



QUIÉNES SOMOS

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



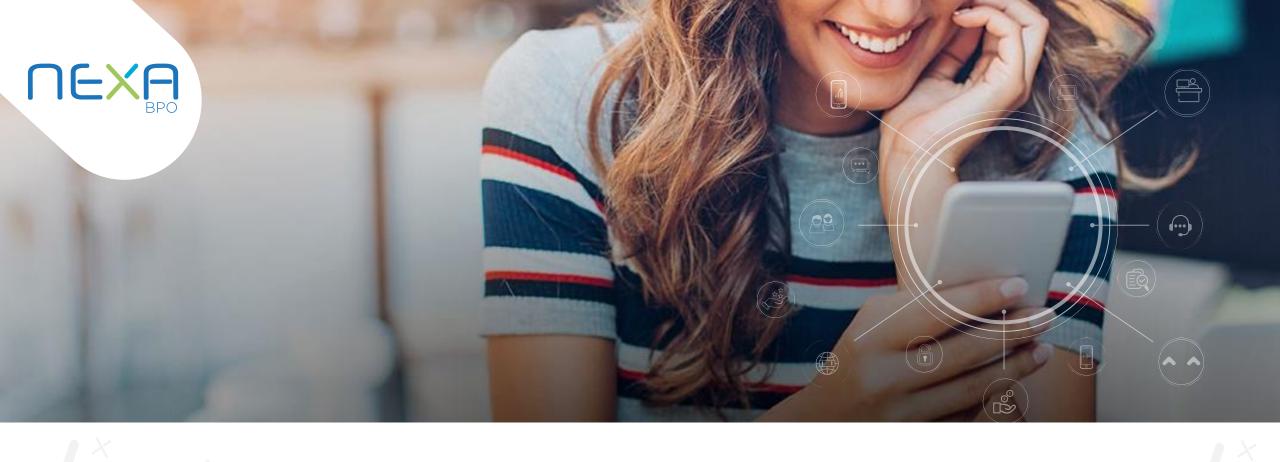


NUESTRA OFERTA DE VALOR

Integramos soluciones generando experiencias de los clientes con su negocio.

Nuestra continua búsqueda y desarrollo de nuevas soluciones tecnológicas, mejores tendencias y experiencias de éxito nos han permitido capitalizar experiencias con nuestros clientes por — de

45 años



Portafolio de servicios



En nuestro portafolio encontrarás:

Campañas

Que puedes implementar en cualquiera de nuestros canales.



Sumando nuestros recursos.

Te ayudamos a diseñar el mejor servicio, a partir de tu necesidad y la de tus usuarios.

NUESTRAS CAMPAÑAS



Ventas



Servicio de atención al cliente



Cobranza



Administración de plataformas



Fuerza de ventas



Centro de procesamiento de información

CANALES Y RECURSOS









Mail



Chat



Whatsapp Business



Redes sociales



SMS una o dos vías



Web & Responsive



Atención presencial



Talento humano



IVR básico



IVR visual



Chat bot



Nexa Sales



Talento robot



IVR interactivo



Asistente de voz inteligente



Asistente virtual cognitivo



Agentes móviles



Innovación



Tecnología



Analítica



Infraestructura física



Centro de excelencia cognitivo



Customer experience



Procesos



Seguridad





Creemos que CX es el camino para agregar valor a tu 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.

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



Entendimiento riguroso del humano detrás del cliente

Diseño y Prototipado de nuevas soluciones

INNOVACIÓN

СХ

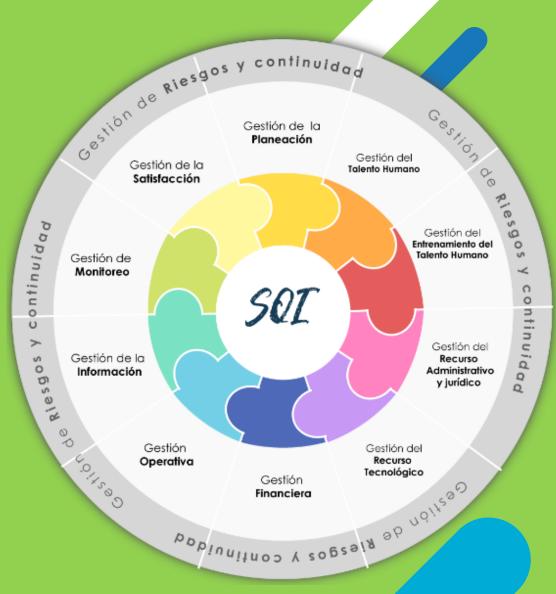
Adaptación de herramientas y plataformas.

Investigación del mercado, la competencia y el estado del arte A través de la innovación, en NEXA entendemos las necesidades de los usuarios finales de nuestros clientes para cocrear con ellos soluciones novedosas que le dan valor a la experiencia en sus canales de contacto. Todo esto soportado en un talento humano motivado, procesos dinámicos y tecnología de vanguardia; generando valor para nuestro negocio de manera segura, ágil y eficiente.



NUESTRO MODELO DE GESTIÓN

En Nexa definimos un modelo de gestión integral SOI basado en una metodología de trabajo estándar soportada por las mejores prácticas a nivel mundial.





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

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

NUESTRO ADN



Somos

Cocreadores

Así innovamos en los negocios de nuestros clientes.



Somos

Protectores

Garantizamos el cuidado de lo más importante.



Cumpliendo los acuerdos adquiridos.



Somos

Apasionados

Brindamos la mejor experiencia a nuestros clientes.



Somos

Referentes

Siendo ejemplo de conocimiento.





























































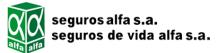






















EL TIEMPO

Portafolio

Credencial

LO QUE HACEMOS

VENTA CONSULTIVA

Ofrecemos soluciones basadas en necesidades.

oportunidad requerida p

INNOVACIÓN

Innovamos con centro en la experiencia al cliente. Proponemos integración de procesos, canales y soluciones.

Aseguramos la ejecución de los objetivos de su negocio con la Calidad y oportunidad requerida por el cliente.

SOMOS ALIADOS

MEJORAMIENTO CONTINUO

Mejoramos constantemente la ejecución de nuestro servicio a partir del análisis de la información.

NUESTRO RESPALDO









Hacemos parte del grupo financiero más grande de Colombia, nuestra experiencia y estándares de alta calidad nos permiten generar confianza para la tercerización de su modelo de atención y los procesos de soporte a la operación de su negocio.

CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS







Contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad de la información y Ciberseguridad con base en la Norma ISO/IEC 27001:2013 certificado por ICONTEC y un Sistema de Calidad.



ALOIC (Alianza Latinoamericana de Organizaciones para Interacción con Clientes).



 Mejor Contribución en Responsabilidad Social

Galardonados por nuestros proyectos en implementación de iniciativas empresariales para la experiencia memorable del cliente.



ORO



- Premio al Talento
- Mejor en Responsabilidad Social
- Mejor Estrategia de Servicio al Cliente Workforce

BRONCE

- Mejor Gestión de Crédito y Cobranza
- Mejor Operación de Tercerización de Procesos
- Mejor Centro de Servicios Compartidos
- Certificación de experiencia



