

The logo for Overtrad features a red circular icon with a white arrow pointing clockwise, positioned to the left of the word "Overtrad" in a blue, sans-serif font.

Overtrad

BPO Contact Center



ÍNDICE

1. Quiénes Somos
2. Nuestros Servicios
3. Nuestra Gestión
4. Por qué elegirnos
5. Nuestros Clientes

Somos una empresa especializada en atender soluciones de **Contact Center y BPO** a través de procesos integrados y tecnológicos que nos permiten interactuar con los usuarios finales por medio de múltiples canales de atención ya sean vía telefónica, virtual o presencial.

El enfoque a nuestros clientes nos permite identificar y comprender sus necesidades, permitiéndonos brindar soluciones innovadoras y con alto valor agregado.

Nos adelantamos a los requerimientos del mercado creando un impacto de satisfacción en nuestros clientes.



En Overtrad contamos con un equipo multidisciplinario con experiencia en diferentes tipos de operación para diversos sectores.

Inbound:

- Atención al Cliente
- Venta Receptiva
- Mesa de Ayuda
- Retención y Calidad
- Back Office

Outbound:

- Televentas
- Cobranzas
- Encuestas
- Actualización de BD
- Campañas Informativas

Otros Servicios:

- Mensajería Masiva e Interactiva
- Envíos de Locuciones de Voz Masiva e Interactiva



Blaster (IVR saliente) en todas las etapas para determinar contacto y depurar bases.



WhatsApp

Campañas promocionales de productos.
Mensajes de Cobranzas preventivas.
Servicios de atención de interacciones entrantes.



Recordatorios de Promesas de Pago y deudas por vencer.
Recordatorios de Recojo de tarjetas de crédito, bienvenidas y activación de servicio.

Equipo de supervisión y líderes de campaña en constante feedback a los colaboradores y control de los indicadores.



Equipo de monitoreo de Calidad en línea, lado a lado y auditoría de llamadas.



Equipo de procesos y business analytics con una estructura de reportes en línea con la capacidad para preparar soluciones ad-hoc.

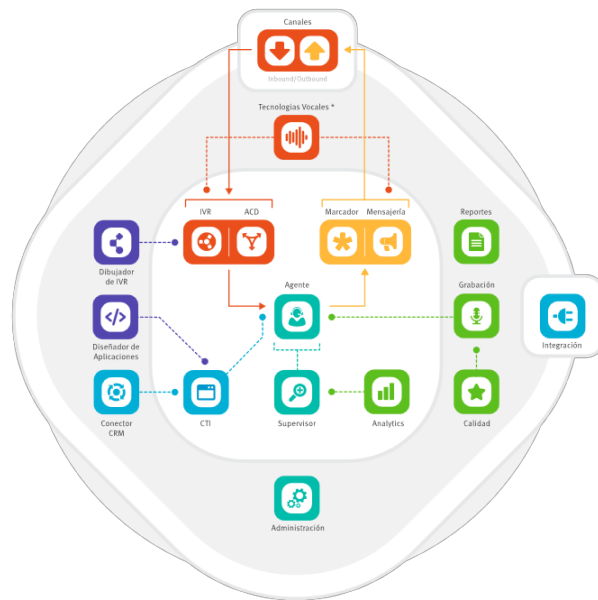
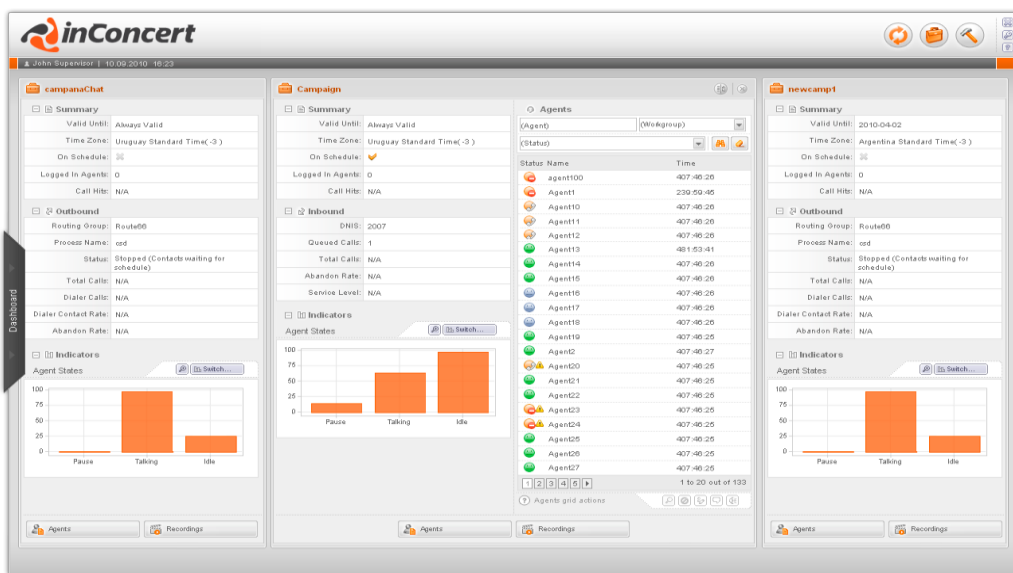


Equipo de Reclutamiento, selección y formación que asegura la correcta contratación y entrenamiento del personal.



Optimización de **bases de datos** según modelos estadísticos para maximizar los resultados.

Tableros de control customizados para un mayor y mejor control de los KPI del negocio.



Nuestros Partners:



- HERRAMIENTAS DE DISEÑO
- INTEGRACIÓN
- INTERFACES DE USUARIO
- OUTBOUND
- AUDITORIA Y CALIDAD
- GESTIÓN DE CANALES

- Aplicación intensiva de BI en nuestros servicios maximizando resultados.
- Mayor contactibilidad y efectividad en las campañas Outbound.
- Flexibilidad y rapidez en la atención de los requerimientos y servicio solicitados.
- Diseño integral de reportería de Gestión y KPI a la medida.
- Alta disponibilidad y sistemas de Redundancia en todas nuestras soluciones.
- Iniciativa en la presentación de propuestas para una gestión eficaz que le ayudara a obtener mejores resultados.



The logo for Overtrad features a red circular icon with a white arrow pointing clockwise, positioned to the left of the word "Overtrad" in a blue, sans-serif font.

Overtrad

BPO Contact Center