



Somos
Américas BPS
Business Process Services

Evolucionamos la **Experiencia del Cliente CX**, y los conceptos de **Contact Center** para que juntos afrontemos la **Transformación Digital de su negocio** con momentos rentables y atractivos para us clientes.



américas
Business Process Services

Yo Soy
AmericasBPS

Somos Américas BPS

Somos una empresa colombiana líder en la industria de soluciones de **Contact Center & BPO** enfocada en la gestión de **CX Management y CS Customer Success** con **+19 años de experiencia** y el respaldo de grandes compañías como lo son la **Organización Carvajal** y **ETB**.

Evolucionamos el concepto de **Contact Center** para afrontar junto a grandes marcas la **transformación digital** de su negocio combinando soluciones innovadoras de automatización, análisis e inteligencia artificial con el toque humano, la emoción y la empatía de nuestro talento humano.



Cifras Clave

Atraemos grandes marcas y **retenemos al mejor talento humano** permitiendo que nuestra esencia guíe nuestras acciones.



+6.800

colaboradores



63%

colaboradores
trabajando desde casa



+3.800

estaciones de trabajo



+10 millones

Transacciones de ChatBot



+50 millones

de interacciones IVR



+79%

de interacciones por canales
alternos y de autogestión

Experiencia

- Prestamos servicios a clientes ubicados en **Canadá, EEUU, Centroamérica y LATAM**
- Soportamos una gran variedad de modelos de negocio **B2C, B2B, B2E, G2B, G2C**
- Atendemos en **Español, Inglés, Portugués y Francés**
- Contamos con **7 sedes de trabajo en Colombia: Bogotá (4), Cali (1), Leticia (1) y Medellín (1 Coworking)**



Industrias



Portafolio de Soluciones

En **Américas BPS** ofrecemos el portafolio de servicios más completo de la industria.

Contact Center Onmicanal

Impulsamos las **soluciones del Contact Center tradicional** para conectar grandes marcas con sus clientes en cualquier canal y a cualquier hora.

Ventas Omnicanal y Retención

Nos anticipamos a las necesidades de sus clientes para ofrecer una **experiencia excepcional** justo cuando la necesitan, optimizando los **procesos de venta** y los **resultados comerciales de su negocio**.

- Atención al cliente multilingüe y multicanal
- Captura y maduración de Leads
- Venta cross-selling y up-selling
- Toma de pedidos
- Activaciones de servicios
- Gestión de chat y mensajería en directo
- Gestión de redes sociales y comunidades



● BackOffice

Brindamos soporte **constante, eficiente y asíncrono -las 24 horas del día durante los 7 días de la semana-** para mejorar el viaje de sus clientes.

- Fullfillment
- Procesamiento de ordenes
- Gestión de peticiones, quejas, reclamos o felicitaciones
- Gestión de garantías
- Gestión de autorizaciones
- Renovaciones y cancelaciones
- Soporte multicanal de producto o servicio
- Gestión de base de datos
- Gestión de fraude
- Soporte de servicios administrativos

● Cobranzas

Prestamos servicios de recobro enfocados en **mejorar su radio de deuda** mientras garantizamos una **relación positiva entre su marca y sus clientes**

- Cobranza preventiva, administrativa, prejudicial y jurídica
- Pago de facturas
- Reembolsos

● Mesa de Ayuda

Ofrecemos **servicios de soporte técnico especializado** registrando, monitoreando y centralizando todas las demandas e incidentes relacionadas con el uso de sistemas informáticos

- Soporte de nivel 1 y 2 dos basado en experiencia intersectorial
- Soporte móvil
- Soporte telefónico
- Manos remotas
- Soporte en sitio



Experiencia, Servicio y Retención del Cliente – CX

Realizamos una visualización **360° de la experiencia del cliente** para aprender sobre sus puntos débiles y momentos de verdad para así brindarles un apoyo personalizado y garantizar una experiencia positiva durante su ciclo de vida.

- Valoración e interpretación de la voz del cliente
- Análisis de patrones de compras
- Mapeo del viaje del cliente
- Diseño del Modelo de Experiencia del Cliente
- Información, asistencia y agendamientos
- Experiencia en canales digitales

Automatización inteligente

Combinando nuestras competencias en **automatización, análisis y Six Sigma**, entregamos posibilidades de autoservicio a sus clientes, mientras mejoramos la experiencia y eficiencia de nuestros agentes

- IVR Transaccional
- IVR Visual
- RPA - Automatización Robótica de Procesos
- RDA - Automatización robótica de escritorio
- Bots: Chat, SMS, redes sociales, WhatsApp
- Asistente virtual
- Autoservicio
- Machine Learning y traducción
- ICR y OCR – Interpretación Texto



Ciencia de Datos y Analítica Avanzada

Le ayudamos a extraer información de lo que sus clientes quieren y convertirla en conocimiento para **impulsar una mejor toma de decisiones comerciales**. A través de una comprensión holística de sus clientes le brindamos un servicio excepcional.

- Identificación de preferencias de consumo
- Análisis y gestión del churn a través de la personalización
- Análisis descriptivo y predictivo del cliente a través de canales digitales y no digitales
- Segmentación avanzada
- People performance
- Motores de recomendación
- Gestión de riesgos y optimización de costos
- Reducción de fraude
- Informes y métricas de CX
- Soporte a cobranzas
- Manejo de PQRs



Nuestras Capacidades claves

Nuestras capacidades clave al servicio de nuestros clientes



Experiencia del Cliente



Automatización Inteligente



Transformación de Procesos



Ciencia de Datos & Analítica Avanzada

Estrategia Omnicanal

Capacidades complementarias

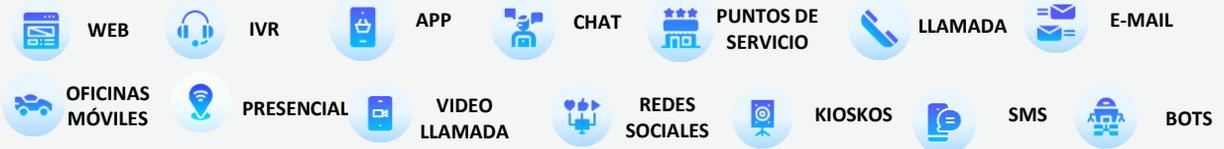
Desarrollo continuo de soluciones innovadoras

Tecnología de vanguardia

Talento Humano

Solución Omnicanal

CANALES



GESTIÓN DE CONTACTO



GESTIÓN DE PROCESOS



GESTIÓN DE RESULTADOS

Nuestros Pilares



BUSINESS ANALYTICS+BI

Talento Humano



BOTS

Gestión de Procesos



JOURNEY MAP

Experiencia del Cliente



Tecnología de Vanguardia

Apps

- Educcam
- EDA
- SARH
- Intranet
- Titán CRM



TECNOLOGÍA

Por qué Américas BPS.

Ayudamos a importantes marcas a **MEJORAR CX y la EFICIENCIA**, A **AUMENTAR SUS INGRESOS** y a **REDUCIR LOS COSTOS** así como el **ESFUERZO DEL CLIENTE**.

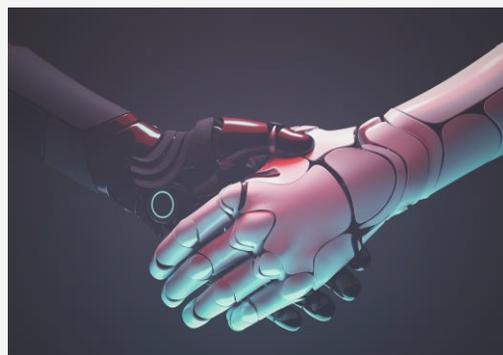
Nuestra gente, nuestro talento

- Ciclo de Vida del Colaborador
- Generación de empatía
- Generación de conexiones humanas
- Empoderamiento del Talento Humano
- Plataformas Digitales para el Talento Humano
- Desarrollo Profesional y Personal
- Calidad de Vida



Transformamos Procesos

- 100% digital
- Eficiencia, Productividad
- Metodologías ágiles
- Minimizar esfuerzos del Cliente y Asesor
- Desarrollo de Soluciones
- RPA - Robotic Process Automation
- IA - Inteligencia Artificial
- NLP - Natural Language Processing
- CRM Customizado
- Soluciones Omnicanal



Garantizamos los mejores estándares de seguridad

- Confidencialidad, integridad y disponibilidad
- Certificaciones **PCI_DSS**, **ISO 9001** y **ISO 27001**
- Cultura de Seguridad en la cadena de valor

Implementamos Ciencia de Datos, Analítica y Tecnología de vanguardia

- Conocimiento del cliente
- Personalización
- Disminución de Churn
- Modelo Customer Value
- Modelos de Ciencia de Datos
- Conocimiento completo de la situación actual
- Machine Learning
- Identificación de patrones para mejorar y automatizar decisiones del día a día y estratégicas

Mejoramos notablemente la Experiencia del Cliente

- Conocimiento del cliente
- Humanización de la atención
- Humano - Digital
- Experiencia al cliente
- Relaciones duraderas
- KPIs, NPS, CES, FCR, CSat, Etc.
- Customer Journey
- Visión 360°

Nuestra filosofía

- Creemos en el poder de nuestra gente y su capacidad de innovación
- Somos recursivos y resolutivos
- Estamos listos para llegar tan lejos como podamos cruzando nuevas geografías



Somos
Américas BPS
Business Process Services

Evolucionamos la **Experiencia del Cliente CX**, y los conceptos de **Contact Center** para que juntos afrontemos la **Transformación Digital de su negocio** con momentos rentables y atractivos para us clientes.



américas
Business Process Services

Yo Soy
AmericasBPS