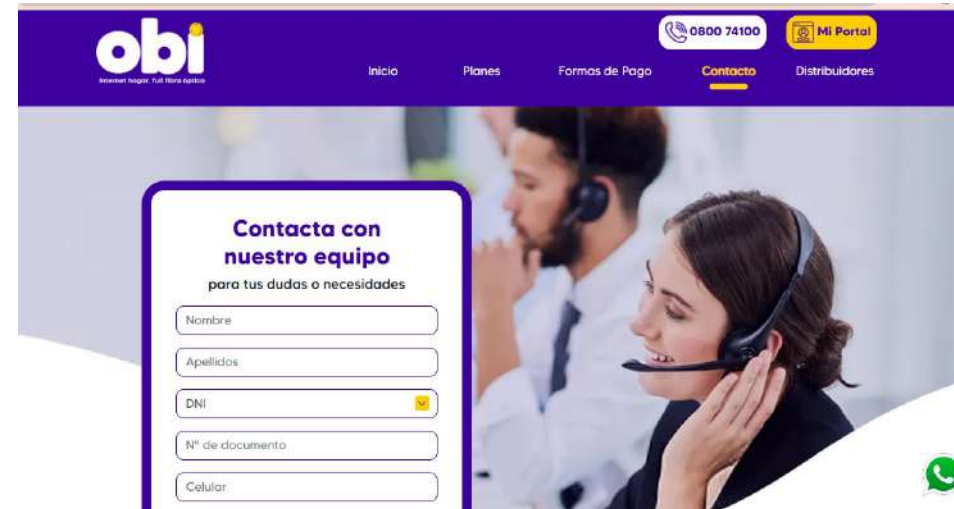


Canal de atención telefónico 24x7 en Chile para **más de 1 millón de usuarios recurrentes**. Nivel de **atención superior al 98%** y reconocidos como el proveedor con la mayor calidad de servicio en los +10 años de historia del servicio.

Casos de Éxito: Optical Networks



Implementamos el Canal de Ventas **Click-to-call**, logrando una mejora en la velocidad de contacto de los leads dentro de los primeros 30 minutos, lo que permitió el **incremento de las ventas en 87%** y de la **conversión de leads de 4% a 23.29%**.



#VentaOnline

contact

Casos de Éxito: Corporación Benest



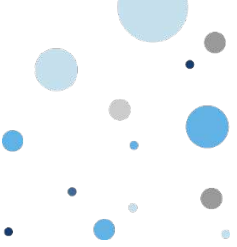
Brindamos el servicio de implementación de ventas por canales digitales como **WhatsApp**, logrando un **incremento en ventas de 33.27%** con respecto al año anterior (2021-2020) y una mejora del seguimiento de pedidos que permitió la **reducción de reclamos de 85%** con respecto al año anterior (2020).



#VentaOnline

contact

Casos de Éxito: Gurú Soluciones



Ventas out de servicios web, tiendas virtuales y optimización del posicionamiento en Google; logrando mejorar el **nivel de contacto +20% y un incremento en ventas de +50%.**



#VentaOnline

contact

Casos de éxito: Empresas diversas



Cobranza preventiva, temprana y tardía en Perú y Argentina. Niveles de recuperación **mayores al 85% en preventiva y temprana**, rango de cobranza tardía entre 3% y 11% según el activo y garantías.



#Cobranza

contact

Casos de éxito: Ministerio de Salud



SI PRESENTAS SÍNTOMAS

LLAMA AL NÚMERO



113 Línea gratuita desde cualquier operador de telefonía.

ESCRIBE AL WHATSAPP



952 842 623

O ENVÍA UN CORREO A



infosalud@minsa.gob.pe

 **PERÚ** Ministerio de la Producción

 **IMARPE** INSTITUTO DEL MAR DEL PERÚ

EL PERÚ PRIMERO

Durante la pandemia mundial causada por el COVID-19, muchos países tuvieron que realizar cuarentenas obligatorias y hacer un árduo seguimiento a los ciudadanos infectados.

Contact BPO puso a disposición del Ministerio de Salud del Perú, **50 operadores para atención de la línea de emergencia 113**. Esto ayudó a poder disminuir los desbordes y contener el esparcimiento del virus, así como asesorar y hacer seguimiento a las personas infectadas.

#Emergencia113

contact

Desarrollo de software in-house



Gestiona tu negocio de manera fácil e intuitiva: ecommerce, punto de venta, inventarios, facturación electrónica y más (SaaS para MyPEs).



Reporta incidentes en la vía pública directamente a las autoridades en una comunidad de más de 160 mil ciudadanos (SaaS).



Red social para amantes de mascotas que permite **reportar mascotas perdidas o encontradas**, gestionar a tus mascotas, recibir notificaciones y más.



Subasta tus dólares y euros al mejor precio entre casas de cambio cercanas.



Permite a los pacientes hacer **reservaciones online y pagar las citas médicas** de cualquier consultorio o clínica (SaaS).



Permite que pacientes crónicos del Seguro Social elijan y modifiquen sus farmacias afiliadas y **gestionar sus medicamentos** (desarrollo para EsSalud).



App del servicio 007 en Chile (número corto para consultas diversas) que **busca complementar su alta calidad de servicio ofreciendo diversos canales** (desarrollo para Gurú – Soluciones Multimedia).



Nuestros líderes



Franco Rossi
Director

Economista con 15+ años de experiencia en estrategia de negocios, innovación y startups.



Juan Figueroa
Gerente General

MBA Centrum con 20+ años de experiencia en gestión de Contact Centers, liderando servicios de ATC, ventas, e-commerce y cobranzas.

Franco Rossi

Director

frossi@contactbpo.pe

[+51987565318](tel:+51987565318)

Juan Figueroa

Gerente General

jfigueroa@contactbpo.pe

[+51955147016](tel:+51955147016)



[Av. Grau 1350, Of. 613,
Barranco, Lima 15063](#)



[750 Heritage Dr, Weston FL
33326](#)



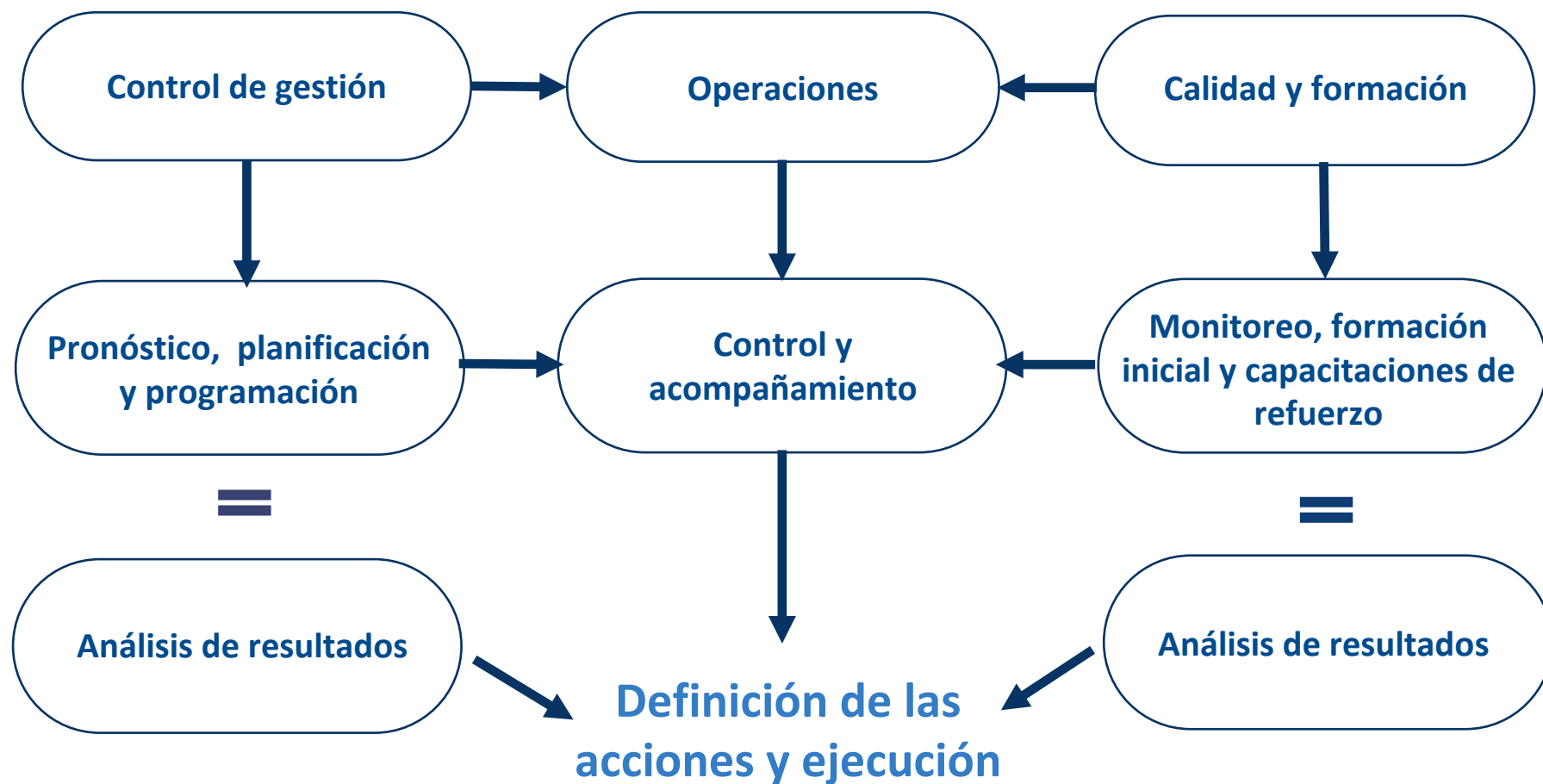
[Carmencita 262, Of. 305, Las
Condes, 7550056](#)

<http://www.contactbpo.pe>

contact



Anexo 1 Gestión de operaciones



Anexo 2 Tecnología 100% cloud – Tier 3



Centro de control con mantenimiento concurrente y servidores con múltiples rutas de alimentación eléctrica y de enfriamiento.

Data Center con nivel de disponibilidad del 99.982% y máximo 1.6 horas de interrupción anual.



Anexo 2 Tecnología e infraestructura

Infraestructura

- **Infraestructura tecnológica 100% Cloud** local, instalada en Optical Networks.
- Flexibilidad para soportar crecimientos rápidos de manera elástica sin requerir inversiones en equipamiento.
- **Datacenter Tier3** con respaldo completo de energía y comunicaciones.
- **Backup del 100% de servidores** usando tecnología Veam + VMWARE. Permite una rápida recuperación ante desastres.
- La ventaja de trabajar con un datacenter cloud local, a diferencia de uno público, es disponer de una mínima latencia y no afectar la fluidez del acceso a las aplicaciones y comunicaciones de voz, sobre todo para modalidad de teletrabajo.
- Facilidad de **Conectividad con Clientes** para enlaces de comunicaciones sin necesidad de depender de instalaciones de planta externa, minimizando los tiempos de implementación.

Seguridad de la Información

- **Conexión segura entre el agente y los aplicativos de los clientes.**
- Red Perimetral protegida por UTMS, IDS gestionados de manera compartida con Optical Networks.
- Accesos externos securizados por VPNS SSL e IPSEC Fortinet. Se descartan conexiones directas de servidores a Internet.
- Conexión con agentes remotos por medio de clientes **Fortinet en modalidad SSL**. Estas conexiones se encuentran inspeccionadas para detectar y bloquear propagaciones de virus o ransomware.
- Para clientes que usan aplicaciones seguras, utilizamos entornos de Terminal Server y VDIs para evitar que las PCs de los agentes accedan directamente a estas.

Tecnología de Contact Center

- Disponibilidad de plataformas **Contact Center multicanal**, tanto Open Source como Tecnologías Propietarias.
- Gestión de campañas de Voz, Redes Sociales, Web Chats, Whastapp, Videollamadas, E-mail, SMS, entre otros.
- **Grabación de llamadas al 100%.**
- Gestión de reportes usando tecnologías de réplicas de bases de datos y datamart para consolidar todas las tecnologías y canales usados. Esto permite una rápida implementación, customización, automatización y publicación segura de reportes.
- Uso de **Microsoft Power BI** como principal herramienta de publicación de Dashboards y Tableros de Control. Todos con información actualizada en tiempo real.

Desarrollo

- Experiencia en desarrollo de herramientas, **CRM y gestores de campañas para necesidades particulares de clientes.**
- APIs seguras publicadas en Internet para permitir de manera flexible integraciones bidireccionales con sistemas de clientes, como por ejemplo sistemas de **Click-to-Call**.
- Experiencia en integración con herramientas cloud como Sales Force, Twilio, Hubspot, entre otras. Permitiendo a los clientes usar sus propias herramientas con información en tiempo real.
- Integración con servicios cognitivos públicos como IBM Watson y Google Cloud, para desarrollo de **Chat y Voice Bots**.