

# PORTAFOLIO COMERCIAL

**MCC**

BPO S.A.S



# ¿Quiénes Somos?

**Desarrollamos modelos de gestión de servicio, que nos permiten garantizar tiempos de respuesta inmediatos, mejorando la satisfacción del cliente, contribuyendo a la imagen de las organizaciones.**

**Somos expertos en soluciones tecnológicas integrales para la gestión de sus procesos de servicio y de cobranzas con plataformas especializadas. Contamos con más de 15 años de experiencia y estamos certificados bajo la norma ISO 9001 -2015.**

# MCC te Ofrece Soluciones

- ✓ **Ofrecemos Atención omnicanal a través de modelos integrales de atención, para fortalecer las relaciones de los usuarios y las empresas.**
- ✓ **Automatizamos y optimizamos sus procesos logrando mayor productividad y eficacia en su negocio.**
- ✓ **Ejecutamos estrategias de contacto mediante gestiones masivas (Sms, Mailing, Llamadas personalizadas pregrabadas y con operador) para información de temas de interés a los usuarios.**
- ✓ **Generamos campañas especiales para actualización de datos, segmentación y caracterización de la información, para enriquecimiento de los datos.**

# Con nuestras soluciones

- ✓ Mejoramos sus indicadores de recuperación de cartera y el fortalecimiento de sus ingresos, enfocándonos en la estrategia de cobro de la empresa.
- ✓ Ofrecemos la aplicación de controles y seguimiento a los procesos para la toma de decisiones oportunas.
- ✓ Desarrollamos estrategias de marketing y comunicación digital, para visibilizar los servicios de las empresas.

# NUESTROS CLIENTES



# ESTRUCTURA OPERATIVA



**6% - 8%**  
Índice de rotación  
Industria: 9% - 11%

**7% - 8%**  
Índice de ausentismo  
Industria: 10% - 12%

# PLATAFORMA TECNOLÓGICA



**Garantía de  
continuidad del  
servicio del  
99.6%**



**Servidores con  
plataforma de  
virtualización**



**Aplicaciones en  
la nube**



**DataCenter equipado  
con UPS de 16 KVA  
en paralelo**



**Almacenamiento  
SAN con capacidad  
de 16,2 Tb**

# NUESTRA EXPERIENCIA\*



Más de **1.7** Millones de gestiones diferentes a cobranzas de multas que generan ingresos para nuestros clientes.



Más de **1.2** Millones de llamadas atendidas



Más de **14** Millones de gestiones enfocadas en cobranzas (llamadas personalizadas con operador, SMS, mail marketing y llamadas personalizadas con voz pregrabada).



Más de **94** Mil millones de pesos obtenidos en cobranza por multas de tránsito para nuestros clientes



# Servicios de Gestión de la Información

1



## Retención



Estrategia para conservar sus clientes analizando su comportamiento durante y después de la compra.

2



## Fidelización



Gestión para incrementar la satisfacción de sus clientes.

3



## Soporte



Respaldo, atención y solución de problemas de sus clientes postventa.



# Soluciones Especializadas de Software

## Movilidad

**alat**

Suite multiservicio de gestión para el seguimiento y control de eventos de tránsito y movilidad.



**Comunidad Virtual**

Servicio de mensajería virtual que permite la interacción entre empresas y organismos de tránsito.

**mw**  
**moviwa**

Aplicación de control de trámites de vehículos y/o mantenimiento para los diferentes usuarios.

## Otros Sectores



**TICKETS MCC**

Registro de solicitudes y repositorio para documentos.



**AGENDAMIENTO**

Cero filas: Control y reserva de citas.



**ENTURNADOR**

Aplicación que permite la gestión de turnos en sede.



**INTELIGENCIA DE DATOS**

Herramienta para el manejo de cuadros de mando que permite un control estadístico y reportes diseñados para análisis de la información.

# PILARES ESTRATÉGICOS

1

## CONFIANZA

Cuidado en el manejo adecuado de los datos, Habeas Data. (Política de Tratamiento de datos).



2

## OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS

Incremento de la productividad a través de módulos especializados de gestión.



3

## EXPERIENCIA DEL USUARIO

Satisfacción de las necesidades de los usuarios a través de diferentes canales de comunicación.



# RESERVA MADHÚ

MCC participa en la ordenación sostenible y conservación de los bosques a través de la Reserva Natural Madhú como nuestro proyecto de responsabilidad social y ambiental.





# Contacto

**Adriana María Reyes G.**  
Gerente Ejecutiva  
[amreyes@mcc.com.co](mailto:amreyes@mcc.com.co)  
Cel: (+57) 300 600 9326

**Esmeralda Ospina Jimenez**  
Consultora Comercial  
[eospina@mcc.com.co](mailto:eospina@mcc.com.co)  
Cel: (+57) 312 830 3473

**Tyrone Iván Bejarano J.**  
Director de Procesos  
y Desarrollo Estratégico  
[tbejarano@mcc.com.co](mailto:tbejarano@mcc.com.co)  
Cel: (+57) 318 415 4966