



11	VENTAS Y SERVICIOS / BANCO OCCIDENTE	
	NOMBRE LEGAL	VENTAS Y SERVICIOS S.A.
	SECTOR/INDUSTRIA	Contact Center – Business Process Outsourcing

PERFIL DEL CLIENTE

VENTAS Y SERVICIOS S.A., nace en 1976, con el objetivo de apoyar procesos del Banco de Occidente. En el año de 1991 se constituyen como sociedad anónima abriendo las puertas al mercado como la primera compañía de Outsourcing Operativo, Administrativo y Comercial en Colombia.

VENTAS Y SERVICIOS S.A. está orientado a cumplir su promesa de valor: “Ser referentes de calidad en el mercado, garantizando la calidad e innovación de los servicios prestados a los clientes sobre la base de mejores prácticas en el mercado”.

TAMAÑO DE LA EMPRESA

VENTAS Y SERVICIOS S.A., cuenta con más de 7,500 colaboradores, con presencia nacional en más de 15 oficinas en 70 ciudades y municipios.

DESAFÍO

Consolidar una plataforma de Contact Center que solucione los problemas de calidad y conectividad, alineando las expectativas de omnicanalidad que exige el mercado.



SOLUCIÓN

La Plataforma de Contact Center, PCCaaS, como servicio administrado a través de los Data Centers de Claro, ofrece infraestructura de servidores, almacenamiento, equipos de seguridad, conectividad y el software de Contact Center de Genesys, diseñado para trabajar en diferentes canales de atención, como canales de voz inbound, outbound y blending, así como canales multimedia: chat, email y redes sociales, junto con la opción de definir roles administrativos de supervisores, analistas e incluso extensiones de PBX.

La solución permite entregar las funcionalidades de Contact Center en cualquier ubicación de la red nacional de Claro extendiendo la inteligencia, que se ubica en los Data Centers de Claro Triara y Ortezal, hasta los predios de VENTAS Y SERVICIOS S.A. mediante conexiones de red MPLS.

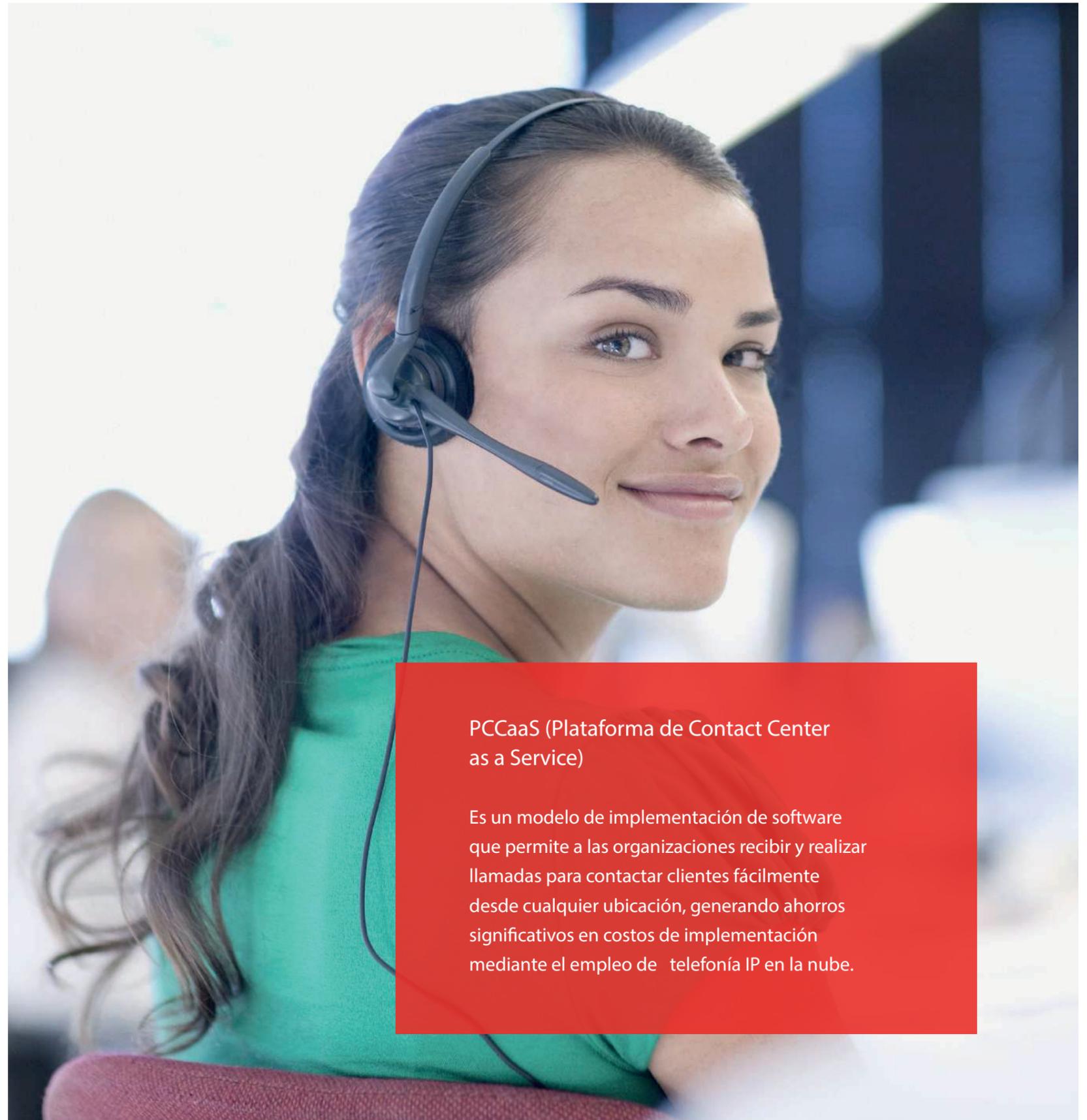
BENEFICIOS

- Gestión Omnicanal - Una solución que permite administrar, configurar y gestionar todo tipo de interacción (Inbound, Outbound, Chat, Correo, Redes Sociales y Video Llamada) en un ambiente integrado, controlado y que a su vez genera reportes y BI (Business Intelligence) necesaria para la toma de decisiones de impacto en el negocio en tiempo real.
- Tecnología de Punta y con alta disponibilidad - Plataforma líder en el mercado de los Contact Centers con garantía de última versión y enmarcado en una arquitectura de alta disponibilidad con redundancia en cada uno de sus componentes a través de conexiones en dos Data Center.
- Optimización de Fuerza Laboral - Automatización de tareas propias de gestión del recurso humano del Contact Center, con adecuada estimación y demanda de personal, elaboración de mallas de turno, gestión y monitoreo, adherencia del personal y como consecuencia, reducción de costos de operación que ayuda a proveer servicios con tarifas competitivas.

TESTIMONIAL

“Migrar nuestras operaciones a la plataforma de Contact Center de Claro cloud bajo el Modelo PCCaaS nos ha permitido mejorar el desempeño de nuestras operaciones y generar eficiencias operativas que se han convertido en la palanca para las nuevas inversiones y el desarrollo de nuevos canales para la organización y nuestros clientes desde Workforce, pasando por las operaciones de voz, chat, mail, video llamada, sistemas de IVR y redes sociales, que han generado oportunidades para apoyar a nuestros clientes en la mejora de la interacción con sus usuarios finales”.

Julia Fernandez Velasquez
Gerente General



PCCaaS (Plataforma de Contact Center as a Service)

Es un modelo de implementación de software que permite a las organizaciones recibir y realizar llamadas para contactar clientes fácilmente desde cualquier ubicación, generando ahorros significativos en costos de implementación mediante el empleo de telefonía IP en la nube.