Ventas y Servicios AHORA ES

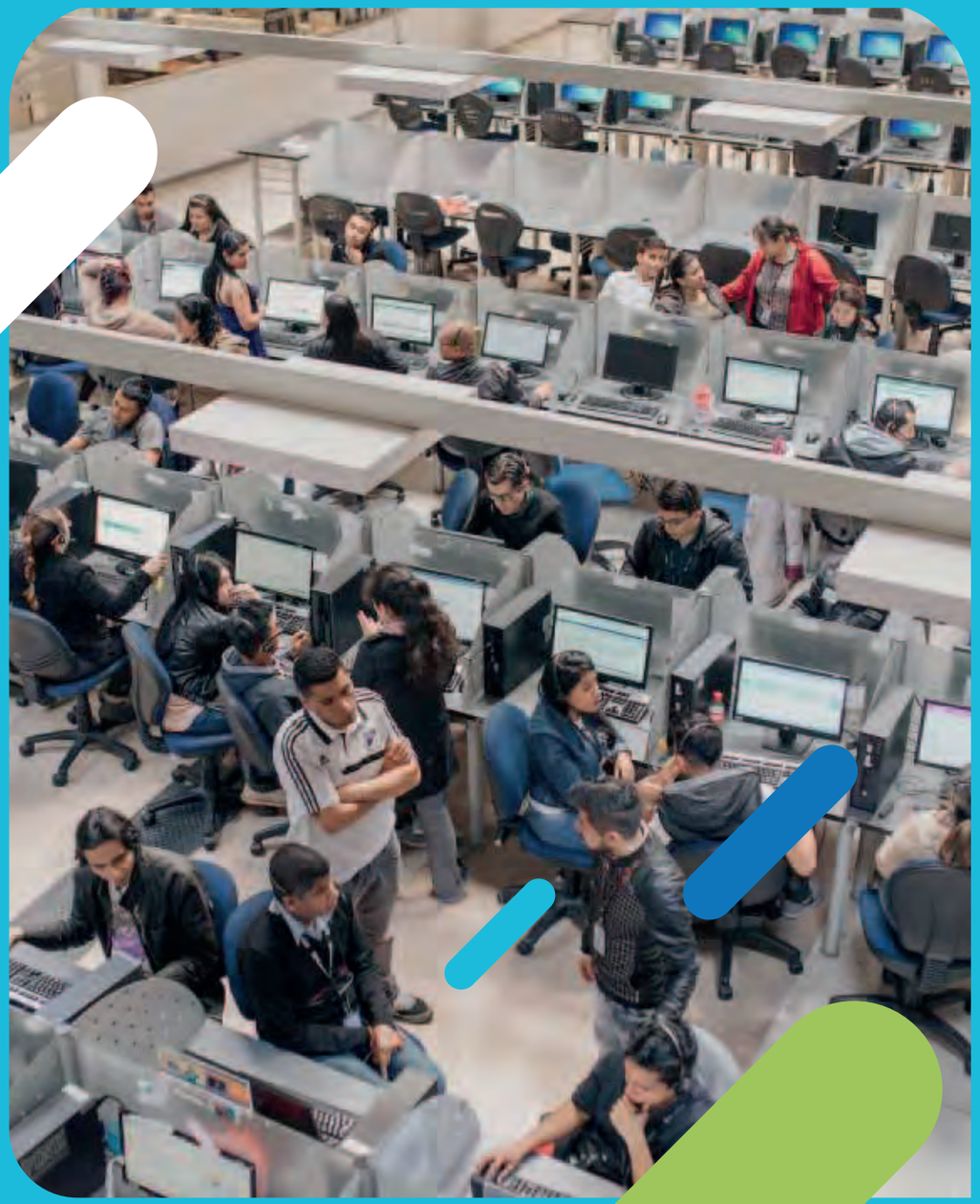
NEXA BPO

Somos la conexión **con tus clientes**

NEXA BPO

NUESTRA **HISTORIA**

Nuestra compañía nace en 1975 como sociedad limitada con el nombre de Ventas y Servicios S.A., siendo parte del grupo financiero más importante del país, Grupo Aval. En 1991 nos constituímos como sociedad anónima, abriendo nuestra puerta al mercado como la primera compañía de Outsourcing Operativo, Administrativo y Comercial en Colombia. Hoy después de 43 años nos trasformamos en Nexa BPO, una compañía experta en la gestión de la experiencia al cliente en el sector de BPO.



MISIÓN

Somos expertos en la gestión de experiencia al cliente, brindando soluciones de Contact center BPO. Creamos junto a con los clientes modelos de experiencia con base en la satisfacción, seguridad y eficiencia para generar valor en sus negocios.

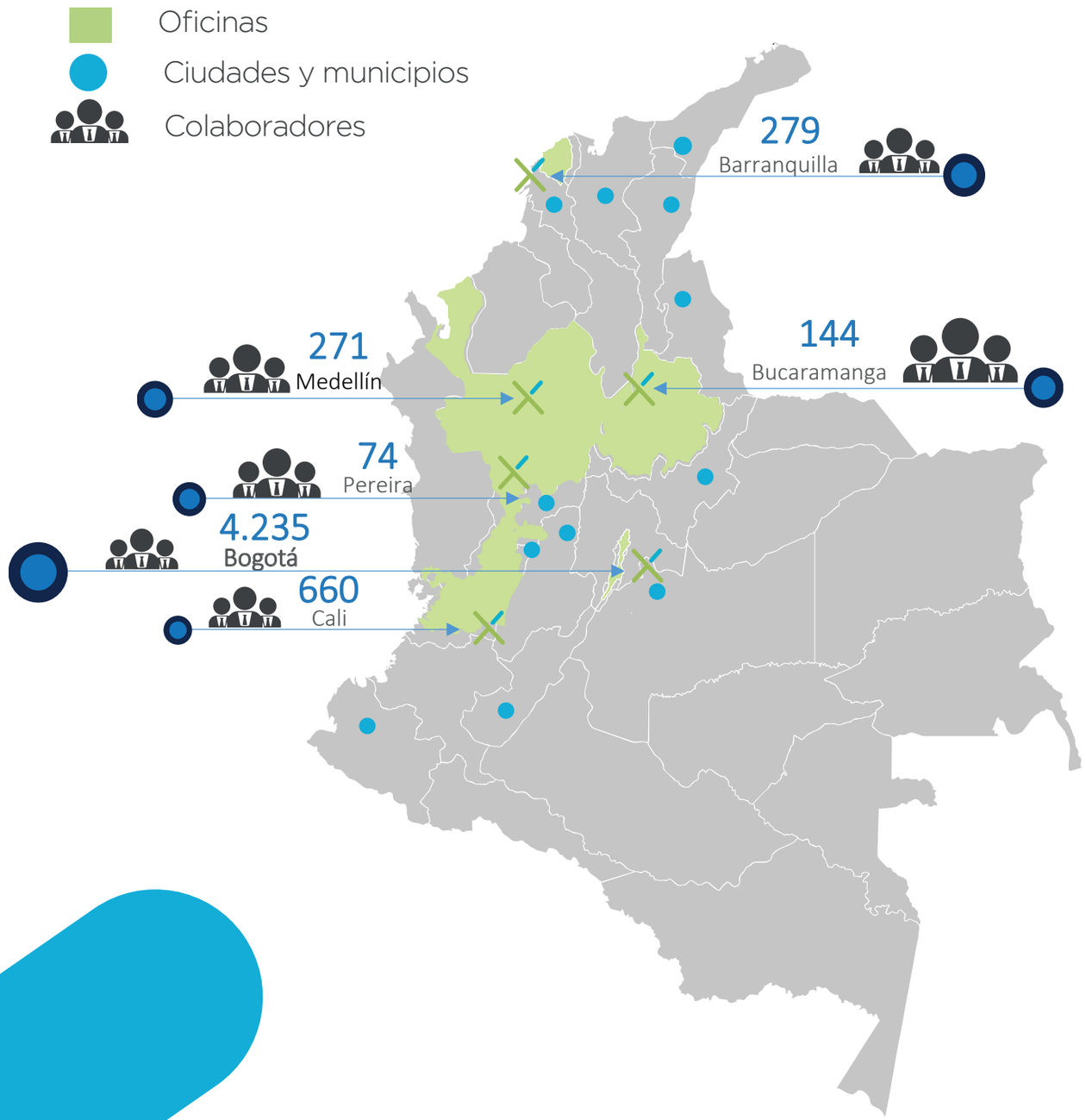
VISIÓN

Queremos ser una compañía reconocida por nuestra capacidad de responder con agilidad a los desafíos del entorno, conectando a los clientes con soluciones de vanguardia que unidas al mejor talento humano, nos retan constantemente a la evolución de la experiencia al cliente.

NUESTRA PROMESA

Integramos soluciones generando experiencias de los clientes con su negocio.

nexa BPO



PRESENCIA
NACIONAL

Contamos con más de 8.000 colaboradores con presencia nacional en más de 20 oficinas en 70 ciudades y municipios.

SOLUCIONES DE EXPERIENCIA

Estas son nuestras Soluciones para BPO, Servicio al cliente, Ventas y Cobranza.

INNOVACIÓN

SEGURIDAD

EL SIGUIENTE NIVEL DE LA EXPERIENCIA DE CLIENTE

01 SUMINISTRO DE INFORMACIÓN
INFORMACIÓN PROACTIVA
Contact Center

02 TERCERIZACIÓN DE PROCESOS
OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS
BPO

03 VENTAS Y RETENCIÓN
GESTIÓN DE LEALTAD
Contact Center BPO

04 SERVICIO AL CLIENTE
RESOLUTIVIDAD
Contact Center

05 SOLUCIONES DE BACKOFFICE
EFICIENCIA OPERATIVA
BPO

06 ADMINISTRACIÓN DE PLATAFORMAS
SEGURIDAD Y EFICIENCIA
BPO

07 MESA DE AYUDA
ASISTENCIA EFECTIVA
Contact Center

08 COBRANZA
ESPECIALISTAS
Contact Center

Modelo de Gestión

SISTEMA OPERATIVO INTEGRADO (SOI)

nexa BPO

SOLUCIONES
DIGITALES

Inbound

Outbound

GIR

Redes Sociales

Content Analyzer

Chat

OMNICANALIDAD

Infomart

GVP

Video llamada

Call Back

Mail

NEXA BPO

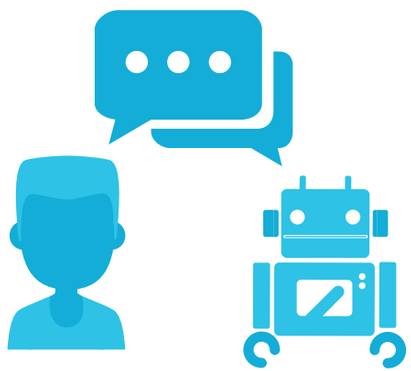
NUEVAS SOLUCIONES

Asistente virtual cognitivo

Nuestra interfaz web permite al usuario recibir respuestas a diferentes preguntas, alimentando su información gracias a un sistema de “Machine Learning”.

Características

-Atención 24/7.
-Atención personalizada y a la medida.
-Resolución al primer contacto.
-Minería de datos para estrategias de marketing o acompañamiento al cliente.
-Permite ahorrar tiempo y costos.

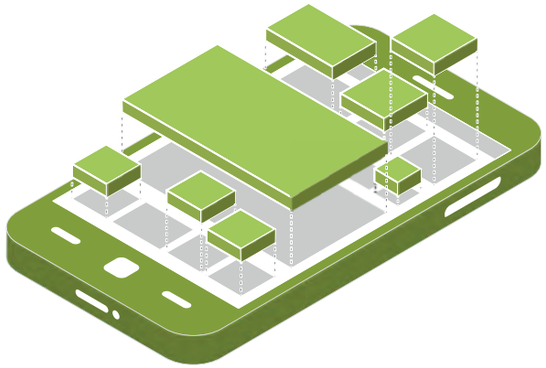


IVR Visual

Aplicación Web diseñada para navegar durante una llamada, a través de menús visuales de autoservicio en dispositivos móviles.

Características

-Navegación Rápida y fácil
-Personalización de servicios
-Disminución de errores de navegación
-Call to actions
- Permite realizar promoción, cobro, descarga de documentos entre otros



LINEAS DE NEGOCIO

NEXA BPO

Ventas Multicanal

Ventas de productos y/o servicios a través de canales presenciales, telefónicos y virtuales.

Servicio al cliente

Atención de líneas de SAC, agendamiento de citas médicas y campañas de actualización de datos

B.P.O

Suministros de estaciones, plataformas tecnológicas, soporte en selección, capacitación, transformación de datos manuales e investigación de mercados.

Cobranza

Cobro y compra de cualquier tipo de cartera

CUSTOMER EXPERIENCE

Qué hacemos

Apoyamos a nuestros clientes en la comprensión, diseño e implementación de la promesa de experiencia para mejorar los resultados del negocio.

Por qué

Creemos que CX es el camino para agregar valor a su marca, mejorando la experiencia de los clientes, la interacción con los procesos y la incorporación de las nuevas soluciones que apuestan a la satisfacción y lealtad.

Cómo

A través de metodologías que permitan entender el estado actual de la experiencia del cliente con la compañia, construir la experiencia ideal y llevar a la práctica las acciones necesarias para que rediseñada sea una realidad.

NEXA BPO

MARCO CONDUCTUAL

Cocreadores

Generar escenarios de construcción conjunta, que permitan escuchar, imaginar y renovar las acciones, es la llave que abre la puerta a la innovación. Así podemos sorprender en la experiencia de los usuarios y en los negocios de nuestros clientes.

Protectores

Para construir grandes cosas se requiere proteger lo importante: Proteger a los otros, compañeros y aliados, valorando lo que hacen; proteger la reputación de nuestros clientes y la información de sus usuarios. Con ello forjamos relaciones de con anza que generan tranquilidad.

Referentes

En un mundo de constante cambio, contar con la información más útil permite tomar las mejores decisiones. Parece sencillo, pero la experiencia se forja con lecciones de aprendizaje únicas; éste es el secreto para generar conocimiento en los negocios de nuestros clientes. En esto nos concentrarnos todos los días.

Apasionados

Hacer las cosas bien desde el principio implica comprender las necesidades del otro para actuar de forma coherente y asegurar su satisfacción a través de la mejora diaria.

NEXA BPO

Certificaciones
y reconocimientos

Premio Nacional Excelencia de la industria de Contact Center & BPO

Hemos sido galardonados en diferentes ocasiones por nuestros proyectos en implementación de iniciativas innovadoras que construyen mejores prácticas empresariales para la experiencia memorable del cliente 2017.

Bronce	Mejor Gestión de Crédito y Cobranza – 2017- 2016
Bronce	Mejor Operación de Tercerización de Procesos – 2017
Bronce	Mejor Inhouse – 2018 - 2017 – 2016 – 2015
Oro	Premio al Talento – 2017 – 2016
Oro	Mejor en Responsabilidad Social– 2015
Oro	Mejor estrategia de Servicio al cliente Proyecto Workforce – 2018
Bronce	Mejor Centro de Servicios Compartidos 2015

PREMIO LATAM

Premios Latam – ALOIC (Alianza Latinoamericana de Organizacione para Interacción con Clientes). Mejor Contribución en Responsabilidad Social

ISO 9001 — SC-ER 134034 ISO 9001: 2008 Sistema de Gestion de Calidad

ISO / IEC 27001 — SC-ER 134034 ISO 27001: 2013 Sistema de Gestion de Seguridad de la información

CERTIFIED IQNet MANAGEMENT SYSTEM — ISO 9001:2008 CO-SC-CER 134034 ISOMEC 27001:2013 CO-SI-CER 134024

Nuestras certificaciones de Control de **Calidad**, aseguran los más altos estándares en gestión de procesos y seguridad de la información.

Organización F Afiliada a la Comunidad F

Comprometidos con la felicidad en el trabajo de nuestros colaboradores, hacemos parte de la Comunidad F, apoyando los procesos de transformación y fortalecimiento de nuestra cultura

LA NOTA ECONÓMICA

Estamos entre las 1.000 Empresas más Grandes de Colombia y las 10 Empresas más grandes de Contact Center en el país. Agosto de 2013

CORC GMD CERTIFIED

Certificación COPC ® GMD versión 5.2 (GMD) Programas atención a funcionarios y otros grupos de interés 2016 Por desarrollar metodologías de trabajo con foco en el cliente, ingresos, eficiencia y mejora continua de los procesos.

CERTIFICADO B.P.I. Buenas Prácticas de Innovación — Icontec Internacional | Cámara de Comercio de Bogotá

En el 2018 recibimos la certificaciones en Buenas prácticas de Innovación (B.P.I.), otorgada por la Cámara de Comercio de Bogotá e ICONTEC.

NEXA BPO

NEXA BPO

Andrés Gómez
Innovación

Director Senior I+D+I, Ingeniero de Sistemas con MBA y Magister en Innovación. Dedicado a la gestión de Innovación y Transformación empresarial. 20 años de trayectora en Contact Center y Customer Experience.

Primero lo primero: la supervivencia y adaptación. Estas dos capacidades conllevan a que las exigencias en los negocios y la mejora en la experiencia de los clientes, reten a las organizaciones a cambiar su visión de largo plazo y a alinear su estrategia para mantenerse vigentes, para ello deben integrar al ADN de la compañía un Talento Humano Innovador, el apoyo de la Alta Dirección y la Co-creación con los clientes y usuarios de los servicios.

Habilitar equipos de trabajo interdisciplinarios, transversales y diversos en conocimiento, permiten que el aprovechamiento tecnológico y metodologías de innovación, se capitalicen rápidamente en soluciones que impulsan la trasformación organizacional y los modelos de negocio que tradicionalmente están quedando atrás, con la ventaja de invertir rápidamente y en menor medida para alcanzar resultados tangibles a velocidades que hace un par de décadas eran inimaginables.

Hemos integrado la innovación en nuestro ADN, para crear modelos de negocio novedosos, más dinámicos y efcientes, haciéndonos una compañía competitiva.

Comprendemos que la inversión en innovación es un habilitador de la rentabilidad y permanencia en los negocios de nuestros clientes y nos reta a transformar las experiencias y soluciones de los clientes, con un equilibrio armónico entre el presente y el futuro.

La innovación nos permite facilitar la construcción y entrega de experiencias omnicanal, apostándole a la entrega permanente de valor, la satisfacción de las necesidades de los clientes y la entrega de un servicio humano y resolutivo, generando emociones, sentido de protección en las transacciones y facilidad en las tareas que nuestro talento humano genera en el día a día. Esto refleja un proceso flexible de innovación que aborda la transformación de manera responsable y con resultados efectivos, marcando la diferencia para sobrevivir, adaptarse y no desaparecer.

NEXA BPO

Axel Carvajal
Seguridad

Director de riesgos de la compañía, bajo su liderazgo se realizó el proceso de certifcación en ISO 27001 de Seguridad de la información.

11 años de experiencia en procesos SARO, SARGLAFT y Continuidad del negocio, certificación ISO 27001 de Seguridad de la información y cultura de protección en la compañía.

Seguridad en épocas de apertura e innovación.A diario la innovación enfrenta amenazas que requieren un análisis exhaustivo para la valoración preventiva del riesgo, que permita implementar los controles adecuados desde la planeación.

• Para el reto de innovar sin perder de vista las nuevas amenazas y que la seguridad no se convierta en un obstáculo, se deben tener inmersos controles adecuados y razonables en la operación.

• Es ineludible hablar de riesgo reputacional en la innovación. Para una compañía la vulneración de sus datos es un daño casi incalculable. No solo son los clientes que se pierden, son también aquellos que dejan de llegar y las multas que se deben pagar a los afectados.
• La reglamentación, la ética y el respeto por los datos

personales son indispensables al aperturar el cambio y las nuevas tecnologías.

• Invertir en seguridad es una necesidad propia del negocio. Cuesta, pero se paga un costo mayor al no
hacerlo.

/Nexabpo

NEXA BPO

Bogotá: (57+1) 286 2400
www.nexabpo.com