



Latcom

Soluciones efectivas
de contact center y BPO

El canal estratégico
de relacionamiento
con sus clientes

www.latcom.com.co

Latcom

La buena comunicación con los clientes

es clave para la sostenibilidad de su negocio



Producimos experiencias positivas



Generamos acercamiento



Fidelizamos



Ahorramos tiempo y recursos

Mientras su organización concentra toda su capacidad en el logro de los objetivos de negocio, puede confiar en nosotros como un canal estratégico de relacionamiento con sus clientes:

la comunicación vía contact center.

Cómo lo logramos

En cada contacto con sus clientes encontramos una razón para comunicar los valores de su empresa, afianzar las relaciones y crecer comercialmente.



Experiencia en tercerización de servicios de contact center y BPO

Nos especializamos hace más de 10 años en escuchar a sus clientes y ser la voz de su organización.



Servicio 24/7

Español e inglés, en cualquier lugar del mundo, garantizando confidencialidad y protección de los datos personales.



Políticas de selección, capacitación y desarrollo del talento

Capacitamos más de 40 nuevos asesores al mes por campaña.



Tecnología

Contamos con el software, el hardware y las redes que asegurarán nuestra comunicación.

Nuestros procesos están certificados con **ISO 9000-1-2015** y las normas internacionales que regulan este campo.

Latcom

El éxito de
todo negocio
comienza y
finaliza con
el cliente



Este es nuestro compromiso

Porque llevamos la voz de su empresa y sabemos que cada contacto es un momento de verdad con el cliente, nos ocupamos de rodearnos del mejor talento y capacitarlo con las últimas herramientas y técnicas disponibles.

Esto exige que nuestros colaboradores:

- » Conozcan en detalle los productos y servicios de su empresa.
- » Valoren el tiempo del cliente.
- » Desarrollen rapidez mental y capacidad para tomar decisiones en el momento.
- » Mantengan su espíritu positivo y serenidad en cualquier circunstancia.
- » Estén preparados para enfrentar todo tipo de situaciones y convertirlas en oportunidades a favor.

Le ofrecemos a su organización



1. Mesa de ayuda y soporte técnico



2. Retención de clientes



3. Gestión, atención y soluciones PQR



4. Diseño y gestión de encuestas



5. Data analysis



6. Campañas de contact center a la medida

Latcom

1 Mesa de ayuda y soporte técnico

- » A través de diferentes canales apoyamos las necesidades de sus clientes: correo electrónico, mensajes de texto, chat, llamadas y portal web, entre otros.
- » Cerramos los casos en el tiempo requerido por su empresa.
- » Mantenemos a su empresa al tanto de las incidencias presentadas en el servicio.
- » Entregamos reportes periódicos con los indicadores de desempeño más destacados.
- » Implementamos políticas de mejora continua de servicio al cliente.



2 Retención de clientes

- » Buscamos reducir el índice de pérdida de clientes manejando proactivamente sus inquietudes, quejas y reclamos.
- » Llevamos un registro actualizado de los datos de cada cliente y los productos y servicios que toma.
- » Entregamos informes periódicos con estadísticas relevantes que le aportan a su organización.





3 Gestión, atención y soluciones PQR

- » Buscamos la fidelización de sus clientes, velando por los intereses de su organización.
- » Logramos la continuidad y el afianzamiento de la relación cliente-empresa, con criterio de beneficio común.
- » Tenemos la capacidad para sorprender al cliente, anticipándonos a sus necesidades y expectativas.

4 Diseño y gestión de encuestas

- » Clasificamos, analizamos y le damos a conocer la opinión de sus clientes sobre su empresa, la imagen que tienen de ella y de sus productos y servicios que se ofrecen.
- » Medimos el nivel de satisfacción de sus clientes.
- » Hacemos seguimiento de la calidad del servicio.
- » Actualizamos y ampliamos la información de sus clientes para sus bases de datos.



5 Data analysis

El compendio y análisis de la data profunda no solo le permite obtener una radiografía de la actividad de su organización y visualizar resultados.

Generamos información para desarrollar un manejo de segmentos más especializado, con estrategias y soluciones a la medida.

A través de:

- » Recolección y clasificación de datos cuantitativos y cualitativos.
- » Análisis estadísticos y entrega de resultados.
- » Conclusiones, oportunidades y propuestas.



6 Campañas de contact center a la medida

Análisis y especificaciones

Estudiamos los requisitos de su empresa y proponemos en detalle las características funcionales del proyecto.

Diseño

Planeamos la operación bajo los estándares que su empresa determine y la estructura que requiera.

Programación de requerimientos tecnológicos

Desarrollamos los proyectos programando cada una de las funcionalidades del sistema.

Implementación y mantenimiento de la operación

Realizamos las pruebas previas necesarias y nos aseguramos de mantener el correcto funcionamiento de la operación desde el primer día hasta la finalización del contrato.



Pongámonos en contacto.
Agendemos una reunión
para darle a conocer todo lo
que podemos hacer por su
organización.

Latcom

LUCY SANDOVAL CAMACHO

lsandoval@latcom.com.co

Cel: 310-249-6690

Tel: (1) 795-3960 Ext. 1000 / 1313

Carrera 13 No. 60-91 Piso 7, Bogotá

www.latcom.com.co