



Portafolio
TELECENTER

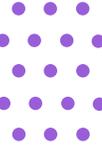
P A N A M E R I C A N A



Contenido



1. Experiencia Multicultural
2. La Industria Nos Reconoce
3. Nuestros Servicios y Casos de Éxito
4. Tecnología y Áreas Soporte
5. Nuestro Talento Humano
6. Infraestructura
7. Contáctanos



1. +

Experiencia
MULTICULTURAL



Expertos en BRINDAR LA MEJOR EXPERIENCIA

TELECENTER PANAMERICANA, es la unidad de servicios compartidos de Vrio Corp, pertenecientes al Grupo Werthein.

Brindamos soluciones integrales de Contact Center y nos destacamos por ofrecer una experiencia multicultural en campañas de Servicio al Cliente, Back Office y operaciones comerciales como Retención, Cobranzas, Rentabilidad y Ventas.

Somos reconocidos por superar las expectativas y cumplir con los objetivos establecidos, nuestra clave está en gestionar cada interacción con amabilidad, empatía y calidez, mientras nos sumergimos en la cultura y las costumbres de nuestros clientes, con presencia en 8 países de la región, incluyendo Colombia, Ecuador, Perú, Chile, Uruguay, Argentina y el Caribe.



+ 16 Años
de experiencia



+ 8 Países
de la región



2 Sedes
Cali y Bogotá
(Presencial / Teletrabajo)



+ 1.300
Colaboradores



Nuestra Experiencia MULTICULTURAL



Desde el **entrenamiento inicial** nuestros colaboradores se **conectan con las culturas** de nuestros clientes a través de actividades y **experiencias vivenciales** para convertirlos en **embajadores apasionados por el servicio**.



Nuestro enfoque multicultural nos permite brindar **experiencias extraordinarias**, basadas en el respeto y la comprensión de las **diferentes culturas**.



La experiencia multicultural en **TELECENTER** nos impulsa a superar barreras lingüísticas y culturales, ofreciendo **soluciones personalizadas** para cada cliente.

2.+

La Industria
NOS RECONOCE



Reconocimientos



INDUSTRIA BPO EN COLOMBIA BPr

Asociación
Colombiana
de BPO



11 PREMIOS ORO EN:

- **2024:** Mejor Estrategia en Employee Engagement.
- **2024:** Mejor Operación de Empresa Tercerizada.
- **2023:** Mejor operación Interna.
- **2020:** Mejor operación Interna.
- **2014:** Mejor Gestión de Crédito y Cobranza.
- **2013:** Mejor Contribución Tecnológica.
- **2012:** Mejor Administración de Recurso Humano; Mejor Gestión de crédito y Cobranza; Mejor Responsabilidad Social.
- **2011:** Mejor Inhouse; Mejor Estrategia de Servicio al Cliente.



3 PREMIOS PLATA EN:

- **2024:** Mejor Gestión de Centro de Servicios Compartidos.
- **2023:** Mejor Gestión de Centros de Servicios Compartidos por su Servicio al Cliente.
- **2021:** Mejor Administración del Capital Humano.



8 PREMIOS BRONCE EN:

- **2023:** Mejor Operación de Empresa Tercerizada.
- **2022:** Mejor Estrategia Multicanal.
- **2021:** Mejor Gestión de Servicios Compartidos por Servicio al cliente; Mejor Contribución Tecnológica.
- **2020:** Mejor Gestión de Servicios Compartidos por Servicio al cliente; Mejor Contribución en Responsabilidad Social.
- **2016:** Mejor Operación de Contact y Call Center.
- **2011:** Mejor Contribución Tecnológica.

BPr

Colombia, 2023

Reconocimientos



PREMIOS GREAT PLACE TO WORK

- **# 3 GPTW** Ranking Mujeres 2022 Statement of 96% (LATAM Best WPlaces= 86%)
- **# 1 GPTW** Ranking Mujeres 2021 Statement of 96% (LATAM Best WPlaces= 86%)
- **# 4 GPTW** Ranking 2021 Statement of 96% (LATAM Best WPlaces= 86%)
- **# 1 GPTW** Ranking 2020 Statement of 96% (LATAM Best WPlaces= 90%)



4 PREMIOS A NIVEL LATAM

- **2024 PLATA:** Mejor Operación Interna
- **2021 ORO:** Mejor Operación Interna
- **2013 PLATA:** Mejor Administración del Capital Humano
- **2013 BRONCE:** Mejor Contribución Responsabilidad Social

3.⁺

Nuestros Servicios
Y CASOS DE ÉXITO





★ *Experiencia*

★ *Eficiencia*

★ *Disciplina Operativa*

Nuestros **SERVICIOS**



VENTAS	SERVICIO AL CLIENTE (IN/OUT)	RENTABILIDAD	CANALES DIGITALES ASISTIDOS	CHURN MANAGEMENT	SERVICIOS CUSTOMIZADOS
<p>Especialistas en gestionar canales de venta y mediciones por estrategia On/ Offline.</p>	<p>Diseñamos circuitos de Atención Excepcional asegurando agilidad, experiencia y mejoras en líneas como:</p> <p>SAC HELP DESK TELEMERCADEO</p>	<p>Estrategia comercial y experiencia en Mercados Multiculturales, que nos permite una rápida adaptación a los cambios del entorno, con foco al logro de los objetivos de nuestros clientes.</p>	<p>Unimos Inteligencia y tecnología para diseñar soluciones en otros canales, entregando opciones de:</p> <p>SOCIAL MEDIA BOT: Chat, Voz, WhatsApp RPA</p>	<p>Amplia experiencia en Argumentación y Negociación gestionando:</p> <p>La cobranza en diferentes estados de morosidad, anti- desconexión y/o reconexión.</p> <p>Fidelización de nuestros clientes en los procesos de retención.</p>	<p>Nos convertimos en Socios Estratégicos, asesorando y acompañando en:</p> <p>Tercerización y Mejora de Procesos</p> <p>Back Office</p> <p>Unidad Investigación Técnica UIT</p>
					

LOGROS

NOMBRE Y OBJETIVOS DEL CASO

ESTRATEGIAS

RESULTADOS



PREMIO ORO LATAM
MEJOR OPERACIÓN INTERNA

CROSSELLING:

1. Incrementar en un 30% las ventas de Crossselling.
2. Cumplimiento integral de los objetivos mensuales en operaciones de servicio al cliente.
3. Lograr una mejora del 20% en conversión de ventas.

1. **Seguimiento Operativo:** Seguimiento en tiempo real a las ventas, control de cumplimientos, reuniones de seguimiento y escucha focalizada. Focos: Disciplina Operativa, Cierre Asegurado, Ferias y Plan de incentivos.
2. **Seguimiento estratégico:** Reuniones y seguimientos semanales e informe mensual para revisión de resultados.
3. **Sistema de gestión:** Diseño e implementación del servicio – ciclo de venta.



PREMIO PLATA LATAM
MEJOR GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

EXPERIENCIAS DIGITALES:



1. Incrementar la resolución de los procesos de atención y la satisfacción de los clientes.
2. Impulsar la cultura digital a través de la promoción de los medios de autogestión.

1. **Medición uso de herramientas de automatización en el Call Center.**
 - Actualización de reportes.
 - Definición de metas.
 - Semana Cultural Digital.
 - Plan entrenamiento y comunicación
2. **Promover la autogestión en cada llamada** y medir su efectividad .
 - Consolidado de proceso.
 - Análisis de usabilidad.
 - Creación de reporte Selfcare.
 - E-learning y campaña.
 - #EmpoderandoClientes.



LOGROS



PREMIO BRONCE LATAM

MEJOR OPERACIÓN
TERCERIZADA

NOMBRE Y OBJETIVOS DEL CASO

TELEVENTAS:    

1. Acompañar a la sostenibilidad del negocio incrementando en un 7% la venta de paquetes ORO.
2. Incrementar la conversión de ventas en un 15% a partir de la profesionalización de la venta y la persuasión en contenido.
3. Incrementar la conversión de venta en el canal de chat, en un 30%.

ESTRATEGIAS

1. Promoción y aseguramiento del volumen de ventas y cambios de esquema comisional por ARPU de producto.
2. Maximizar el beneficio y garantizar el posicionamiento del contenido. Capitalizar cada lead maximizando la conversión y generar ventas sostenibles en el tiempo.
3. Actualizar las estrategias de atención de ventas a través de canal (WhatsApp) y generar clientes leales de por vida desde el primer contacto

RESULTADOS



118%

Mejora en Ventas



137%

Mejora en Conversión No Ácida



254%

Mejora en Conversión Canal WhatsApp

LOGROS	NOMBRE Y OBJETIVOS DEL CASO	ESTRATEGIAS	RESULTADOS
 <p>PREMIO BRONCE LATAM MEJOR ESTRATEGIA MULTICANAL</p>	<p>CANALES DIGITALES:</p>  <ol style="list-style-type: none"> 1. Aseguramos la estabilidad y funcionamiento de los canales digitales. 2. Generamos eficiencias en los recursos enfocados en la transformación digital 3. Impactamos positivamente en la experiencia del cliente al ser atendidos por canales digitales. 4. Construimos un equipo experto en gestión de canales digitales. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer un proceso único de gestión eficiente de incidencias para canales digitales. Analizar causa-raíz para definir acciones preventivas. 2. Monitoreo en tiempo real para el 100% de las gestiones de canales digitales y diseño e implementación de la base de conocimiento. 3. Evaluación de los clientes que fueron atendidos en canales digitales y seguimiento a los KPI's. 4. Organizar de manera eficiente el equipo y fortalecer sus conocimiento y habilidades para dar soporte de manera ágil y efectiva. 	 <p>53% Mejora Tiempo Solución de Incidencias</p>  <p>108% Solución en primera línea</p>  <p>97% Resultado Encuesta GPTW</p>
 <p>PREMIO BRONCE LATAM MEJOR CONTRIBUCIÓN TECNOLÓGICA</p>	<p>CONTRIBUCIÓN TECNOLÓGICA</p>  <ol style="list-style-type: none"> 1. Disminuimos el AHT 2. Optimizamos las consultas del asesor para agilizar la gestión y tiempos de respuesta. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se realizaron desarrollos en el CRM para disminuir los tiempos de consulta con la Automatización de procesos como: Comparativo de facturas, solución de fallas y tipificación de gestiones. 2. Se eliminaron pasos repetitivos y validaciones de los agentes, para tomar una acción o decisión y solucionar efectivamente el requerimiento del cliente. 	 <p>USD \$348K Ahorrados en el primero año, con la implementación de las automatizaciones</p>

LOGROS	NOMBRE Y OBJETIVOS DEL CASO	ESTRATEGIAS	RESULTADOS
 <p>PREMIO ORO LATAM MEJOR OPERACIÓN INTERNA</p>	<p>TELEVENTAS REGIONAL:</p>  <ol style="list-style-type: none"> Mejora de eficiencias operativas en toda la región. Seguimiento a la gestión del LEAD Mejora en la eficiencia de instalaciones Optimización del recurso humano 	<ol style="list-style-type: none"> Centralización de los skills en Bogotá Desarrollo de un software para obtener data de la traza del lead, efectividad de ofertas e instalación. Por medio del software se realiza seguimiento a las instalaciones y a la gestión comercial para recuperar los desistimientos. Vendedor Universal: Un vendedor atiende más de un país, aprovechando bajo tráfico de algunos mercados, logrando una gestión más eficiente y productiva. 	 <p>39% Mejora en Ventas</p>  <p>06% Mejora Eficiencia Instalaciones</p>  <p>09% Eficiencia Costo x Transacción:</p>
 <p>PREMIO BRONCE LATAM MEJOR GESTIÓN DE SERVICIO</p>	<p>GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE</p>  <ol style="list-style-type: none"> Aumento de los clientes promotores de la marca. Maximizamos el indicador de recomendación de la marca o NPS Transaccional. Mantuvimos una tasa representativa de transferencia a la encuesta de servicio. 	<ol style="list-style-type: none"> Identificar oportunidades de mejora de procesos y habilidades del asesor. Brindar soluciones ágiles e interacciones amigables para lograr convertir los clientes en Fans de la marca. Crear circuito de cultura “Nuestros clientes son primero”, especializado para la gestión y fortalecimiento de métricas de satisfacción. Crear la Tribu de experiencia, con un equipo capacitado y fortalecido para realizar acompañamiento y seguimiento a los agentes e indicadores, de punta a punta. 	 <p>09% Mejora NPS Cumplimiento Meta 108%</p>  <p>07% NPS Transaccional Cumplimiento Meta 109%</p>

4.⁺

Tecnología
Y ÁREAS SOPORTE



Aliados TECNOLÓGICOS

Nos enorgullece contar con aliados tecnológicos donde sus plataformas de omnicanalidad nos proporcionan soluciones flexibles y personalizables, adaptadas a las necesidades de nuestros clientes.

Con tiempos ágiles, podemos desarrollar herramientas de software en la nube que nos permiten optimizar nuestra gestión operativa y mejorar la experiencia de tus clientes. Adicionalmente nos permiten aprovechar las ventajas de la tecnología para alcanzar tus objetivos de manera eficiente y brindar un servicio de calidad.

Potenciamos la atención de nuestros agentes al recibir en una sola bandeja de entrada, todos los contactos que lleguen por los siguientes canales:



Call Experience: Outbound Call Center, Inbound Call Center con un potente ACD y Showflow Call center.



Omnichannel: Llamadas, Telegram, WhatsApp Business, Email, Webchat, Social Media y SMS.



Trunk SIP: Llamadas, Telegram, WhatsApp Business, Email, Webchat, Social Media y SMS.



Servicios profesionales: Desarrollos a medida para personalizaciones con nuestro software, consultorías y formaciones.



Bots y Dialerbot: Mejora la tasa de Contactabilidad y la calidad de tus bases de datos, ahorra tiempo y productividad.



Antispam: Identifica numeraciones clasificadas como Spam.



Áreas SOPORTE

Equipos multidisciplinares trabajamos colaborativamente entregando conocimiento y acompañamiento constante a todas las operaciones para :

★ FACILITAR LA EXPERIENCIA

- ✓ Selección
- 👤 Entrenamiento

Capacitación en habilidades de atención y comercial para asegurar el **cuidado y mensaje** de marca de cada uno de nuestros clientes a través de todos los colaboradores .

★ ASEGURAR LA EXPERIENCIA

- 📊 Monitoreo de Calidad/
Canales de Atención
- 📈 Planning y Reporting
- 💬 Comunicaciones

Nos apoyamos con herramientas y equipos expertos en monitoreo, para asegurar la disponibilidad y estabilidad del servicio ofrecido y lo más importante cuidar la experiencia escuchando **la voz del cliente**.

★ MEJORAR LA EXPERIENCIA

- 🔄 Procesos y
Mejora Continua
- 💡 Innovación & Proyectos
- 📊 Analytics y Performance

La proactividad y la mejora continua la lideramos desde todas nuestras áreas, entregamos información de valor a los clientes, poniendo a prueba nuevas metodologías, desplegando e implementándolas para beneficio de nuestros clientes.

En nuestro camino a la excelencia **adoptamos prácticas y metodologías de mejora continua** y capacitación permanente.

COPC



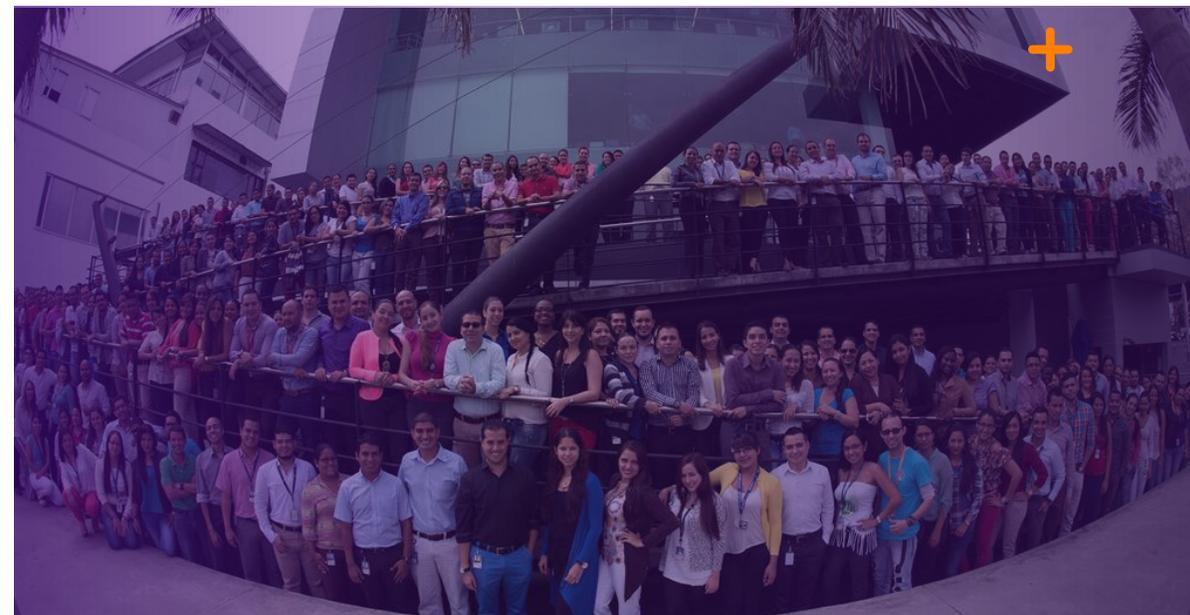
KAIZEN



6 SIGMA



SCRUM

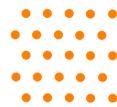


5.+

Nuestro
TALENTO HUMANO



Ciclo de ENTRENAMIENTO



NUEVOS INGRESOS

- Modelo aplicado se construye a la medida entendiendo el comportamiento del negocio y las necesidades del skill (conocimiento, habilidad).

SEGUIMIENTO Y AJUSTE

- Evaluación de metodologías, programas y/o proyectos.
- Feedback a operación/ líder.
- Si el CSRs no mejora se sugiere PIP
- Consultoría y ajustes.



ENTRENAMIENTO PERMANENTE

- Actualización continua, proceso, productos, tácticas, mecánicas, herramientas, etc.
- Refuerzos para cerrar brechas.
- Entrenamiento en habilidades comerciales.
- Foco en oportunidades con diagnóstico de supervisor.

MEJORA Y CRECIMIENTO EN PERFORMANCE

- Acciones de mejora por parte del supervisor y CSR.
- Enfoque especial en bajos rendimientos.
- Involucrar capacitación, procesos y habilidades blandas.
- Se mide la contribución al negocio: Seguimiento KPIs antes y después del programa o entrenamiento.
- Seguimiento a la mejora en conjunto con los líderes.

Plan de ENTRENAMIENTO INICIAL

INGRESO A COMPANÍA



ENTRENAMIENTO

- Entrenamiento Onboarding: producto, procesos, políticas, herramientas, cultura, etc. (*)
- Metodologías de aseguramiento (juegos de rol, clínicas, simulaciones). del 20% en conversión de ventas.

Validadores



SUPERVISOR

- Bienvenida y expectativas.
- Divulgación de matriz y explicación detallada de KPI's.
- Aseguramiento en puesto de trabajo.



BENEFICIOS

1. Apropiar los conocimientos por medio de prácticas y simulaciones llevando al aprendiz del conocer al hacer.
2. Mitigar el impacto de la salida a producción en un ambiente controlado en tiempo real.
3. Asegurar el conocimiento a través de validaciones del aprendizaje en cada fase.
4. Asegurar la gestión en puesto de trabajo.
5. Asegurar reducción de brechas y desvíos para lograr curva de aprendizaje esperada.
6. Desarrollar habilidades blandas que permitan alcanzar los objetivos e indicadores propuestos.

SALIDA A PRODUCCIÓN

Cierre de Brechas para asegurar Curva de Aprendizaje

Entrega de Informe y recomendaciones a líder

Refuerzo en desvíos

Refuerzo en habilidades

Refuerzo de habilidad: según necesidad

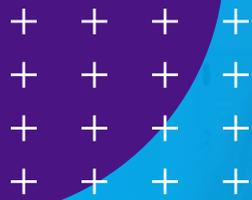
Ejecución actividades Supervisor: observación en línea, feedback, aseguramiento.

Observaciones y lista de desvíos.

Observaciones y lista de desvíos.

Diagnóstico formal para fortalecimiento

(*) Contenido entregado por cliente, (T0) tiempo de entrenamiento inicial se define de acuerdo con las necesidades del skill, el conocimiento del producto y habilidades que sean requeridos para la gestión.



Construimos el mejor LUGAR PARA TRABAJAR

Nuestros colaboradores sólo pueden brindar una experiencia de servicio excepcional en la medida en que se sientan valorados y cuidados de manera integral.

RECONOCEMOS E INCENTIVAMOS

Promovemos el buen **clima laboral** y destacamos el desempeño excepcional y el compromiso con los resultados, mediante:

- Actividades de **bienestar** para el empleado y fortalecimiento del **clima laboral**.
- Sistema de **puntos e incentivos** vía gamificación por cumplimiento de indicadores.
- Iniciativas de **innovación y experiencias extraordinarias** de servicio.
- Programas de **reconocimiento** por desempeño trimestral y anual.

GESTIONAMOS LA DISPERSIÓN

Trabajamos en acciones para **disminuir la curva de aprendizaje** del ejecutivo posterior al entrenamiento inicial mediante:

- Monitoreo y entrenamiento continuo
- Feedback y planes de trabajo focalizados y segmentados por cuartiles.

POSICIONAMOS EL ROL DE NUESTROS LÍDERES

Invertimos en el permanente desarrollo de nuestros líderes para **promover el desarrollo** y el acompañamiento a sus equipos con:

- Planes de formación y desarrollo a Líderes.
- Rol del Supervisor :
 - ✓ Seguimiento al Desempeño.
 - ✓ Gestión de Dispersión
 - ✓ Coaching y Liderazgo
 - ✓ Motivación y conexión con los equipos.

ACOMPAÑAMOS EL DESEMPEÑO

Buscamos potenciar y fortalecer **habilidades de los colaboradores**, este proceso incluye:

- Diagnóstico y acompañamiento inicial
- Entrenamientos específicos
- Construcciones mejores prácticas en equipo.
- Feedback y monitoreo integral
- Seguimiento continuo a indicadores y planes de trabajo.



Beneficios para NUESTROS EMPLEADOS

La aplicación de nuestros beneficios ha contribuido a la satisfacción de los empleados dentro de la compañía, quienes han desarrollado un plan carrera y nos califican como un gran Lugar para trabajar, lo que nos permite apalancar una **ROTACIÓN MENOR AL 3%**.

• La aplicación de estos beneficios está sujeta a la negociación y contratación directa de los empleados, así como a otras condiciones.



SEGUROS

- **Póliza Exequial:** Cubrimos el 100% del valor en caso de fallecimiento del empleado o su familia.
- **Seguro de vida:** Proporcionamos un seguro que cubre al 100% gastos médicos graves, hospitalización, maternidad y fallecimiento, para brindar tranquilidad al colaborador y su familia.



SALUD

- **Auxilio de incapacidad:** Entregamos auxilio monetario por incapacidad superior a 7 días.
- **Medicina prepagada:** Otorgamos un auxilio el 50% del costo de la medicina prepagada o plan complementario para el empleado y su grupo familiar.



ENTRETENIMIENTO

- Brindamos acceso gratuito a la plataforma de Streaming DGO (DIRECTV GO).



CONVENIOS

- Buscamos convenios para nuestros colaboradores con diferentes entidades de ahorro, crédito, seguros, salud y belleza, recreación, educación, acondicionamiento físico, mascotas, autos y motos, gastronomía entre otros.



BENEFICIOS ECONÓMICOS

- Reconocemos el esfuerzo de nuestros colaboradores, brindando beneficios económicos como:
 - ✓ Prima extralegal de vacaciones
 - ✓ Prima extralegal de navidad
 - ✓ Reconocimiento antigüedad



CALIDAD DE VIDA

- Buscamos el bienestar de nuestros empleados y sus familias, por eso otorgamos beneficios emocionales como:
 - ✓ Día de cumpleaños
 - ✓ Día de grado
 - ✓ Días de maternidad
 - ✓ Días de matrimonio



EDUCACIÓN

- Apoyamos el crecimiento personal y profesional de nuestros colaboradores a través de:
 - ✓ Cupo educativo
 - ✓ Préstamos educativos carrera técnica.
 - ✓ Préstamos educativos pregrado
 - ✓ LinkedIn, con más de 10,000 cursos gratuitos disponibles

6.⁺

Infraestructura



Colombia SEDE BOGOTÁ

SALAS



2 Capacitación:
15 a 20 personas



3 Reuniones:
12 personas



1 Descanso:
50 colaboradores



1 Enfermería



1 Lactancia

WORK STATION

543

P. Operativos



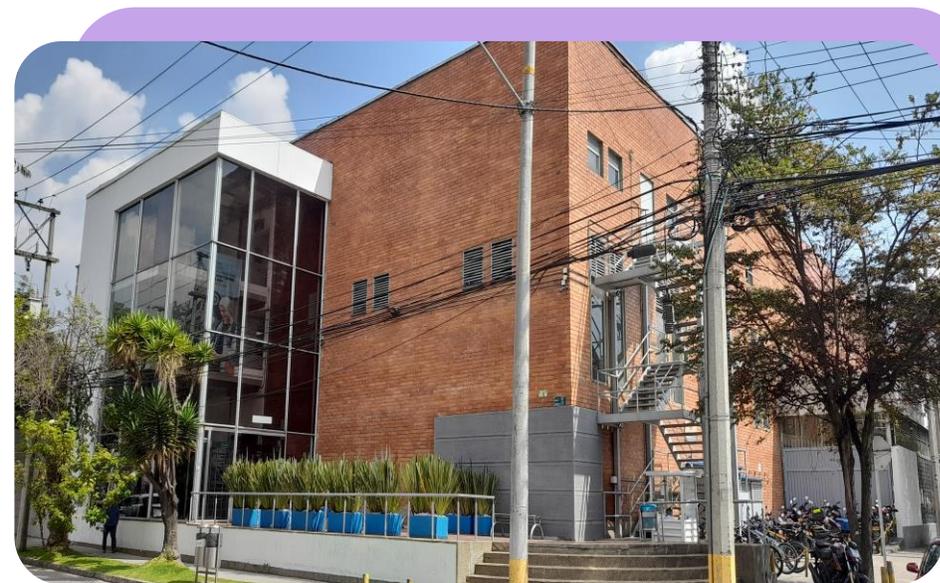
89

P. Administrativos



43

P. Supervisor



Colombia SEDE CALI



WORK STATION

680
P. Operativos

166
P. Administrativos

47
P. Supervisor

SALAS Y CAPACIDAD



2 Capacitación:
19 a 37 personas



2 Reuniones:
8 a 17 personas



1 Auditorio:
83 personas



1 Descanso:
150 colaboradores



1 Enfermería



1 Lactancia

INFRAESTRUCTURA

Actualmente contamos con el apoyo de más de 1.400 colaboradores en una modalidad mixta, donde combinamos la presencialidad con el Home Office en nuestras sedes de Bogotá y Cali.



Estaciones de trabajo ergonómicas adecuadas para la plataforma de contact center, red de datos y eléctrica, seguridad, administración y soporte técnico.



Instalaciones de call Center con tratamiento acústico para garantizar niveles auditivos acordes con la actividad.



Edificaciones con estructuras sismo resistente.



Área para guardar elementos personales, garantizando escritorio limpio y seguridad de la información de clientes y pc. (ISO 27001)



Sistema de ingreso a través de tarjetas inteligentes para todos los colaboradores y personal autorizado.



Contamos con seguridad ocupacional y reacción ante emergencias.

7.+

+
Contactanos

 57 310 646 2454

 direccioncomercial@telecenter.com.co

 www.telecenter.com.co

Síguenos en nuestras redes sociales:
Telecenter Panamericana

