

**Atienda a sus clientes con personal especializado y por medio de múltiples canales de comunicación**

**Servicio a clientes**



**nocus1a1**

**Ayudando a hacer realidad su estrategia de negocio**

# 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 **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



## 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



## 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

# 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

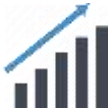


- Distribución de llamada automática (ACD).
- IVR, Contestadora Automática (Script Routing).
- Conferencia Múltiple y Mensajería unificada (UM).
- Manejo Avanzado de Llamada
- Grabación de Llamadas y Pantallas
- Monitoreo silencioso
- Correo de Voz
- Marcador predictivo y Robot de Llamadas
- Reportes 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

# 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.

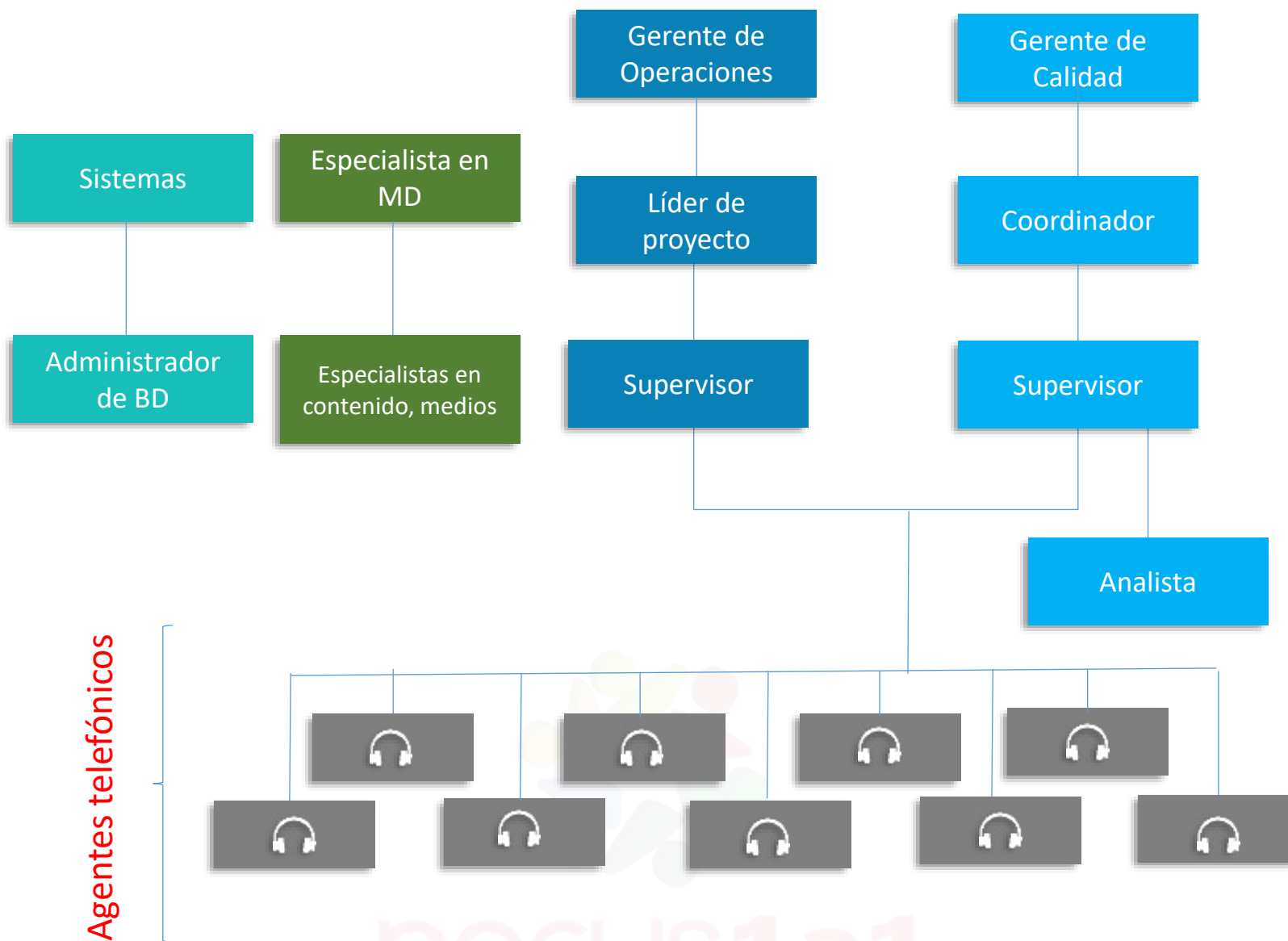
Relacionados con el servicio proporcionado y con la productividad. Pueden ser entre otras: velocidad de respuesta, tiempo en llamada, abandono, niveles de servicio, etc.

# 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