




Oferta comercial 2024

“Nuestra misión es
lograr una experiencia única
entre nuestros clientes
y sus clientes”





**¿Por qué
Nosotros?**

Somos una empresa 100% mexicana

Con presencia desde 1996 dominamos el canal de telemarketing y diseñamos las estrategias necesarias que se ajusten a tus necesidades.

+ de 1000 profesionales del negocio

Preparados y profesionalizados para gestionar tu negocio y posicionar tu marca.

+ de 2,000,000 de interacciones al año

Que traducimos en posibilidades de facturación inigualables.



NUESTRO ADN



Somos procuradores de un bienestar colectivo a través de una filosofía de vida que impulsa un clima laboral apropiado para la organización y su entorno.

Nuestras certificaciones

Contamos con un Sistema de Gestión Integral, que vigila que la calidad demandada por tu negocio se cumpla,, que tus bases de datos tengan un correcto tratamiento con una estructura confidencialidad y por personal calificado.

ISO 9001



Calidad

ISO 27001



Seguridad de la información

DATOS PERSONALES



Protección de Datos Personales

CAPACIDAD INSTALADA

Posiciones de trabajo necesarias y operadas por personal calificado, para gestionar tu negocio y posicionar tu marca.

Interacciones diarias que suman a la probabilidad de facturación.

+ 800
Posiciones de trabajo

Un promedio de

750k
Interacciones diarias

Ofrecemos Operaciones Seguras

Los controles de ciberseguridad, pentesting, encriptación de datos, infraestructura tecnológica y análisis de datos con los que cuenta la empresa son los suficientemente robustos para garantizar la seguridad de la información de los clientes, así como de los activos e intereses relacionados al negocio.

Se cuentan con las mejores prácticas en temas de cifrados de datos, temas de respaldos, tecnología de vanguardia y personal capacitado para atender de forma óptima el procesamiento, transmisión y almacenamiento de información.



DLP

Data Lose Prevention
Controles de filtrado de información

**IPS
DPS**

Controles de filtrado de red



Gestión Operativa

- Con de redes y telecomunicaciones seguras.
- Con plataformas de registro como CRM y NUXIBA.
- Con la higienización de base de datos.
- Segmentación de base de datos con estrategia orientada a la productividad.
- A través de un sistema de marcación predictiva.
- Marcación con apego a script determinado por el cliente.



Aspectos Regulatorios

- Nuestra plantilla operativa se encuentra capacitada y alineada al cumplimiento de aspectos normativos en las llamadas. Elemento que determinan:
- CONDUSEF (Art. 44 en su Disposición Única publicada en el DOF)
(Art. 163 en atención al REUS, cuidando no marcar estos registros)
 - INAI, con el correcto tratamiento y protección de datos personales, de empleados y clientes.
 - Grabación de llamadas para futuras aclaraciones.



Figuras Operativas

- La correcta administración y seguimiento de cada proyecto es atendida por:
- Dirección de operaciones
 - Gerente de Operaciones
 - Coordinador de Operaciones
 - Supervisor de operaciones
 - Representante de ventas telefónicas

SERVICIOS OPERATIVOS



Capital Humano

Reclutamiento y selección de personal:

- Con y sin experiencia.
- Medios tiempos en matutino y vespertino.
- Tiempo completo.



Calidad Operativa

Con monitoreo de llamadas, evaluando:

- Etiqueta telefónica.
- Apego a script.
- Cumplimiento en aspectos normativos.
- Veracidad en la información.
- Habilidades de venta.



Tecnología de la información

Ingenieros especialistas en redes, telecomunicaciones y equipo tecnológico para la gestión de las llamadas.

Adicionalmente en la administración de las plataformas, bases de datos y desarrollos requeridos por nuestros clientes.



Capacitación & Desarrollo

Programas de capacitación especializados en el sector financiero, considerando:

- Capacitación inicial
- Capacitación continua
- Capacitación en habilidades y competencias



Validación & seguimiento

Integrada por agentes especializados en la confirmación de características del producto y autenticación del cliente.

Adicional el seguimiento a trámites para estimular su conclusión.



Administración & Finanzas

Responsables de todas y cada una de las operaciones financieras así como de la seguridad física y controles de seguridad al interior de la compañía.

CENTROS DE OPERACIÓN

Actualmente contamos con 2 centros de operación estratégicamente ubicados, que nos facilitan la comunicación, la captación de personal y atención a nuestros clientes.



Norma Ketz Anzures
Dirección de nuevos proyectos



Móvil: 55.55.07.71.70



norma.ketz@medc.com.mx



Call Center por excelencia