

ALL – CONTACTS

«Fidelizando Nuestros Clientes con sus Clientes»



¿QUIÉNES SOMOS?

VALORES

PLATAFORMA TECNOLÓGICA

CLIENTES

CONTACTO

NUESTROS SERVICIOS

Atención al Cliente

Gestión de Cobranza

Encuestas Telefónicas

Prospección Comercial

Back Office

Auditorias Telefónicas

Soporte Técnico

Gestión de Datos



ALL - CONTACTS

¿QUIÉNES SOMOS?

«De los detalles se crean grandes cosas»

- **ALL-CONTACTS** somos un outsourcing con un core bussines de Contact Center / Call Center, organizado por un staff de colaboradores enfocados 100% en brindarle tranquilidad solucionando sus necesidades en metas, productividad, calidad y efectividad.
- **MISION** mantenemos un feedback constante con nuestros clientes y colaboradores, teniendo claro que cada día es un libro nuevo por gestionar.



- **VISION** ser tu socio, adaptado a tus necesidades, tener una relación de largo plazo, sabemos que esto nos llevará a ser una de las organizaciones más importantes.



INDICE



ALL - CONTACTS

VALORES

«Fidelizando Nuestros Clientes con sus Clientes»

➤ **RENTABILIDAD** buscamos optimizar los costos de nuestros clientes, asumiendo que un servicio de alto valor agregado no empuje a escaparse de su presupuesto.

➤ **VALOR AGREGADO** tenemos claro que solo dejamos huella en base a resultados.



➤ **TRANSPARENCIA** una de nuestras virtudes más valoradas. Trabajamos y buscamos el 100% de confianza y seguridad para nuestros clientes.

“Los clientes no esperan que seas perfecto. Esperan que les aportes soluciones cuando tienen algún problema”. **Donald Porter**



INDICE



ALL - CONTACTS

PLATAFORMA TECNOLÓGICA

«Fidelizando Nuestros Clientes con sus Clientes»

- Ponemos al servicio de nuestros clientes una plataforma multicanal:
- **Teléfono:** Contacto e interacción entre el cliente y el teleoperador a través del canal telefónico, con la posibilidad de administrar buzones de voz y un 100% de grabación de llamadas.
- **Correo electrónico:** Recepción, enrutamiento, respuestas automáticas y ordenación de correos electrónicos según variables relevantes (origen, destino, asunto, etc.).
- **Envío SMS Masivos:** Campañas programadas y personalizadas con multimedia. Recepción de respuestas. SMS largos y cortos.
- **Envío de mensaje de VOZ:** Sistema IVR para enviar mensajes de audio grabados. Ideal para cobranzas, recordación de Citas, avisos informativos.
- **Mensajería instantánea:** Interacción entre el cliente y el operador a través de Facebook Messenger, Whatsapp, Skype, etc.
- **Web 2.0:** Contacto en interacción mediante las diferentes herramientas de la Web 2.0, ya sea redes sociales (como Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, Google+, etc.), foros, blogs, etc.



INDICE

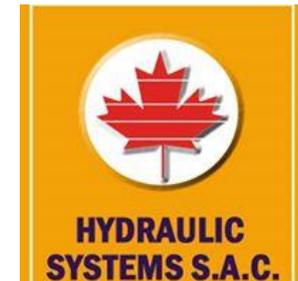


ALL - CONTACTS

CLIENTES

«Fidelizando Nuestros Clientes con sus Clientes»

La experiencia laboral de nuestro staff de colaboradores (**empleado-cliente**), nos permite mostrar la labor gestionada en las distintas campañas de Telemarketing y BPO (Business Process Outsourcing), sea de alcance nacional como internacional, dentro del que destacan los clientes:



INDICE



ALL - CONTACTS

NUESTROS SERVICIOS

«Fidelizando Nuestros Clientes con sus Clientes»



INDICE



ALL - CONTACTS

ATENCIÓN AL CLIENTE

«Fidelizando Nuestros Clientes con sus Clientes»

- Líneas de atención al cliente / atención de números 0800 - 0801.
- Llamadas Inbound / Outbound.
- Líneas informativas: eventos, trámites, ubicación de locales, etc.
- Monitoreo de competidores.
- Atención en línea vía web.
- Sistemas de respuesta automática.
- Servicios para medios de comunicación.
- Generación de citas.
- Seguimiento post venta.
- Información de facturación.
- Generación de reservaciones.
- Pago de servicios.
- Tramitación de solicitudes / toma de pedidos.
- Gestión de reclamos.
- Programas de fidelización.
- Activación / reactivación de clientes.
- Mantenimiento / retención de clientes.



SERVICIOS



ALL - CONTACTS

GESTIÓN DE COBRANZA

«Fidelizando Nuestros Clientes con sus Clientes»



- Información y reclamos.
- Cobranza amistosa.
- Cobranza preventiva.
- Cobranza pre-judicial.
- Cobranza morosa.
- Cobranza predictiva.



SERVICIOS



ALL - CONTACTS

ENCUESTAS TELEFÓNICAS

«Fidelizando Nuestros Clientes con sus Clientes»

- Estudios de satisfacción al cliente (Mystery Caller).
- Análisis de audiencia.
- Post test publicitarios.
- Evaluación de imagen de marca.
- Sondeos de opinión pública.
- Test de concepto de productos y servicios.
- Evaluación de productos y servicios.
- Encuestas electorales o de intención de voto.



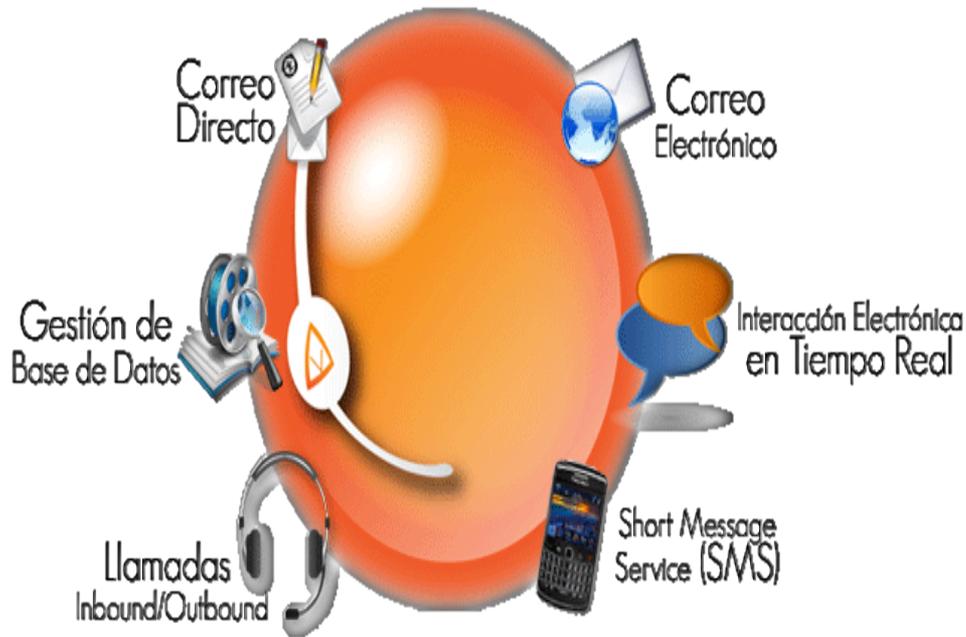
SERVICIOS



ALL - CONTACTS

PROSPECCIÓN COMERCIAL

«Fidelizando Nuestros Clientes con sus Clientes»



- Generación de citas para fuerza de ventas.
- Campañas promocionales o informativas.
- Captación de socios para clubes e instituciones.
- Seguimiento post venta.
- Confirmación de entrega o despacho.



SERVICIOS



ALL - CONTACTS

BACK OFFICE

«Fidelizando Nuestros Clientes con sus Clientes»

- Administración de Clientes.
- Gestión Documental.
- Transacciones Comerciales.
- Transacciones Financieras.
- Reclamaciones(Work Flow).
- Confección de Expedientes.
- Instalaciones(Work Flow).



SERVICIOS



ALL - CONTACTS

AUDITORIAS TELEFÓNICAS

«Fidelizando Nuestros Clientes con sus Clientes»



- Medición de la calidad emitida
- Medición de la calidad percibida
- Índice de satisfacción de clientes (CSI)
- Índices de recomendación (NPS)



SERVICIOS



ALL - CONTACTS

SOPORTE TÉCNICO

«Fidelizando Nuestros Clientes con sus Clientes»



- A través de llamadas Inbound:
 - Soluciones a incidencias técnicas, mediante las especificaciones convenientes.
 - Consultas sobre plazos y garantías.
 - Consultas sobre mantenimientos de productos.
 - Consultas sobre funcionamiento de equipos



SERVICIOS



ALL - CONTACTS

GESTIÓN DE DATOS

«Fidelizando Nuestros Clientes con sus Clientes»

- Enriquecimiento de base de datos.
- Depuración de base de datos.
- Digitalización de registros.
- Segmentación de base de datos.



SERVICIOS

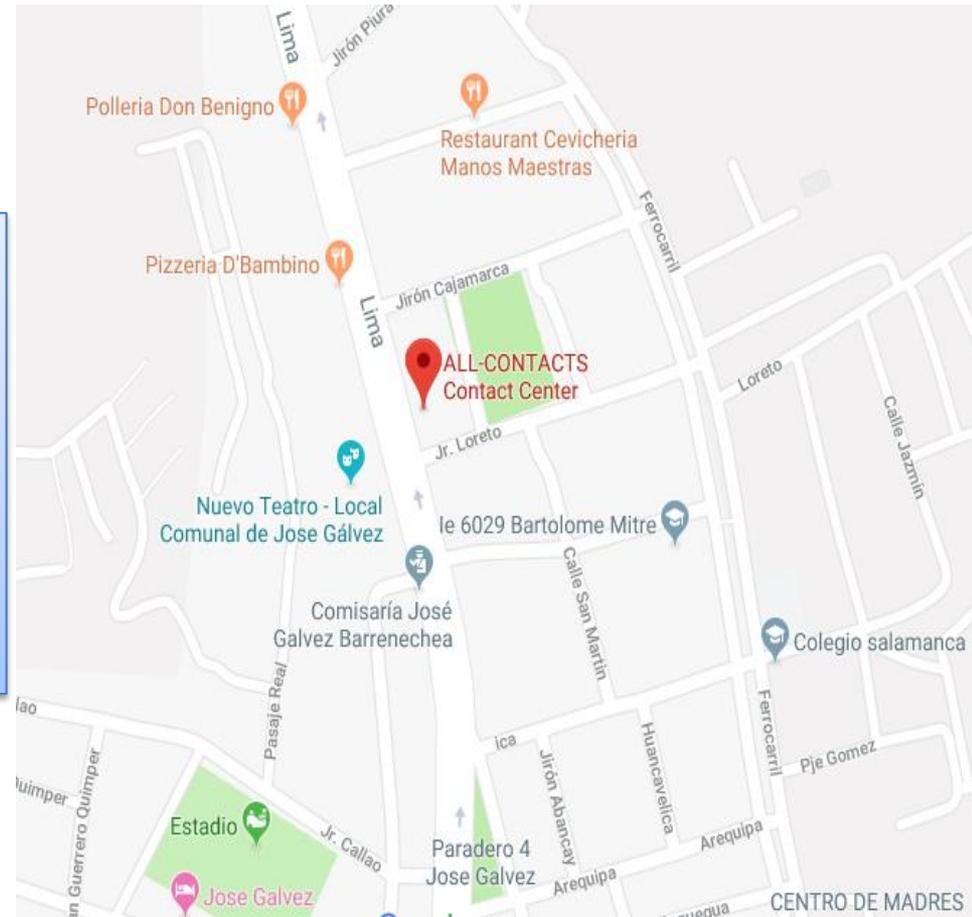


ALL – CONTACTS

CONTACTO

«Fidelizando Nuestros Clientes con sus Clientes»

- Av. Lima c/ Jr. Loreto, Jose Galvez, V.M.T, Lima, Perú.
- Cel / Whatsapp: 946180043
- contacto@all-contacts.com
- www.all-contacts.com



INDICE