

**PODEMOS HACER POR
TI, LO QUE HEMOS
HECHO POR ELLOS**



LA EXPERIENCIA

NUESTRA PROMESA

- ❖ Entrada a producción con la plataforma de comunicación totalmente en funcionamiento e integrada con plataforma del cliente en 8 días calendario cumpliendo con estándares de calidad.
- ❖ Soportar y mantener una operación con nivel de servicio de 99.97% anual.
- ❖ Entregar al cliente reportes totalmente personalizados, generados por hora con datos estadísticos actualizados acumulados Segundo a Segundo disponibles online.



EL CLIENTE

CLARO

empresa perteneciente al grupo América Móvil, uno de los cuatro grupos empresariales más grandes y reconocidos a nivel mundial con una representación en 19 países y más de 267 millones de clientes.

Enfocada hacia la innovación y la tecnología de punta, ofreciendo servicios de transmisión de voz y datos de óptima calidad y productos a la vanguardia mundial.

CENTRO DE CONTACTO

BILATERAL

BILATERAL es una historia de éxito basada en el trabajo en equipo y fundamento de éxito que radica en hacer memorable cada contacto con los clientes. Empezó con un pequeño centro el año 2003 con crecimiento estable y sostenibles que los ha convertido en uno de los principales operadores bilingües de centros de contacto en Colombia. Caracterizado por su rápido crecimiento y desarrollo integral, cuenta con operaciones de Atención al cliente, Servicio a Ventas, Soporte Técnico y una serie de proyectos de apoyo back-office. Es un centro de contacto de operaciones exigentes y de alta disponibilidad.

EL DESAFIO DE DRAGONTECH

Entrar en producción en solo 8 días calendario con la operación e infraestructura necesaria para dejar en producción el servicio del *611 de Claro/Comcel para la zona oriente y occidente del Colombia como respuesta al servicio de desborde del operador.

VALOR PROPORCIONADO

- ❖ Automatización de la plataforma que les permite obviar el tiempo de conexión del agente, el tiempo de tipificación de la llamada y el tiempo de after call work ACW.
- ❖ Plataforma y configuración estables y robustas que han permitido mantener por 4 años seguidos la meta del 99.97% de nivel de servicio.
- ❖ Acompañamiento, flexibilidad y rapidez en la entrega de servicios requerido por el cliente en un ambiente cambiante y exigente.

Atender operación inbound de Lunes a Domingo 7x24, los 365 días al año con un nivel de servicio 99.97% . Entregado al cliente hora a hora indicadores confiables de la gestión en formatos preestablecidos por el.

LA SOLUCION

Convocar un experimentado equipo de trabajo de alto rendimiento que permitió la sinergia entre Dragontech, el personal del centro de contacto y cliente donde la comunicación, el seguimiento, la flexibilidad y el acompañamiento fueron parte esencial del éxito del proyecto.

Implementación de un IVR que se enlaza directamente con el proveedor Claro y enruta las llamadas a los agentes disminuyendo tiempos de conexión y asignación de llama al mínimo.

Configuración de la plataforma que permite que los tiempos de tipificación de la gestión y el tiempo de after call work ACW quede reducido al mínimo generando mayor productividad.

Personalización de reportes y entrega de estadísticas en línea de la operación bajo exigentes parámetros de auditoria y control del cliente, teniendo la posibilidad de consultar segundo a segundo la información sin la intervención el operador del servicio Bilateral.



Más Información

info@dragontech-la.com
COL (571) 3814950
USA +1305 5078017