



SIMPLE · SMART · SPEEDY[®]

Contact Center

Connecting Business

Resuelva problemas complejos con agilidad
y atención personalizada.

¿Qué solucionamos?

1. **Falta de relación multicanal y el análisis en el ciclo de atención del cliente.**
2. **Altos Costos en productos integrales.**

"Producto a la medida, innovador, tropicalizado para el mercado local y a costos competitivos"



¿Por qué elegir a S3?

INTELIGENCIA DE NEGOCIO

Hacemos del Contact Center un lugar donde no solo se reciben interacciones sino una central para la toma de decisiones, allí transformamos la información en un recurso valioso y transparente que permitirá ver un panorama real de su negocio.

CAPITAL INTELECTUAL

Nuestro personal es idóneo para desempeñarse en diferentes negocios gracias a su experiencia de más de 10 años en el sector y posee un alto componente humano que está soportado a través de programas de contratación inclusivos y de desarrollo social (personal discapacitado/SENA).

COLABORADORES FELICES

Somos especialistas en clima y cultura organizacional, contamos con excelentes planes de bienestar y salario emocional lo cual contribuye a mayor compromiso en las labores específicas lo que a su vez disminuye la rotación de personal.

GARANTÍA

Nuestras certificaciones ISO 9001:2015 y 27001:2013 aseguran un equipo motivado y alineado que trabaja para satisfacer sus clientes, apoyados en un sistema de gestión estructurado que reduce los incidentes de seguridad.

INTEGRACIÓN

S3 simple Smart Speedy es un integrador de servicios que pone a disposición de sus clientes la más alta tecnología del sector, también la atiende y soporta, esto nos permite brindar más calidad y mejores tiempos de respuesta.

Metodología

PHVA

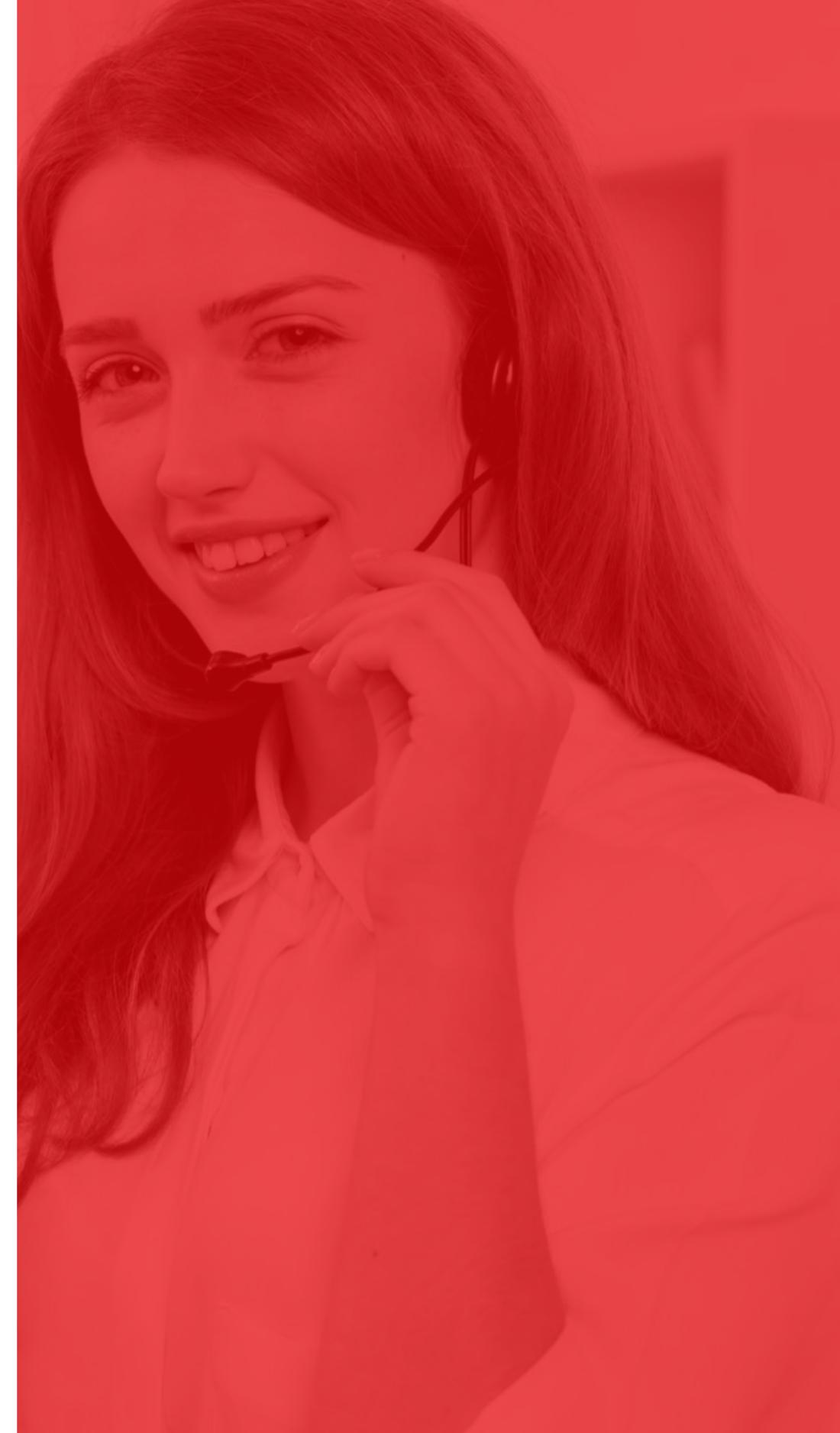
Planificar: Establecer Objetivos

Hacer: Implementar procesos

Verificar: Realizar seguimiento y medición

Actuar: Tomar acciones para restablecer

(Estandarización)





SIMPLE · SMART · SPEEDY®

Producto a la medida,
innovador, tropicalizado para
el mercado local y a costos
competitivos.

VECAM



Visión:
Lluvia de ideas



Estructurar:
Organizar ideas



Crear: Materializar ideas



Aprendizaje:
Reflexión de indicadores



Mejorar:
Sostenibilidad y crecimiento

(Mejora)

Propuesta Modelo de Servicio Contact Center S3

Usuario

Canales de contacto

Soluciones



Clientes



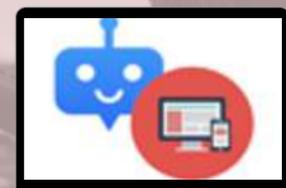
Call Center



Comunicaciones masivas



Text Center



Bots



CRM

Workforce Management



Business Intelligence



Comunicaciones unificadas



IP-PBX



Movilidad



Video Llamada



WEBRTC
(llamada, chat,
video)



Redes Sociales



Panel de usuario
WEB

MÓDULOS

MÓDULO CONTACT CENTER



MÓDULO CRM

- Integración con Contact Center
- Orientado a: Cliente, producto y finanzas
- Creación de SmallData o BigData
- Automatización
- Integración con sistemas BPM
- Integración omnicanal
- Preventa, venta y postventa
- Data Waterhouse
- Atención al cliente
- Cobranzas
- Documentos
- Historiales
- Tareas



- Inbound Outbound
- Marcadores
- TTS
- IVRs
- SMS y NAP
- Formularios y tareas
- Reportería
- Paneles en tiempo real
- Sistema web
- Teletrabajo
- Redes Sociales
- Pausas
- Grabaciones

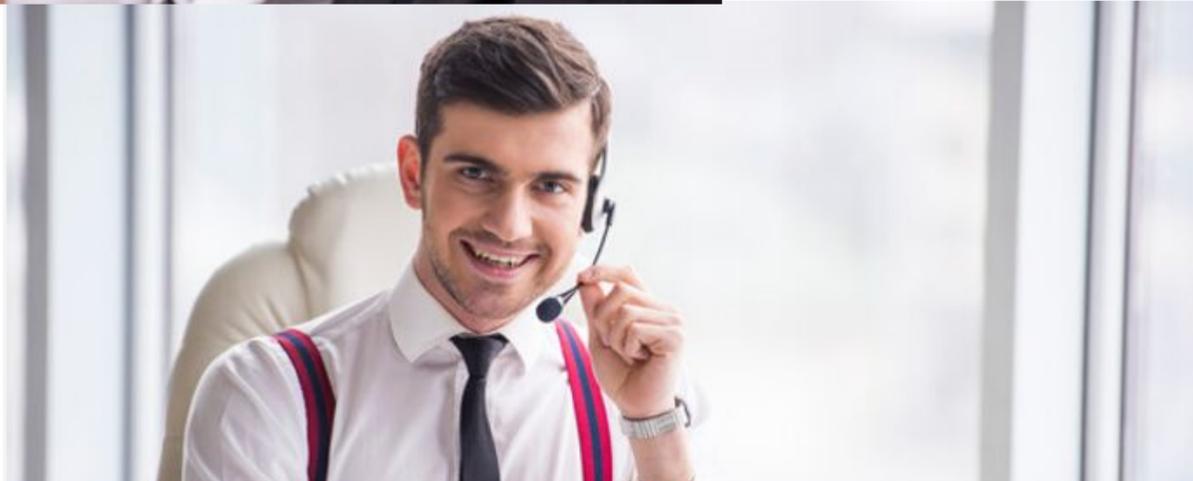
MÓDULO BI

- Cuadros de mando integral
- Cubos de información
- Reportería
- Matrices
- Integración con sistema CRM
- Integración con sistemas terceros
- Sistema web

Omnicanalidad

- TEXTCENTER
- INTERACCIÓN DE BOT Y HUMANO
- BOT WHATSAPP
- LLAMADA, VIDEO LLAMADA Y CHAT MEDIANTE WEB RTC
- INTEGRACIÓN CON CRM
- INTEGRACIÓN CON BI
- SISTEMAS WEB
- INTEGRACIÓN CON BASES DE DATOS Y SISTEMAS TERCEROS

Servicios complementarios



PUESTOS DE TRABAJO

El Contact Center de S3 le brinda la posibilidad de alquilar la infraestructura física y tecnológica que requiera su empresa, permitiéndole flexibilizar los costos y manejar la operación y el personal con el know how de su negocio.

PERSONAL

Selección, Administración y Contratación de los diferentes perfiles necesarios para que su operación se desarrolle en el mejor ambiente, con calidad y eficiencia.

INFRAESTRUCTURA

Somos especialistas en la administración y operación del Contact Center, proveemos todos los elementos necesarios para el funcionamiento del mismo. Nuestra solución integral permite diseñar el proyecto de acuerdo a sus necesidades.

Clientes Destacados



Corporación Unificada Nacional
de Educación Superior
Vicerrectoría de Proyectos Especiales y Logística



UNIVERSIDAD DE
SAN BUENAVENTURA



Universidad
Autónoma
de Colombia



SIMPLE · SMART · SPEEDY®



RESPALDO

- Certificación ISO 9001
- Certificación ISO 27001





Cra. 49a No. 86-40

Bogotá-Colombia

+57 (1) 6510051

servicioalcliente@s3.com.co

www.s3.com.co

S3 Simple Smart Speedy SAS



@S3_Colombia



S3 Simple Smart Speedy SAS



@S3_Colombia



Para más Información