PENTAFON

CONTACT CENTER & BPS

RESULTADOS A TU MEDIDA

17 años de experiencia operando Centros de Contacto para servicios de atención, cobranza y ventas, para grandes corporativos.

2,600 estaciones en 7 centros en México y Latinoamérica, y certificaciones como PCI-DSS Nivel 1, ISO 27001, ISO 18295, ISO 9001, Modelo Global CIC 2.0 y ANSI/TIA 942 TIER II.

Utilizamos tecnología de Genesys para brindar servicios omnicanal de alta calidad y continuidad gracias a nuestra infraestructura técnica en alta disponibilidad.

Centro de Contacto de Clase Mundial 2022

Primer centro de contacto en certificar su centro de datos en México 2021

Mejor empresa en innovación tecnológica para garantizar la experiencia al cliente 2022

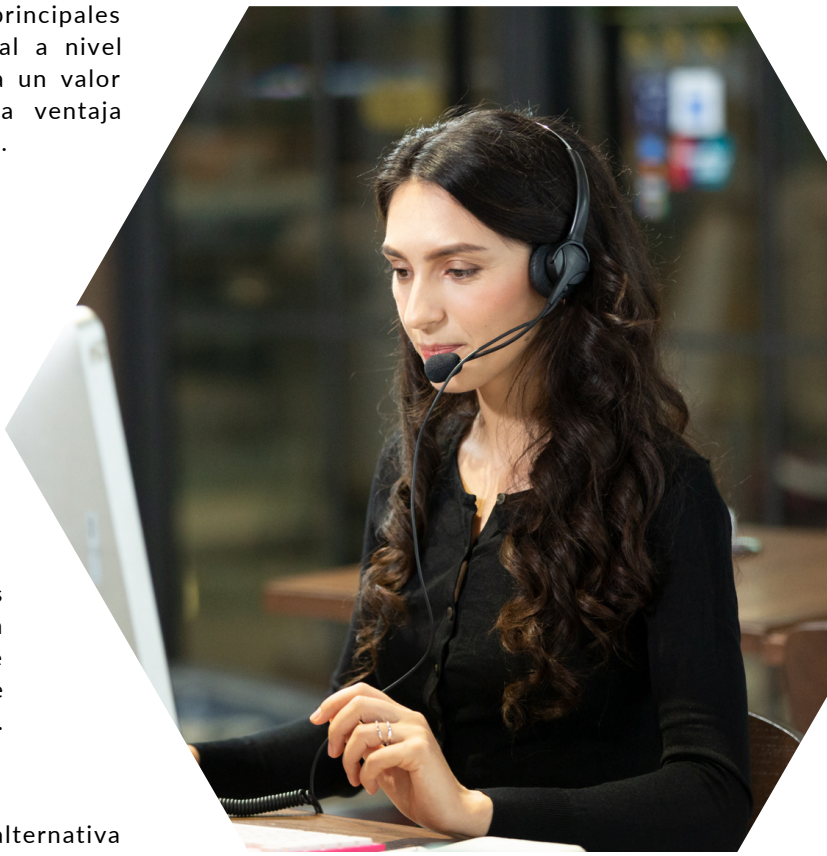
El mejor Centro de Contacto para trabajar en México 2022

Empresa 64 entre las 100 mejores empresas para trabajar en México 2022

Mejor Administración de Capital Humano en Latinoamérica 2022

LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE COMO UN VALOR COMPETITIVO GLOBAL

La experiencia del cliente es uno de los principales factores competitivos en el sector empresarial a nivel global. La manera en como se gestiona aporta un valor agregado a las marcas y, por lo tanto, una ventaja competitiva por encima de las demás compañías.



El rápido avance de la tecnología ha facilitado la atención de clientes por distintos canales de comunicación, a través de los cuales se establecen relaciones entre las marcas y sus consumidores. Ello ha permitido el fortalecimiento de la lealtad de los clientes, aumentar ventas y fortalecer la reputación corporativa.

Por ello, es fundamental que las compañías adopten un enfoque multicanal para la relación con sus clientes y que esta experiencia se consiga de forma integrada y coherente, donde el centro de contacto se ha vuelto pieza central.

Somos un centro de contacto eficiente, una alternativa segura para el manejo de información, robusta tecnológicamente y flexible y versátil en su operación.

En Pentafon, ponemos al alcance de nuestros clientes tecnología de última generación e infraestructura que asegura la continuidad del servicio. Así mismo, contamos con procesos certificados en materia de seguridad de la información, seguridad de las transacciones financieras, calidad de procesos y gestión de talento. Todo ello, sumado a la atención personalizada que brindamos, nos permite valorar la necesidad de cada compañía con la que laboramos y ofrecerles soluciones a su medida.

NUESTROS SERVICIOS

ATENCIÓN A CLIENTES

Mantenemos y mejoramos la satisfacción de tus clientes mediante la interacción con ellos a través de todos los canales de voz y datos, apoyados en inteligencia artificial y en Speech & Text Analytics, para garantizar la calidad y conocer la voz del cliente.

COBRANZA

Nuestro modelo de gestión integra tecnología a la estrategia de inteligencia y marcación de base de datos, utilizando omnicanalidad para aumentar el número y frecuencia de contactos y maximizar la recuperación. Nuestros procesos y sistemas certificados PCI-DSS nivel 1, garantizan la seguridad de la información y las transacciones financieras.

VENTAS

Te apoyamos en el logro de tus objetivos comerciales al integrar tecnología y factor humano con procesos de inteligencia de base de datos. De este modo agrupamos perfiles, generamos y calificamos leads aplicando las mejores prácticas de la industria.

RECURSOS HUMANOS

Registrados ante el REPSE, ofrecemos servicios de atracción, selección, capacitación y administración de personal de acuerdo a la regulación actual.

MODELO DE GESTIÓN

SEGURIDAD Y NORMATIVIDAD

Contamos con los máximos niveles de certificaciones internacionales para garantizar la seguridad en protección de datos y transacciones seguras a través del centro de contacto. Cumplimos cabalmente con lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, CNBV, CONDUSEF, REUS, PROFECO y con los protocolos de seguridad del cliente para garantizar la confidencialidad de su información y de sus transacciones.

CAPITAL HUMANO

Nuestra gestión de capital humano, certificada por Great Place to Work® y reconocida por el IMT como la mejor gestión de talento del país, está centrada en las personas. Los procesos de atracción, selección, capacitación y administración de talento están totalmente automatizados y basados en inteligencia artificial, lo que permite identificar no solo las competencias, sino también la trayectoria y entorno de las personas. El plan de lealtad de Pentafon está fincado en la salud y bienestar de los colaboradores; los procesos de capacitación basados en e-Learning, o impartidos por instructores certificados, garantizan el aprendizaje y nuestro modelo de supervisión se basa en el coaching personalizado. Todo esto nos permite tener empleados y clientes satisfechos.

PLATAFORMA TECNOLÓGICA

Realizamos fuertes inversiones en una plataforma omnicanal totalmente integrada con todos los módulos de WFM, monitoreo, calidad, reportes y speech & text analytics basada en Genesys, que posibilitan procesos eficientes, así como un manejo profundo de información relevante y actualizada, incorporando BI para facilitar la toma de decisiones de nuestros clientes.

Los sistemas interconectados entre los diferentes sitios, así como un respaldo adicional en la nube, garantizan la continuidad de la operación ante imprevistos o desastres. Nuestra tecnología de Pentahome® y Mobility® nos permite extender nuestra operación a teletrabajo con los mismos niveles de seguridad, disponibilidad y eficiencia que en los centros.

NUESTRAS CERTIFICACIONES

PCI-DSS Nivel I

Nivel máximo, que es el único que garantiza la seguridad de la información, del procesamiento, almacenamiento y transmisión de datos de tarjetahabientes del manejo seguro de datos sensibles del cliente y protege sus sistemas de ataques y virus.

ISO 27001

Establecemos, mantenemos y mejoramos el sistema de gestión de seguridad para garantizar la información de nuestros clientes y de sus clientes, mediante el desarrollo de políticas de seguridad de información, evaluación de riesgos e instalación de procesos de seguridad y continuidad de la operación.

ISO 18295

A través de incorporar la estrategia del cliente en procesos certificados, maximizamos la experiencia del usuario final en cada una de las interacciones del centro de contacto, diferenciando la oferta y garantizando
la lealtad del cliente de nuestros clientes.

ANSI/TIA 942

Un órgano internacional externo certifica la infraestructura de nuestros centros de cómputo, las instalaciones, equipos y componentes redundantes (N+1) con doble línea de distribución eléctrica, incluyendo subestaciones eléctricas, que garantizan una disponibilidad de cuando menos 99.741%.

ISO 9001

Garantizamos un sistema de gestión de calidad que permite ofrecer productos y servicios apegados a estándares que cumplen o superan sus expectativas.

GREAT PLACE TO WORK (GPTW)®

Certifica a Pentafon como el mejor Centro de Contacto, la tercera empresa de servicios profesionales y la 64 entre las 100 mejores donde trabajar en el país.

NUESTRA INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA

Contamos con tecnología de punta mediante la plataforma multicanal Genesys, donde integramos todos los módulos para maximizar la eficiencia:

Centro de Comando

Monitorea en tiempo real de todos los KPI de los agentes para maximizar la eficiencia, incluso en el trabajo en el hogar con la solución Pentahome®.

Ominicanalidad total

Acceso de entrada y salida a través de todos los medios de voz y datos en una pantalla única, con atención y reportes unificados.

Speech Mainer

Módulo integrado que permite medir la calidad del servicio y dar retroalimentación en línea a los operadores.

Infomart

Genera reportes en línea y analiza datos a través de paneles interactivos.

Inteligencia Artificial

Xira nos permite desarrollar los robots y RPA's necesarios para eficientar la operación y mejorar el servicio.

Speech & Text Analytics

Maximiza la visualización de las interacciones, permitiendo identificar oportunidades de mejora en los procesos y conocer la voz del cliente para diseñar productos y maximizar su experiencia.

Business Analytics

Integra información de operación con negocio, en paneles interactivos en tiempo real para facilitar la toma de decisiones.

Pentahome®

Garantizamos la productividad, seguridad, eficiencia y disponibilidad en nuestras operaciones desde casa, integrando talento y tecnología para asegurar los objetivos y necesidades de nuestros clientes y colaboradores.

www.pentafon.com

800 736 8236

atencioncomercial@pentafon.com

Pentafon

@PentafonOficial

Pentafon

Experiencia Pentafon

CDMX

Laguna de Mayrán 258

Mariano Escobedo 220

Thiers 251

MTY

Paras 802

MORELIA

Av. Las cañadas 140

VENEZUELA

Francisco de Miranda
Caracas

Av. Principal de los Ruices
Caracas