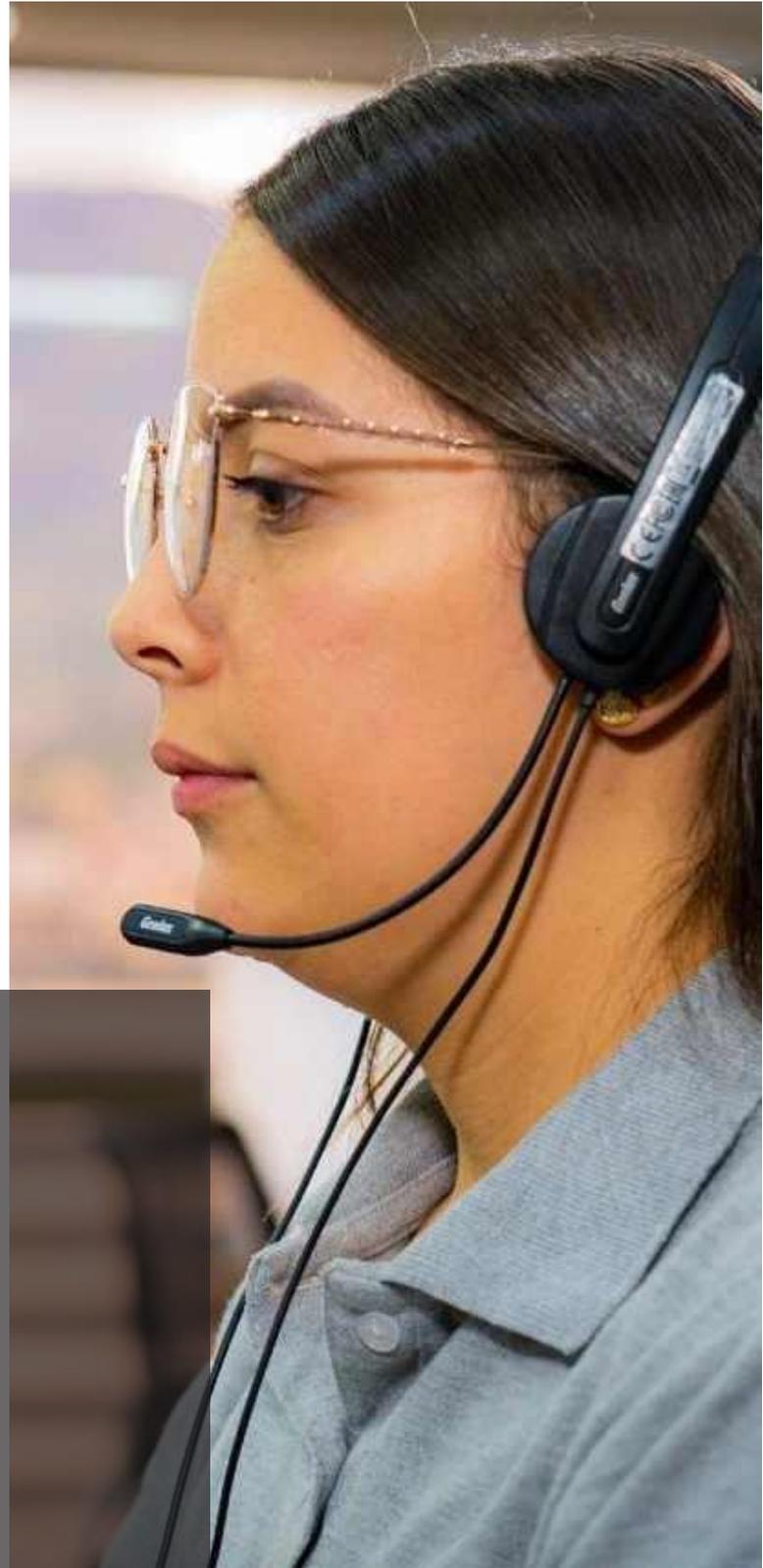




**ELITE ABOGADOS BPO**  
SOLUCIONES PROCESALES



**Comprometidos con tus necesidades  
y soluciones de cartera en todas las etapas.**



# ¿Quiénes somos?

Somos una empresa dedicada a la generación de valor, sustentada en la excelencia de nuestras habilidades y la innovación de nuestros procesos. Nuestro enfoque se centra en convertir las necesidades en soluciones tangibles a través de un equipo humano altamente capacitado y especializado en el servicio al cliente. Reconocemos la importancia de fortalecer las relaciones comerciales, por lo que implementamos estrategias efectivas, creativas e innovadoras. Como parte integral de nuestra operación, contamos con un moderno **call center**, que sirve como un punto focal para brindar un servicio ágil y de calidad, satisfaciendo las demandas de cada uno de nuestros clientes de manera eficiente.

## Nuestros Servicios

- Recuperación de cartera
  - Servicio al cliente
  - Telemarketing
- Mesa de ayuda (Help Desk)
  - Herramientas masivas

# Nuestra historia

Iniciamos en una oficina de (20) metros cuadrados, y con únicamente 4 colaboradores, hoy podemos decir:  
**¡Valió la pena!**

MEDELLÍN



**ELITE ABOGADOS BPO**  
SOLUCIONES PROCESALES

# ¡Una empresa que avanza!

**H**oy contamos con una planta tecnológica en la que se ha realizado una gran inversión, comprometiéndonos como empresa a ofrecer un servicio de calidad en todos nuestros frentes de trabajo. Actualmente se realiza un monitoreo constante para garantizar la continuidad de nuestro negocio y asegurar el cumplimiento de nuestros indicadores, brindando tranquilidad y seguridad a nuestros clientes corporativos.

## Misión

**B**ringar servicios de recuperación de cartera de alta calidad, estableciendo relaciones sólidas como aliados estratégicos de nuestros clientes. Nos comprometemos a mantener un alto nivel de satisfacción del cliente mediante la innovación constante, la calidad del servicio, la atención al detalle y el cumplimiento confiable de objetivos.

## Visión

**P**osicionarnos como la compañía más importante en BPO (Business Process Outsourcing) en Colombia y el mundo con altos estándares de calidad de servicios, eficiencia y tecnología, con proyección de expansión para el año 2030 en las principales ciudades del país y de latinoamérica.

# Valores corporativos



Respeto



Trabajo en equipo



Profesionalismo



Resultados



Compromiso



Productividad



Pasión



Innovación



# Productos y Servicios

## Cobranza

1. Administración de portafolios de cobranza en todas las etapas de mora.
2. Cobranza personalizada mediante visitas a nivel nacional y carteo masivo."Acogidos a la Ley 2300 del 10 de julio de 2023".
3. Cobranza telefónica con marcador predictivo, contamos con un aplicativo propio de gestión telefónica.
4. SMS y e-mail – Envío de mensajes de texto y de correos electrónicos masivos.

## Tecnología

1. Desarrollamos softwares WEB/APPS2.
2. Mejoramos la infraestructura tecnológica.
3. Creamos aplicaciones en la Nube.

## Servicio al cliente

1. Capacitamos a nuestro personal para brindar un excelente servicio de atención al cliente.
2. Mantenemos actualizados los datos para brindar una experiencia satisfactoria.
3. Contamos con un aplicativo propio de gestión telefónica.
4. Realizamos envío de mensajes de texto y correos para un mayor alcance.

## Ventas

1. Ventas / telemarketing.
2. Realizamos venta de líneas de servicios, garantizando un excelente recaudo.
3. Envío de SMS, IVRS, (Pregrabado) y telefonía VIP.

# Entendemos la necesidad de la comunicación continua en estos tiempos

Uso de herramientas masivas.



Alcance a requerimientos de clientes.



-Contacto efectivo  
-Atención oportuna  
-Satisfacción de necesidades

## Nuestra tecnología de comunicaciones

### Tecnología de voz IP

Es una tecnología que permite transmitir voz a través de Internet. Sirve para realizar y recibir llamadas a cualquier tipo de dispositivo que se pueda conectar a la red como ordenador, Tablet, Smartphone o teléfono IP.

#### Ventajas

- No se necesita hardware.
- Mayor flexibilidad operacional.
- Permite el aumento generalizado de la productividad.
- Comparte datos e información en tiempo real.



# Mensajería instantánea

## Whatsapp

- Envío de mensajes a cualquier parte del mundo.
- Reportes del envío de mensajes, con estado del mismo (Enviado, recibido, visto).
- Envío de archivos multimedia (Imágenes, Vídeos, Audios).
- Reporte de feedback (Identificamos puntos positivos y negativos de la interacción con el cliente).
- Envío de mensajes ilimitados.

## Mensajería Estándar

- Seguimiento de envío de mensajes en curso.
- Reportes del envío.
- Realiza el reenvío de mensajes rechazados.
- Permite el envío de mensajes ilimitados.
- Contamos con dos modalidades: estándar y flash.

Actualmente, cuenta con herramientas que nos permiten enviar recursos a través de:

## Envíos E-mail

- Nuestra herramienta genera envíos de e-mails masivos y también ofrece estadísticas avanzadas de las campañas cargadas.
- Seguimiento de envío de e-mails en curso.
- Reportes del envío.
- Reenvío de e-mails rechazados y/o spam.
- Permite realizar el envío ilimitado de e-mails.

## Envíos IVR

- Contamos con una herramienta que realiza envíos de IVRS (Respuesta de voz interactiva) masivos, la cual nos permite;
- Realizar seguimiento de envío de IVRS en curso.
- Reportes de envío. Envíos ilimitados.



Plataforma masiva de envíos de ivr

A screenshot of the 'CAMPAÑAS SMS' form. It contains two main sections: 1. 'Selecciona una base de datos o ingresa número(s) celular:' with radio buttons for 'Base de datos' (selected) and 'Carga Manual'. Below are input fields for 'Nombre de la campaña\*' and 'Elige tu base de datos\*', along with a character count 'Número de caracteres 0 / 50'. 2. 'Redacta tu mensaje:' with a checkbox for '¿Es un envío flash?'. Below are dropdown menus for 'Seleccionar plantilla' and 'Catálogo de URL cortas', and a text area for 'Redacta tu mensaje a enviar\*'. A sidebar with various icons is visible on the left.

Plataforma de mensajería

# Aplicativos de gestión

CRM (Customer Relationship Management)

## CONTROL NEXT

Es la herramienta que se utiliza para la gestión de clientes; este CRM cuenta con la capacidad de generar controles específicos en diferentes frentes de gestión. Permite realizar:



	Escucha y monitoreo de llamadas
	Informes de gestión
	Reportes hora a hora
	Informes de gestión de agente
	Control de acceso
	Informes de asignación

# Gestión predictiva

Permite el marcado automático y masivo de un listado de números telefónicos utilizando algoritmos para reducir el tiempo en que los agentes pasan en espera, esto en aras de alcanzar no sólo una cantidad de clientes por hora, sino también por día, lo cual nos permita tener una mayor efectividad en nuestras gestiones.

- Control y seguimiento de agentes.
- Reporte de estado de bases cargadas.
- Monitoreo de pausas.

The screenshot displays a CRM interface with a top navigation bar containing 'INFORMES', 'USUARIOS', 'Campañas', 'Listas', 'Scripts', 'Filtros', 'Entrante', 'Grupos De Usuario', 'Agentes Remotos', and 'Administración'. The main content area shows a summary of agent status: 1 Agentes conectados, 0 Agentes en las convocatorias, 0 agentes de espera, 1 Agentes Pausados, 0 Agentes en llamadas muertas, and 0 agentes en di. Below this, there is a detailed log of agent activities with a color-coded legend: red for chat, blue for electronic mail, green for call waiting, yellow for call waiting > 1 minute, purple for call waiting > 3 acts, orange for call > 30 seconds, pink for call > 1 minute, light blue for call > 5 acts, light green for paused > 10 seconds, light purple for paused > 1 minute, light orange for paused > 5 acts, light blue for paused > 10 acts, light green for paused > 15 acts, light purple for 3-WAY > 10 seconds, and light blue for dead calls.



**ELITE ABOGADOS BPO**

SOLUCIONES PROCESALES



Ed. Playa Oriental Cra. 46 # 50 63



Eliteabogadosbpo



315 0375987



Eliteabogadosbpo



[www.eliteabogadosbpo.com](http://www.eliteabogadosbpo.com)