

**¡Ayudamos a hacer realidad tu estrategia de negocio!**

# Centro de Contacto e inbound Marketing

## Sobre Nocus1a1

Somos una empresa mexicana con más de 19 años en el mercado, nace en el año 1999 como Telecontacto, empresa de servicios de centro de contacto de telemarketing, posteriormente crece e incorpora los servicios de llamadas inbound.

Nos dedicamos al desarrollo y la comercialización de servicios de "Contact Center" e inbound marketing como; Servicio a clientes, Telemarketing, automatización de llamadas, Generación de "leads", Mercadotecnia directa y promoción de productos, servicios, entre otras.

Los servicios y soluciones que ofrecemos permiten que tu empresa haga viable cualquier proyecto orientado a resolver la atención y las necesidades de tus clientes, sin tener que invertir en infraestructura propia.



## Contenido

Sobre nosotros.....	1
Nuestros servicios.....	2
Experiencia .....	2
Métricas .....	3
Servicios .....	4

## Punto de especial interés.

Aumente la competitividad y mejore el funcionamiento de su empresa.

## Nuestros servicios especializados



**Servicio al cliente**



**Mesa de ayuda**



**Inbound Marketing**



**BackOffice**



**Robots y automatización**



**Outbound Call Center**

### Titulares

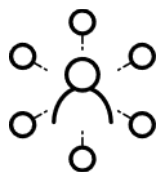
Asistencia permanente especializada

Gestión y control sobre tus solicitudes de soporte

Incidentes debidamente documentados

Monitoreo continuo de casos y de los activos asociados

Disminución en tiempos de respuesta a usuarios.



**Omnicanal:** Incrementa la satisfacción de tus clientes. Ofrece a tus clientes la comunicación por los canales que actualmente están demandando.

Teléfono, email, Chat, Facebook, Twitter, Telegram, WhatsApp.



**Contratos a la Medida:** Tú decides como quieres que operemos, iniciamos desde una persona de soporte en el horario de tu preferencia. Con servicios omnicanal totalmente integrados o solo con canales específicos. Nos adaptamos a tu necesidad; proyectos de largo plazo o de estacionalidad.



**Herramientas y automatización especializada:** Grabación 100% de las llamadas pantallas de captura y las conversaciones en los diferentes canales. Herramientas como: Chatbot, Marcador predictivo, IVR, automatización de llamadas de entrada con consulta a sus aplicativos de gestión empresarial (Ej. facturación), etc.



**Servicio personalizado y adaptado a tus necesidades:** Ten la seguridad de que te atenderemos de forma personal y abierta a todo nivel en la organización, nos convertimos en parte de tu equipo operativo.

Tus clientes serán atendidos por profesionales que resolverán cualquier duda o problema con seriedad, rapidez, eficacia y con la calidad que tu negocio demanda.



*¡Ofrece a tus clientes la comunicación por los canales que actualmente están demandando!*

## Métricas de Calidad

**Las analizamos y establecemos según las necesidades de cada cliente:**

- **Métricas de Eficiencia en línea.**

Asociadas con la productividad del Centro de Contacto, 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.**

Nocus 1a1 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.



### Puntos importante

Conseguirás satisfacción y fidelización de tus clientes.

Mejorarás la imagen de tu empresa.

Lograrás diferenciarte de tu competencia con un servicio de atención al cliente de calidad y con personal calificado.

Conocerás las debilidades y carencias de tu producto o servicio, analizando los comentarios de tus clientes tras la recepción de las llamadas.

Sabrás cuales son las necesidades de tus clientes y podrás adaptarte a ellas.

Podrás disponer de varios canales de atención

## Titulares

Cientes felices

=

Negocio feliz

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

Una forma de aumentar las ventas de su empresa

Cross-selling y Up selling.

Campañas promocionales.

Ventas de productos y servicios.

Administración del ciclo de órdenes.

Generación de "Leads"

## Atencion al cliente



### ¿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 calificado.

Conocerá las debilidades y carencias de su producto o servicio, analizando los comentarios de sus 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



### ¿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 su 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.

**Ofrecemos atención oportuna, reducción de tiempos de respuesta y atención especializada.**

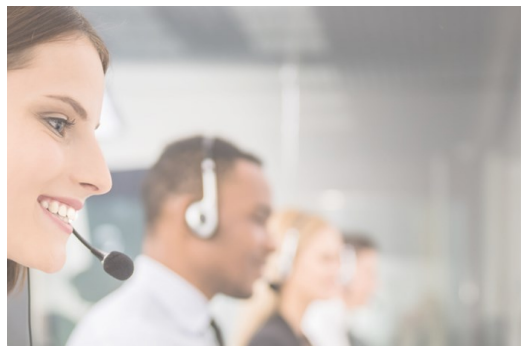
## SOPORTE TECNICO ESPECIALIZADO.

### ¿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.



## Titulares

Armar grupos de captura de formas con información que deban actualizar en sus sistemas.

Formas de reclamos de seguros, alta de encuestas, etc.

Grupos que validen sus grabaciones de llamadas y llenen formularios de información, revisión y contestación masiva de correos electrónicos.

## Back Office



### ¿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 costos administrativos notablemente.
- Personal altamente calificado.
- Le permitirá focalizar sus actividades hacia las tareas primordiales de la compañía.
- Opción de contratación por proyectos.

**Soporte en tareas administrativas, captura y/o validación de formas, captura y actualización de bases de datos.**



## MESA DE AYUDA

### 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



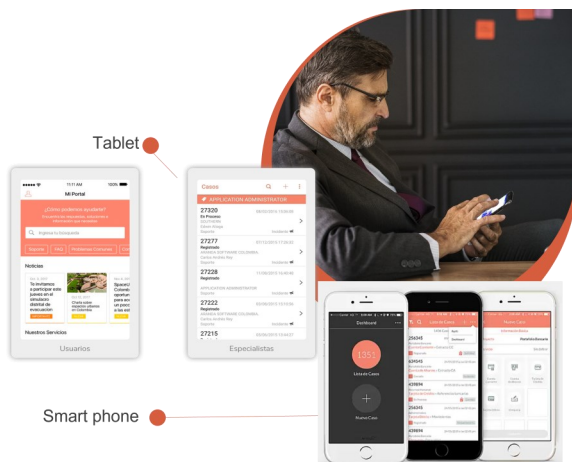
### Función.

- 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 todas las solicitudes que se presentan

## En Resumen



Actualmente los clientes quieren ser atendidos por los canales de comunicación que les convenga, de forma rápida y sencilla.

Atienda a sus clientes con un servicio Omnicanal, bríndele la opción de contactarlo y atenderlo por donde mejor le guste .

Mida a detalle que pasa con su atención, escuche las llamadas realizadas y genere información para la toma de decisiones.

Trabaje con proceso de aseguramiento de calidad, monitoree y asegure una atención estandarizada a su cultura de trabajo

Servicios a su medida

Sueña en grande, piensa diferente, hazlo mejor

Te ayudamos a gestionar tus contactos

## Servicios

Nuestro principal objetivo es que tus clientes estén satisfechos, somos su punto profesional de contacto con clientes, prospectos o usuarios internos.

Implementamos canales de contacto modernos y por múltiples vías: VOZ, CHAT, WEB, EMAIL, con o sin ROBOTS como CHATBOT y contestadores automatizados.

Nuestro servicio Omnicanal te permite estar a la vanguardia con tu mercado.

---

¡Ayudamos a hacer realidad tu estrategia de negocios!

---

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

+52 (55) 2282-1550

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



**nocus1a1**