

**Aumente la competitividad  
y mejore la atención con su  
mercado**

## Servicios Outsourcing



**nocus1a1**

Ayudando a hacer realidad su estrategia de negocio



- Somos una empresa sólida y profesional 100% mexicana.
- Con más de 20 años de experiencia.
- Oficinas en Área metropolitana CDMX, Monterrey y León
- Proveemos soluciones de gestión de experiencia y servicio al cliente con soluciones desarrolladas a la medida.
- Con nuestro servicio buscamos resolver, mejorar, mantener y acelerar la satisfacción y lealtad de sus clientes y colaboradores.

## NUESTROS SERVICIOS ESPECIALIZADOS



Atención a clientes  
multicanal



Ventas



Soporte técnico



Generación de  
Citas comerciales



Servicios Back Office

# Nuestro puntos fuertes

Nuestra experiencia permite ofrecer diversas **Soluciones de alto valor y a la medida de las necesidades de su negocio** con el respaldo de una robusta infraestructura tecnológica, procesos bien definidos y personal capacitado.

Con **BPO de Nocus1a1** usted podrá estar seguro que sus clientes recibirán un servicio de alta calidad por parte de un equipo empático y profesional.



Tecnología



Procesos y métricas



Personal profesional  
capacitado



Soluciones a la medida



Consultoría



nocus1a1

# Experiencia Multicanal

Hoy en día los clientes prefieren establecer comunicación con las marcas a través de canales de comunicación diferentes a un llamada telefónica; por lo que brindarles la posibilidad de **contactar a través de diversos medios se traduce a** ofrecer un mejor servicio.

Contamos con la capacidad tecnológica de integrar de manera eficaz y consistente, todos los canales para gestionar las interacciones con los clientes y mejorar su experiencia.



# Nuestra infraestructura tecnológica



- Distribución de llamada automática (ACD).
- IVR, Contestadora Automática (Script Routing).
- Conferencia Múltiple y Mensajería unificada (UM).
- Manejo Avanzado de Llamada
- Grabación de Llamadas y Pantallas
- Monitoreo silencioso
- Correo de Voz
- Marcador predictivo y Robot de Llamadas
- Reportes Detallados.
- CTI Integración de Llamadas y datos
- Capacidad Escalable
- Comunicaciones de voz y datos seguras
- Energía eléctrica ininterrumpida respaldada por generador
- Planes de Alta Disponibilidad para asegurar la recepción de Llamadas e Internet dedicado

nocus1a1



## **Respuesta de Voz Interactiva**

- ✓ Ofrecemos una solución de bajo costo completamente automatizada, para proporcionar información a sus clientes. Utilizamos la última tecnología en el reconocimiento vocal y la transcripción del oral-a-texto, para lograr esta tarea de una manera fácil de usar. Este servicio automatizado ofrece ahorros inherentes, comparado con el servicio de agentes y puede ser 24x7 disponibles.

## **Robot de mensajes.**

- ✓ Envíe de forma automática y programada mensajes de voz a sus clientes y/o prospectos.

## **Gestión masiva de Correos electrónicos.**

- ✓ Recepción, administración y respuesta de correos.
- ✓ Envío de Correos electrónicos de forma automática



## Cientes felices = Negocio feliz

Uno de los servicios clave para conseguir la satisfacción y fidelización de los clientes.



## ¿Qué hacemos?

Sus clientes serán atendidos por profesionales que **resolverán cualquier duda** o problema con seriedad, rapidez, eficacia y **con la calidad que sus clientes merecen**.

## Beneficios y ventajas

- ✓ Conseguirá satisfacción y fidelización de sus clientes.
- ✓ Mejorará la imagen de su empresa.
- ✓ Logrará diferenciarse de su competencia con un servicio de atención al cliente de calidad y con personal cualificado.
- ✓ Conocerá las debilidades y carencias de su producto o servicio, analizando los comentarios de tus clientes tras la recepción de las llamadas.
- ✓ Sabrá cuales son las necesidades de sus clientes y podrá adaptarse a ellas.
- ✓ Dispondrá de varios canales de atención
- ✓ Contará con personal siempre disponible para atender a sus clientes

## Ventas por teléfono

Una forma de aumentar las ventas de su empresa



## ¿Qué hacemos?

Nuestros agentes especializados comercializan sus productos y servicios por medio de la emisión y recepción de llamadas telefónicas; Generan bases de datos, realizan seguimientos, establecen citas y cierran ventas de manera rápida y eficaz.

## Beneficios y ventajas

- ✓ Tendrá resultados a corto plazo por el alto número de llamadas que realizamos en pocos minutos.
- ✓ Posibilidad de comercializar sus productos o servicios en varias áreas geográficas a la vez.
- ✓ Conocerá las necesidades de sus clientes
- ✓ Reducirá costos de contratación de personal, infraestructura, capacitación etc.
- ✓ Podrá adaptar y mejorar tu estrategia comercial con los informes que le otorgamos periódicamente.
- ✓ Gracias a los informes que le otorgamos, su capacidad de reacción es mayor y le ayuda en la toma de decisiones.



## Cientes felices = Negocio feliz

Uno de los servicios clave para conseguir la satisfacción y fidelización de los clientes.



## ¿Qué hacemos?

Realizamos diferentes procesos a las bases de datos de los clientes con la finalidad de conocer con exactitud como los clientes perciben los servicios que nuestros clientes les brindan.

## Beneficios y ventajas

- ✓ Conseguirá satisfacción y fidelización de sus clientes.
- ✓ Mejorará la imagen de su empresa.
- ✓ Logrará diferenciarse de su competencia con un servicio de atención al cliente de calidad y con personal cualificado.
- ✓ Conocerá las debilidades y carencias de su producto o servicio, analizando los comentarios de tus clientes tras la recepción de las llamadas.



# Soporte técnico especializado

## Ofrecemos atención oportuna y reducción de tiempos de respuesta

Atención de calidad y soporte especializado

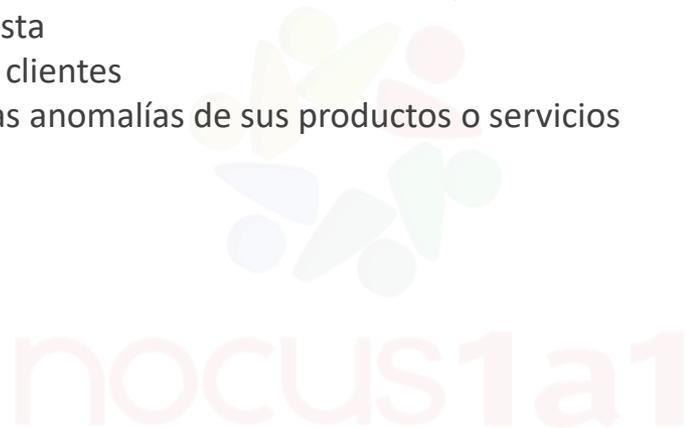


## ¿Qué hacemos?

Personal experto diagnostica, analiza y trata asuntos técnicos con agilidad; Dando atención oportuna y reduciendo tiempos de respuesta garantizando la satisfacción y fidelización de sus clientes.

## Beneficios y ventajas

- ✓ Reduzca sus costos y maximice la eficiencia de su área de soporte
- ✓ Mejore sus tiempos de respuesta
- ✓ Incremente la fidelidad de sus clientes
- ✓ Entérese oportunamente de las anomalías de sus productos o servicios



## Objetivos

- ✓ Atender todas las llamadas recibidas .
- ✓ Resolver un alto porcentaje en línea
- ✓ Seguimiento en línea de los casos derivados
- ✓ Reducir las llamadas recurrentes en el tiempo

## Alcance

- ✓ Servicio
- ✓ Atención de reportes
- ✓ Políticas de uso
- ✓ Capacitación
- ✓ Recomendaciones
- ✓ Anuncios
- ✓ Publicaciones



## Función

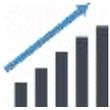
- ✓ Proveemos a los usuarios un punto único de contacto mediante el cual se resuelven y canalizan sus necesidades

## Beneficios

- ✓ Proveemos un número único de contacto donde los usuarios pueden canalizar sus consultas o problemas.
- ✓ Ofrecemos atención oportuna y solución a las necesidades de sus usuarios
- ✓ Contamos con registro y control de todos las solicitudes que se presentan

# Métricas de calidad

Las analizamos y establecemos según las necesidades de cada cliente:



## Métricas de Eficiencia en línea.

Asociadas con la productividad del Contact Center por ejemplo: Promedio de manejo de llamadas (Average Handle Time - AHT), Promedio de duración de llamadas (Average Talk Time – ATT), Tiempo de trabajo posterior a la llamada (Alter Call Work Time - ACWT), Llamadas completadas por hora, etc



## Métricas de Calidad en el servicio.

**Nocus1a1** ofrece el monitoreo y grabación de llamadas para la satisfacción en el servicio, así como círculos de mejora continua y calidad para un constante crecimiento.



## SLA's.

Relacionados con el servicio proporcionado y con la productividad. Pueden ser entre otras: velocidad de respuesta, tiempo en llamada, abandono, niveles de servicio, etc.



## Generamos oportunidades de negocio para su empresa

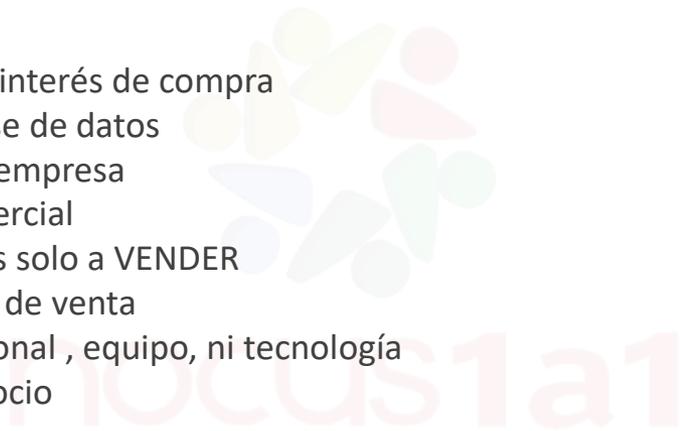
Creamos un punto de encuentro entre prospectos con **alto interés de compra** y su fuerza de ventas.

## ¿Qué hacemos?

Identificamos prospectos potenciales , llegamos a la persona correcta y le comunicamos de forma efectiva las características y beneficios de tus productos o servicios para despertar interés y generar oportunidades de negocio.

## Beneficios y ventajas

- ✓ Obtenga prospectos con alto interés de compra
- ✓ Incremente y actualice su base de datos
- ✓ Incremente el alcance de su empresa
- ✓ Incremente su actividad comercial
- ✓ Enfoque a su fuerza de ventas solo a VENDER
- ✓ Multiplique sus posibilidades de venta
- ✓ No tiene que invertir en personal , equipo, ni tecnología
- ✓ Incremente el ROI de su negocio
- ✓ Garantía





## Gestión de procesos de negocio

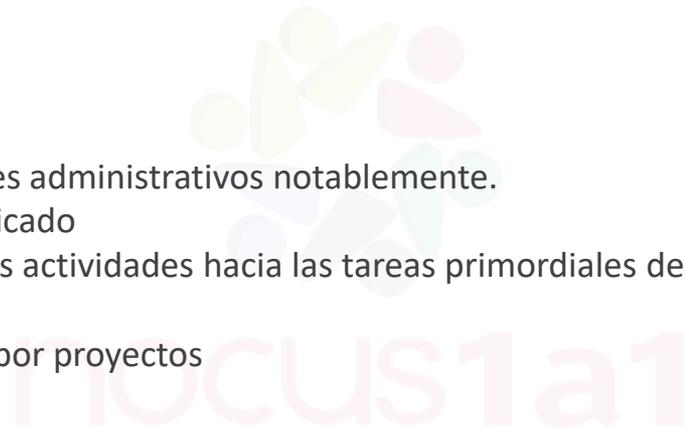
Mejore la eficiencia y ahorre costos de la compañía.

## ¿Qué hacemos?

Llevamos a cabo actividades de apoyo a su negocio como: Integración de procesos, captación, análisis, verificación de datos, captura de información, digitalización de documentos, aplicación de encuestas, control de documentos, emisión y formalización de contratos, etc.

## Beneficios y ventajas

- ✓ Ahorro de tiempo
- ✓ Se logra reducir los costes administrativos notablemente.
- ✓ Personal altamente calificado
- ✓ Le permitirá focalizar sus actividades hacia las tareas primordiales de la compañía.
- ✓ Opción de contratación por proyectos



**Servicio especializados de atención a llamadas de denuncias internas de empresas.**



## ¿Qué hacemos?

En este tipo de servicio se reciben llamadas (inbound) donde el principal objetivo es detectar anomalías que se presentan en el día a día dentro de su empresa, con ello garantizamos que las conductas inadecuadas de empleados, ejecutivos, directivos sigan un código de ética acorde a lo establecido por su empresa.

Adicionalmente al levantar una denuncia (que puede ser anónima) llevamos a cabo una labor de análisis jurídico para que su empresa pueda tomar las acciones correspondientes

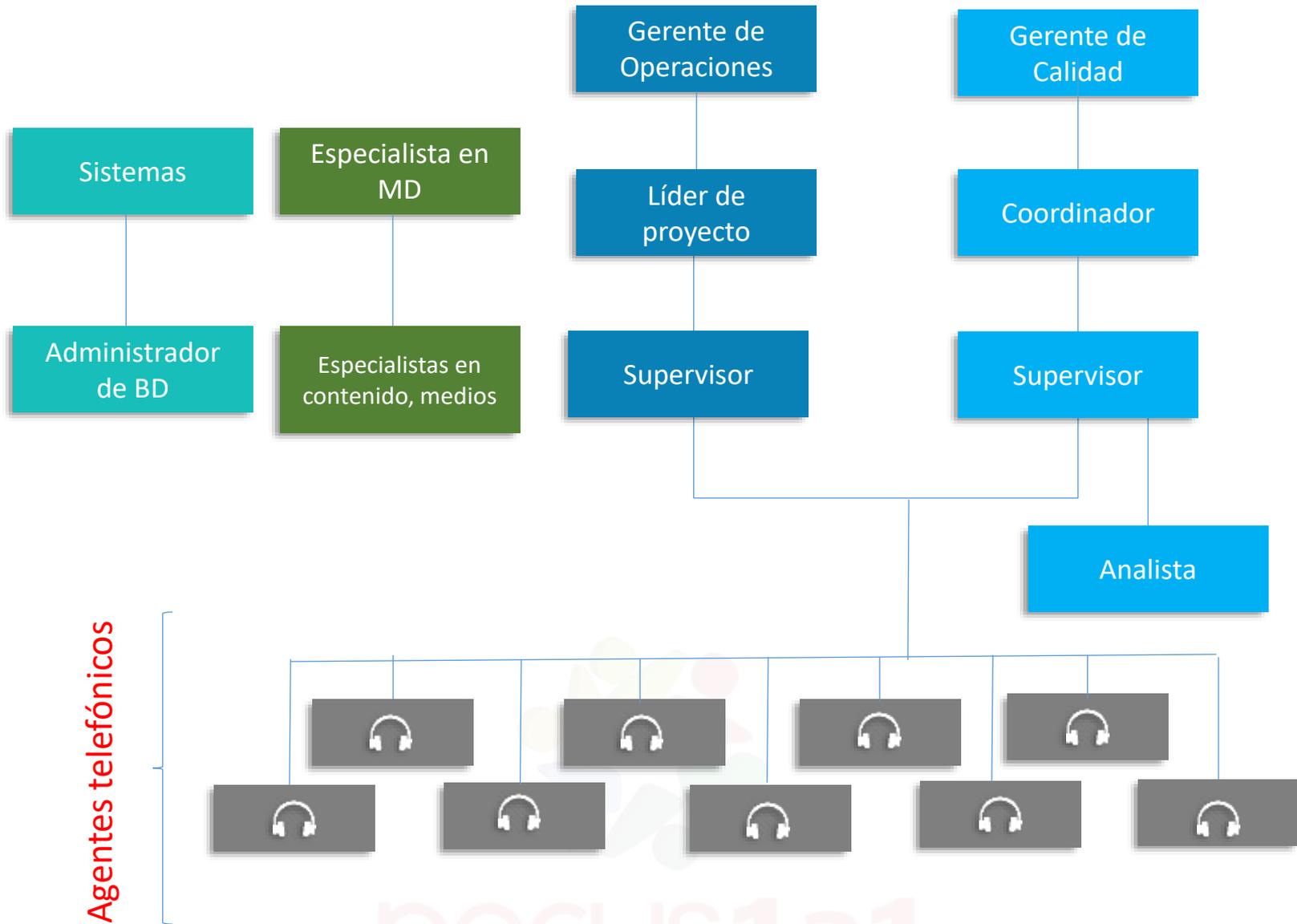
## Beneficios y ventajas

- ✓ Detecta conductas inadecuadas en tu organización
- ✓ 100% confidencial
- ✓ 100% neutral, ajeno a la operación y ubicación de gente/proveedores/clientes de la empresa.
- ✓ Se graba el 100% de la llamadas y datos capturados
- ✓ Se escala en base a prioridades a las personas establecidas en el proceso

# Cómo lo hacemos



# Estructura de Operación





**nocus1a1**

**No dude en contactarnos**

[hola@nocus1a1.com](mailto:hola@nocus1a1.com)

[www.nocus1a1.com](http://www.nocus1a1.com)

nocus1a1