



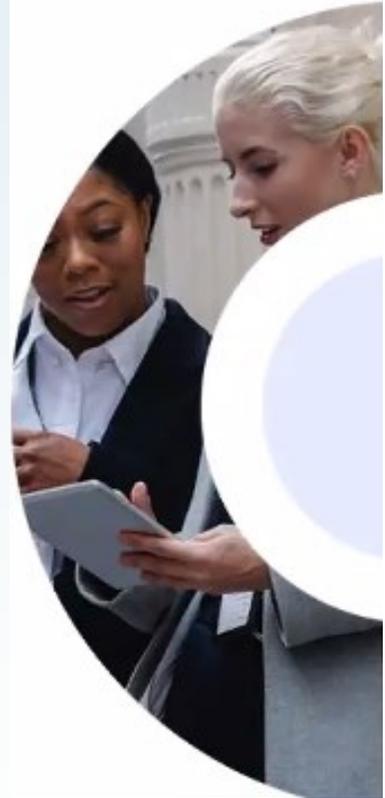
**¡Ayudamos a hacer realidad tu estrategia de negocio!**

## Servicio a Clientes

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

Contamos con un portafolio completo orientado a las necesidades de tu negocio y tendencias del mercado.

Con nuestro servicio especializado de atención a clientes por medio del Centro de Contacto, podrás estar seguro de que tus clientes recibirán un servicio de alta calidad ; La profesionalización de la atención y nuestra capacidad de adaptación a las necesidades de nuestros clientes, son solo algunos de nuestros puntos fuertes.



### Contenido

Servicio a Clientes .....	1
Servicio especializado....	2
Experiencia .....	2
Métricas .....	3
¿Cómo lo hacemos?.....	4
Infraestructura .....	4

### Punto de especial interés.

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

## Servicios especializado



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.



### Ofrezca múltiples canales de atención

### Titulares

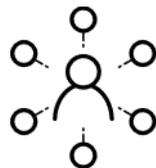
Asistencia permanente y especializada

Gestión y control de la atención clientes

IContactos debidamente documentados

Monitoreo continuo de la atención brindada

Disminución en tiempos de respuesta a clientes



### Experiencia

**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.

# Servicio a 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 todas las solicitudes que se presentan

## La solución integral para la gestión de procesos y servicios de soporte

### 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.

## Titulares

Multiproyecto

SLA's

Escalamientos

Integración con tus  
Aplicaciones

Monitoreo silenciosos

Grabación del 100% de  
las llamadas y pantallas

Múltiples canales de  
atención.

- Telefónicamente
- Por email
- Chat,
- Autoservicio
- Web

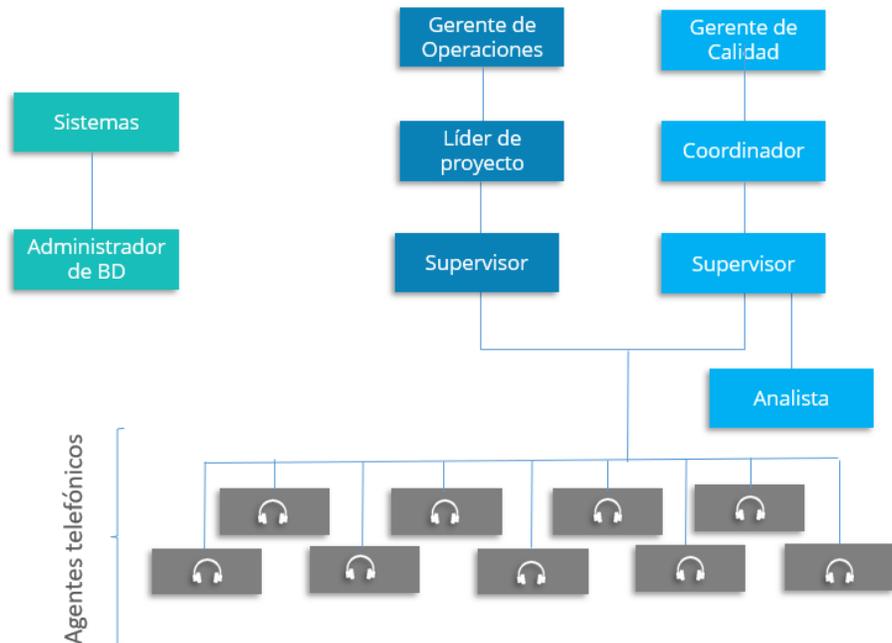
Procesos de asegura-  
miento de calidad de  
atención

## ¿Cómo lo hacemos?

### Trabajo estrecho entre ustedes y Nocus1 a 1



### Estructura de operación



## Infraestructura a su disposición.

- Software especializado de Centro de contacto todo en uno
- Distribución de llamada automática (ACD). VoIP, tecnología de voz por Internet
- IVR, Contestadora Automática (Auto Attendant).
- Conferencia Múltiple y Mensajería unificada (UM).
- Manejo Avanzado de Llamada
- Grabación de Llamadas y Monitoreo y Grabación de pantallas (Datos)
- Correo de Voz
- Marcador predictivo y Robot de Llamadas
- Reportes Detallados.
- Integración de Llamadas y datos (CTI)
- Capacidad Escalable
- Comunicaciones de voz y datos seguras
- Energía eléctrica ininterrumpida respaldada por generador



¡Ayudamos a hacer realidad tu estrategia de negocios!

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

+52 (55) 2282-1550

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

