

Algar 
Tech
Rethink possibilities

HACEMOS PARTE DEL GRUPO ALGAR

Algar
Gente sirviendo Gente

TIC

Algar
Tech

Algar
Telecom

ENTRETENIMIENTO


Aviva
Algar FLC


Rio Quente
parques & resorts


Costa do Sauípe
parques & resorts

AGRO

Algar
Farming


ALGARVENTURES

PRESENCIA EN
BRASIL, ARGENTINA,
COLOMBIA, MÉXICO

2
MILLONES
DE CLIENTES

21
MIL
COLABORADORES

R\$ **3**
BILLONES
EN INGRESOS LÍQUIDOS

R\$ **1**
BILLÓN
EN EBITDA

R\$ **1.10**
BILLONES
EN INVERSIONES

DATOS: 2019

SOMOS **ALGAR TECH**, ESPECIALIZADOS EN PROCESOS DE NEGOCIOS



Durante 21 años hemos rediseñado la experiencia de nuestros consumidores y la gestión de su entorno tecnológico, con un único objetivo: **conectar personas y organizaciones de una manera única** siendo el socio ideal para lograr los mejores resultados.

OPERAMOS EN TODO LATAM

SEGMENTO DE CLIENTES



Oficinas en:
Argentina
Colombia
México
Brasil

NUESTRAS SOLUCIONES

Transformamos la experiencia de sus clientes y la inteligencia de su negocio.

Servimos a nuestros clientes con innovación, agilidad, cercanía, entrega de calidad para disponibilidad de sus operaciones.

GESTIÓN DE AMBIENTE DE TECNOLOGÍA



END USER SUPPORT

- *Intuitive Service Desk*
- *Service Desk*
- *Field Service*
- *Servicios profesionales*



GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TIC

- *NOC – Network operations center*
- *BOC – Business operations center*
- *Proyectos*
- *Servicios Profesionales*

GESTIÓN DE AMBIENTE DE TECNOLOGÍA



SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE APLICATIVOS AMS

- *Células ágiles de desarrollo*
- *Integraciones y servicios transaccionales*
- *AMS (Application Maintenance Service) mantenimiento de aplicaciones*

GESTIÓN DE RELACIÓN CON CLIENTES



RELACIONAMIENTO DIGITAL



COBRANZA



BACKOFFICE DIGITAL

Apalancados en la interacción de múltiples competencias y el uso de metodologías de mejora continua en toda la cadena de relacionamiento:

Gestión de disponibilidad, atención remota, tiempo Óptimo de solución, multicanalidad, operaciones digitales, inteligencia e integración de datos y flujos, gestión remota y monitoreo, visión siempre enfocada en el usuario y el consumidor, equipos ágiles, manejo de proyectos, AMS, CX.

END USER SUPPORT

Trabajamos en la innovación de su entorno tecnológico en busca de disponibilidad y optimización de la productividad de sus usuarios.

INTUITIVE SERVICE DESK



- Estella, asistente digital enfocado a mejorar experiencia en soporte al usuario
- **26%** de optimización de la productividad de los usuarios;
- **35%** de los casos resueltos en canales digitales;
- Hasta el **95%** de satisfacción

SERVICE DESK



- Servicio completo de mesa de ayuda y servicio de soporte a usuario final
- **Soporte de nivel 1, 1.5, 2 y 3**
- Atención y escalamiento de requerimientos
- Soporte Multilingüe

SERVICIOS PROFESIONALES



- Soporte a plataformas de usuario final
- Delivery de equipos y software
- Manos remotas

FIELD SERVICE



- Soporte a usuario final
- Soporte a usuarios en back office
- Soporte de nivel 1,2,3

GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TIC

Trabajamos en la innovación de su entorno tecnológico en busca de disponibilidad y optimización de la productividad de sus usuarios.

SERVICIOS DE NOC – Network Operations Center

Gestión, administración y monitoreo de plataforma TI

- ▷ SO (Windows, Linux, AS400, entre otros)
- Bases de datos (SQL, Oracle)
- Networking
- Seguridad
- Storage
- Cloud (Azure, AWS)
- Virtualización (Vmware, RedHat)

SERVICIOS DE BOC – Business Operations Center

- ▷ Monitoreo de procesos de negocio
- SAP (FI, PP, CS, PM)
- ERP
- Plataformas de Analytics
- Mensajería

PROYECTOS

- ▷ Migración de plataformas
- **Consultoría en modernización tecnológica**
- Manos remotas

SERVICIOS PROFESIONALES

- ▷ Soporte a bases de datos (SQL, Oracle, DB2, Informix)
- Gerencias de proyecto
- Soporte a infraestructura
- Sistemas operativos
- Manos remotas
- SAP

DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE APPS AMS

Trabajamos en la innovación de su entorno tecnológico en busca de disponibilidad y optimización de la productividad de sus usuarios.

DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE APPS AMS

- **Células ágiles** de desarrollo basadas en metodologías Scrum y Kanban
- Soporte **de diferentes** lenguajes de programación
- Soporte a diferentes **aplicaciones TI**

GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON EL CLIENTE:

Promovemos la transformación digital a través de la forma en que su empresa se relaciona con sus consumidores, rediseñando la experiencia del cliente y resolviendo problemas de manera inteligente y rápida.

RELACIONAMIENTO DIGITAL

- Programación de citas y toma de pedidos y ventas
- Retención de clientes
- Medición de satisfacción del consumidor.

COBRANZA

- Cobranza preventiva basada en análisis de datos
- Cobranza basada en metodologías Advance Collection

BACKOFFICE DIGITAL

- CCM (Gestión Quejas del Cliente) y protección de marca
- Atención a demandas y regulación
- Prevención del fraude
- Customer Onboarding
- Gestión de proveedores
- Manejo Transaccional

REPIENSE SU SERVICE DESK.

Ha llegado la hora de poner su espacio de trabajo en el centro.



El lugar de trabajo lleva grande importancia en la productividad e involucramiento de los colaboradores. Sin embargo, solamente 34% de ellos les gusta su lugar de trabajo.



Ante los rápidos cambios sociales y tecnológicos, las personas exigen un entorno más flexible, inteligente y conectado.



Las tecnologías como IoT e Inteligencia Artificial presentan oportunidades para transformar digitalmente su espacio de trabajo.

FUENTE: Gartner

INTUITIVE SERVICE DESK

¿SU ENFOQUE ES PRODUCTIVIDAD?
ENTONCES, ¿POR QUÉ NO CONTAR
CON UN SERVICE DESK CENTRADO
EN LA MEJOR EXPERIENCIA DEL USUARIO?
REPIENSE.

El **Intuitive Service Desk** genera la mejor experiencia al usuario a través de un único punto de contacto multicanal y automatizaciones para garantizar más eficiencia en la atención.

¿Sabe lo que él proporciona? Menos tiempo gasto en el soporte y más productividad para su equipo, pues consigue solucionar tickets con hasta 35% menos interacción humana.

Mejor Analista Virtual de 2019.

Estella fue la grande ganadora del Premio HDI. Los resultados que le dieron la premiación fueron:

- Aumento del **26%** en la productividad del usuario.
- Alrededor de **8.544** interacciones.
- **56%** de resolución de los tickets iniciados por medio de los canales digitales, sin la interacción humana.
- **23%** de retención del volumen total de tickets registrados en el Service Desk.





¿POR QUÉ ALGAR TECH?



VENTAJAS COMPETITIVAS



COBERTURA REGIONAL

Presencia de servicios en LATAM

ADN de integración (prestamos nuestro conocimiento al desarrollo de negocios)



SOLIDEZ FINANCIERA

Contamos con el respaldo de casa matriz para proyectos de alta complejidad



RECURSO HUMANO

Contamos con profesionales en diferentes áreas GRC y GAT como asociados directos de Algar Tech

Disponemos de contratación directa y beneficios a nuestros asociados



FLEXIBILIDAD EN EL SERVICIO

Podemos prestar servicios bajo demanda con una infraestructura propia y de rápida activación

En la mayoría de casos no obligamos a tener una permanencia mínima

DIFERENCIALES DE ALGAR TECH



Maximizando el **RETORNO DE LA INVERSIÓN**, con un modelo de negocio que garantiza compartir las ganancias obtenidas por la transformación digital operacional.

METODOLOGÍA PROPIA de transformación digital con enfoque en:



- Empoderar al usuario con auto-gestión/solución;
- Optimizar la experiencia del usuario

SQUAD DE INNOVACIÓN al servicio de nuestros clientes:



- Diseño de servicios;
- Curaduría digital;
- Experiencia del cliente;
- Análítica de datos



Porque **CONECTAR PERSONAS Y ORGANIZACIONES DE UNA MANERA ÚNICA** es nuestra misión



ENFOQUE
CONSULTIVO
CENTRADO
EN EL CX



EQUILIBRIO E
INTEGRACIÓN
ENTRE LO
HUMANO Y LO
DIGITAL



MODELO
OPERATIVO
DIGITAL, BASADO
EN EL DISEÑO DEL
SERVICIO



RELACIÓN
INTELIGENTE,
CONTEXTUAL Y
PROACTIVA



APRENDIZAJES
(GENERACION
DE VALOR
CONTINUO)



21 AÑOS DE
EXPERIENCIA

CASOS DE INDUSTRIA: SECTOR FARMACÉUTICO

5 de los laboratorios farmacéuticos más reconocidos de la industria a nivel mundial soportan sus operaciones con nosotros

GAT

GESTIÓN DE AMBIENTE DE TECNOLOGÍA



Se amplia la capacidad de servidor
QA
Migración de equipos a W10



Creación de máquinas virtuales para facturación electrónica y home office



Mejora en tiempos de entrega de facturas



Aumento del SLA
Aumento de productividad



Satisfacción por parte del cliente con resultados de Home Office



Entrega de resultados semanales y mensuales



Aumento del uso de canales de gestión

CASOS DE INDUSTRIA: SECTOR FARMACÉUTICO

GAT

GESTIÓN DE AMBIENTE DE TECNOLOGÍA

Aumento de indicadores



Monitoreo diario del SLA



Educación del equipo para autogestión del SLA



Actualización de planos de switches LATAM



Migración de antivirus a nivel LATAM



Informe de gestión semanal



Resumen mensual de gestión y tareas realizadas



Felicitación a equipo mobility por migración



Excelentes resultados en Home Office

CASOS DE INDUSTRIA: SECTOR ALIMENTOS

Una de las más reconocidas empresas de alimentos lácteos confía en nosotros

GAT

GESTIÓN DE AMBIENTE DE TECNOLOGÍA

Aumento del SLA a 98 %



Monitoreo de SLA diario

Aumento de la productividad de los agentes a 99% en promedio



Asignación de tareas transversales a la operación para aumentar tiempos de ocupación

Aumento de las llamadas



Aumento de la gestión de la mesa de ayuda al 50% en promedio

Nivelación de conocimientos en el equipo



Resultados de encuesta de satisfacción en 4.8 promedio mensual sobre 5

Diseño de informes más amigables para el cliente

Visita a plantas para difusión de la mesa y solución de dudas

Difusión de la mesa con las secretarías de las áreas



CASOS DE INDUSTRIA: SECTOR SERVICIOS TI

Una de las más grandes empresas de TI del mundo confía en nosotros

GAT

GESTIÓN DE AMBIENTE DE TECNOLOGÍA

Service Desk



Se implementa Home Office del 100 % de la operación con resultados exitosos



Cumplimiento total de los SLA por encima de la meta estipulada en todas las cuentas



Auditorías por parte del cliente a cuentas de administración Perú con resultados exitosos



Felicitaciones por parte de cuenta CISCO por el buen trabajo realizado en las cuentas



Mejora continua en respuesta a PQRS



Crecimiento de la operación con una nueva cuenta

► Reconhecimentos



Melhores Empresas Para Trabalhar Para Mulheres

BRASIL

2019



Melhores Empresas Para Trabalhar Tecnologia da Informação

BRASIL

2019



Melhores Empresas Para Trabalhar Minas Gerais

BRASIL

2019



Contamos con las principales certificaciones que garantizan la calidad de nuestros servicios.



Certificado
ISAE 3402



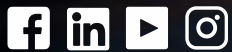
¿Qué tal si rediseñamos
su modelo de negocio?

**Cuenta con
nosotros**

Algar

Tech

Rethink possibilities



algartech.com