

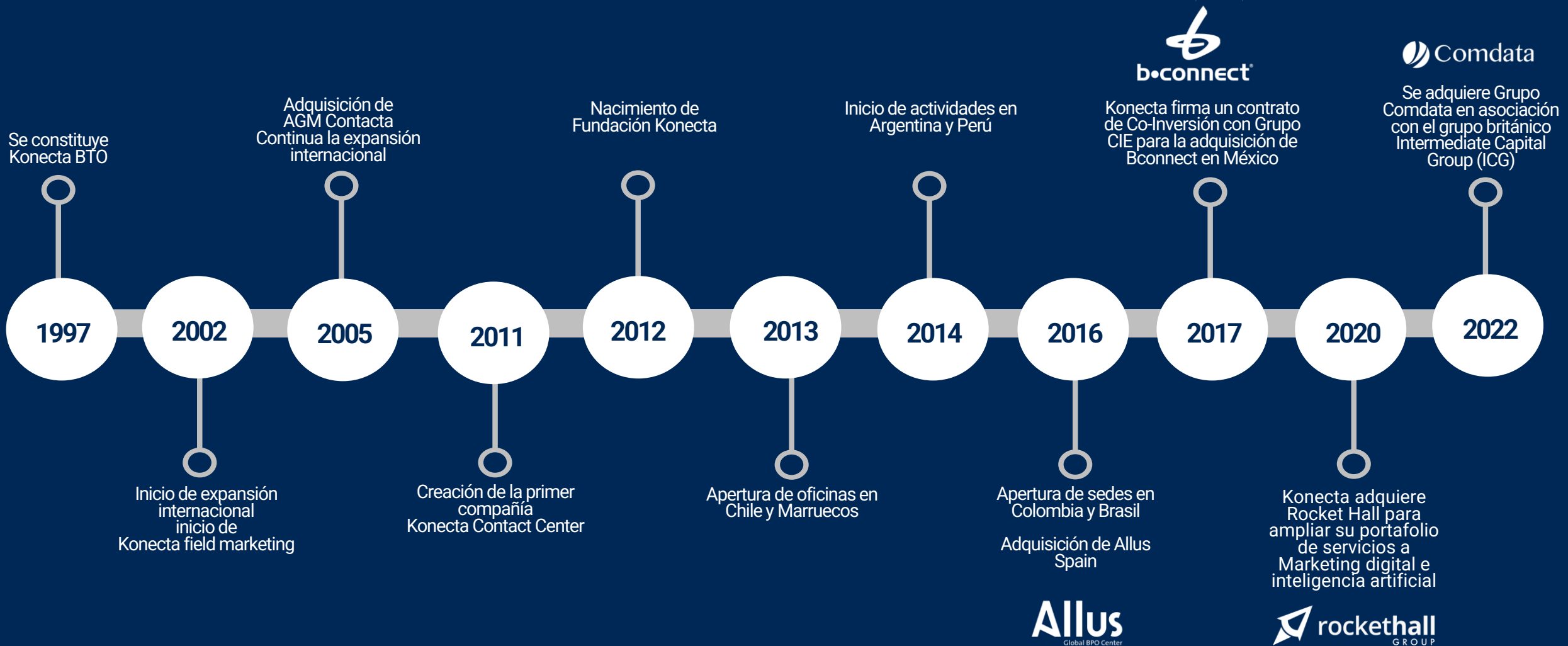
# Konecta



A hand is shown from the bottom, cupping a glowing globe. The globe is covered in a white network of lines and dots, representing global connectivity. The background is a soft, light blue gradient with some faint circular patterns. The text 'Konecta Global' is centered over the globe.

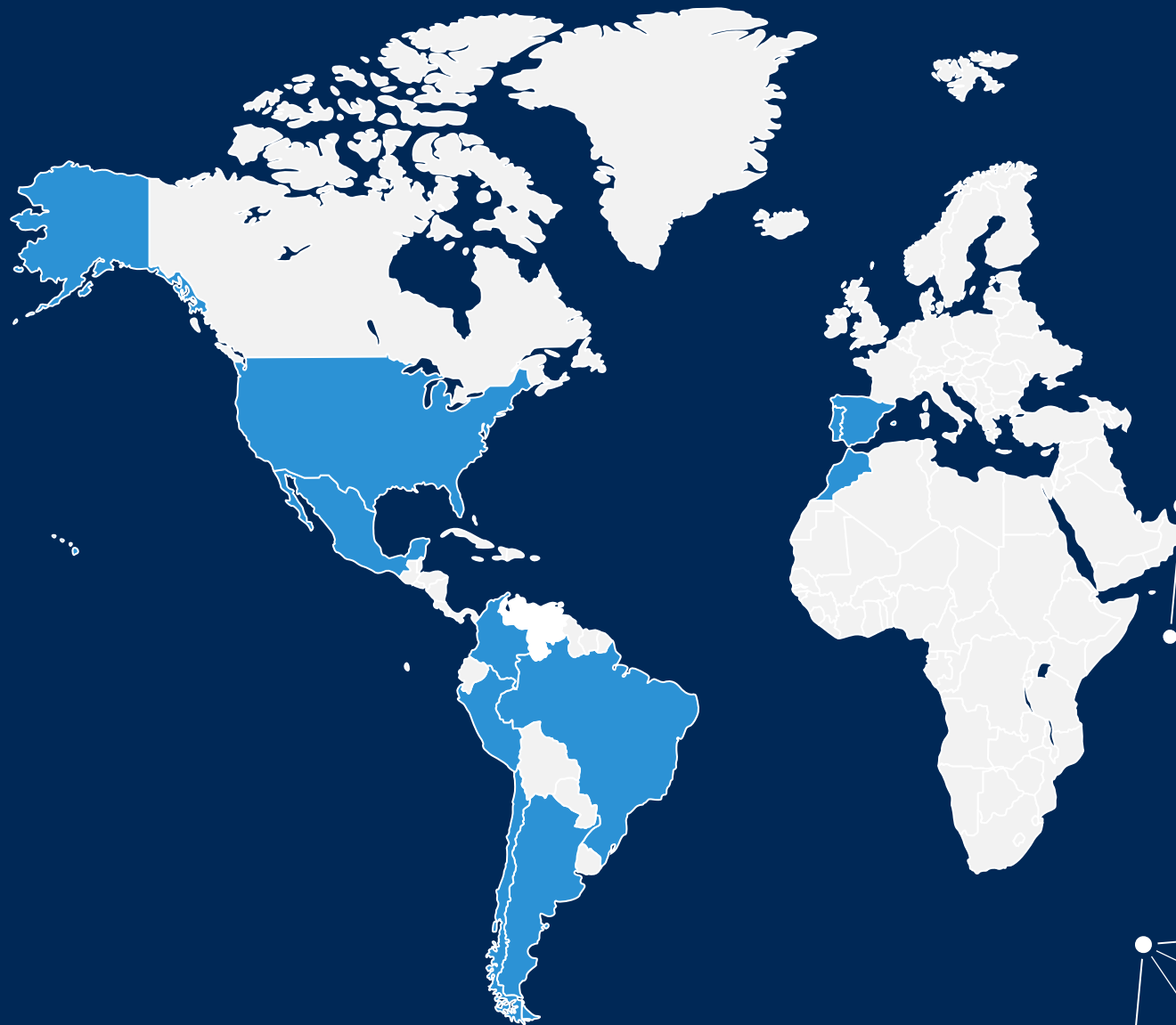
# **Konecta Global**

# Evolución de Konecta



# Konecta en el mundo

Presencia en más de 10 países







# Cifras globales

Konecta

**+75,000**  
Personas

**+90**  
Centros  
operativos

**3**  
Hubs  
tecnológicos

**+10**  
Países

**+20**  
Idiomas

**300**  
Clientes

**40**  
Países  
atendidos

**Konectamos empresas,  
Konectamos personas,  
Konectamos contigo.**





# Somos Aliados estratégicos en América

Líder internacional en soluciones de Customer Experience, adaptadas a la realidad del negocio, mercados, necesidades y demandas.

Atendemos más de 40 países en más de 20 idiomas.



## Escuchamos

Conocemos en profundidad las necesidades de tu negocio



## Investigamos

Estudiamos tu negocio con nuestros expertos



## Construimos

Diseñamos la estrategia a tu medida



## Nos comprometemos

Tus logros son también nuestros

**Konecta**



# ¿Por qué Konecta?

Somos expertos en brindar la mejor experiencia en cada interacción y en cada punto de contacto con una visión global, integral e innovadora. Diseñamos e implementamos estrategias con base en nuestro talento, tecnología y experiencia global.



**La congruencia y la eficiencia son las bases de nuestros procesos**

# ¿Por qué Konecta?







# Nuestra oferta de valor



Experiencia de cliente omnicanal simple y consistente



# Sectores que atendemos

**FINANCIERO**



**SEGUROS**



**RETAIL /  
E-COMMERCE**



**SALUD**



**TELCO Y  
TECNOLOGÍA**



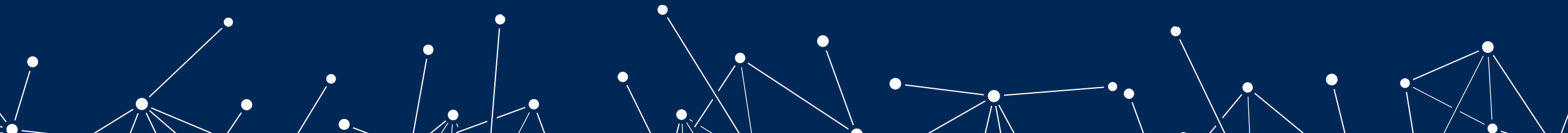
**UTILITIES**



**ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA**



**EDUCACIÓN**



# Somos expertos en cada sector



## Telecomunicaciones

Desarrollamos soluciones a medida para una experiencia de cliente inigualable y eficiente en el sector de Telecomunicaciones



## Servicios financieros

Nos posicionamos como el mejor socio para maximizar los beneficios de las empresas del sector con importantes modelos analíticos



## Seguros

Somos expertos seguros, en desarrollar e implementar nuevos modelos de soluciones multicanal de atención y asistencia



## Retail & Ecommerce

Nuestro modelo Brand Experience emplea canales digitales y tradicionales para conocer y encontrar a tu público, captar su atención y fidelizarlo además de incrementar los ticket promedio de compra y Reiteratividad.



## Salud

Desarrollamos un modelo flexible de contacto, agendamiento de citas y automatizaciones que junto a nuestra atención omnicanal marca la diferencia en la prestación de servicios de salud.



## Automoción

Especialistas en procesos de negocio del mundo automotriz, ofreciendo soluciones a medida, soluciones especializadas y agentes expertos en la industria automotriz.



## Administración pública

Experiencia en la interacciones entre institución y ciudadano. Importantes certificaciones y modelos de gestión omnicanal, que permite una gestión idónea para los gobiernos.



## Turismo

Evolucionamos de la mano de las empresas del sector, adaptándonos a las plataformas actuales de interacción y relacionamiento e impulsamos nuevos canales de atención, con servicios personalizados de alto valor.



# Somos expertos en cada sector



## Transporte

Las necesidades y demandas de nuestros clientes son el motor de un viaje continuo hacia la excelencia. Contamos con experiencia y expertos en el sector.



## Utilities

Gestión especializada de alta calidad, convertimos la atención del cliente en un elemento diferenciador, creamos vínculos fuertes entre las empresas y sus clientes en proyectos B2B y B2C



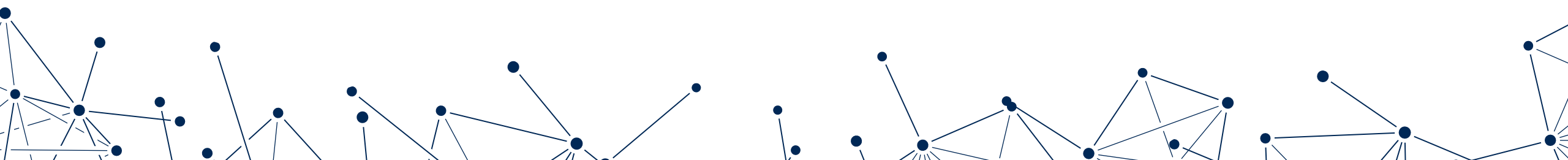
## Educación

Ofrecemos nuestra experiencia y know-how en omnicanalidad, para brindar mejor atención al cliente y gestionar clientes, además incrementamos la gestión comercial con soluciones eficientes.



## Editorial y medios

Nos comprometemos con los procesos de editoriales y medios de comunicación para incrementar la eficiencia en las interacciones de sus clientes, la mantención de ellos y la continua fidelización con indicadores de alto desempeño. .



# Servicios que brindamos



## Marketing y ventas

Eficientes e innovadoras formas de ampliar tu cartera de clientes.



## Atención al cliente

Somos la extensión de tu empresa, la clave en la percepción de tu marca.



## Legal & collection

Gestión de cobro y recuperaciones de manera eficiente, y con enfoque de experiencia cliente.



## Soporte técnico

Servicios técnicos de Atención al Usuario Técnico y Operacional Soporte post-venta



## Back office

Optimiza tu negocio, invierte en calidad, eficiencia, automatizaciones y reduce costos.



## BPO

Fortalecemos tu estrategia con base en diagnósticos y planes de acción hechos por expertos.



## Fulfillment

Presencia en las 65 principales ciudades del país para recolección y envío con monitoreo en tiempo real.



## Analítica - TD

Soluciones que mejoran la experiencia cliente, automatizan, generan eficiencias y transforman tu operación.



## Marketing digital

Especialización en campañas y herramientas de venta, marketing y comunicación.



## Field Marketing

Apoyamos a nuestros clientes con estrategias de venta directa con sus consumidores finales.

# Nuestros Clientes





# Gestión del Talento

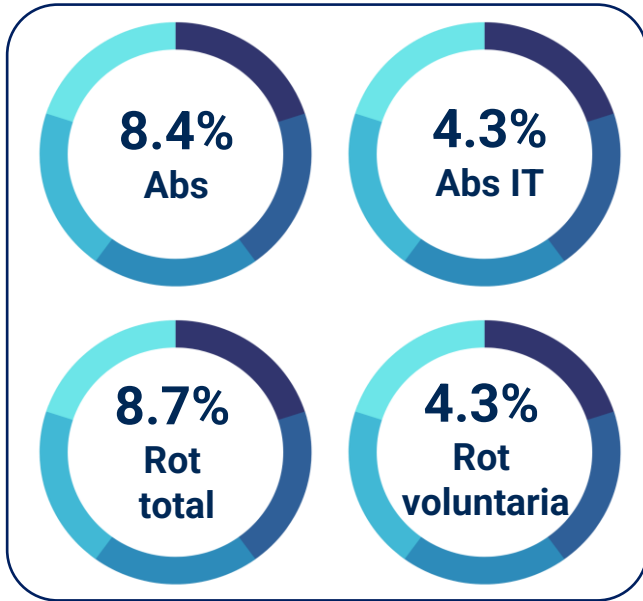
## TALENTO K!

En Konecta nos enamora  
el talento

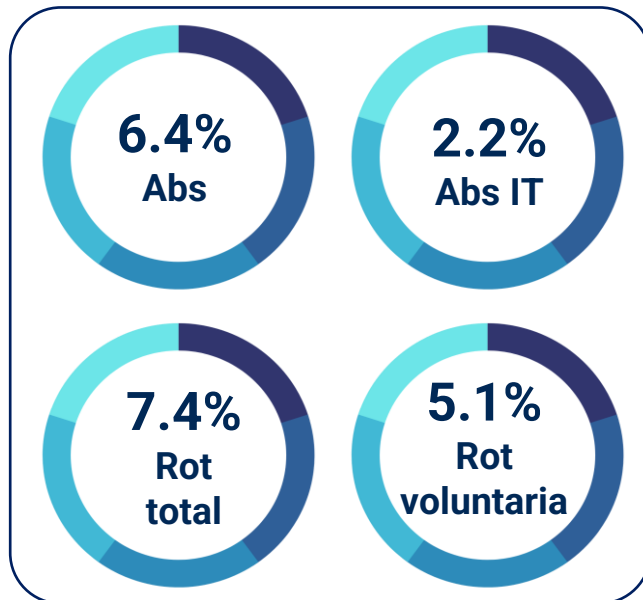
Somos 75.000  
personas trabajando konectadas por todo el mundo



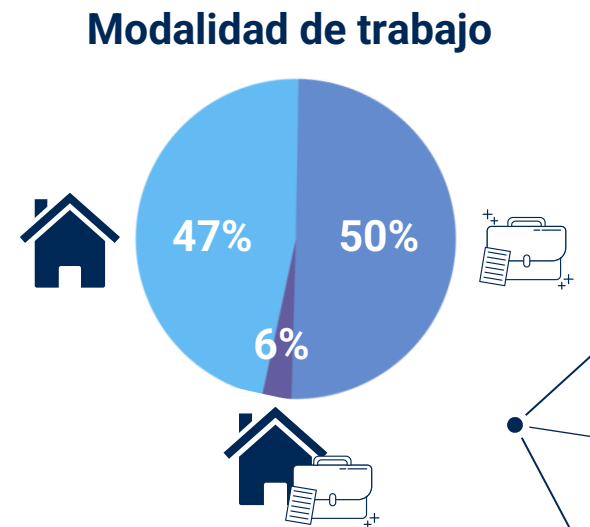
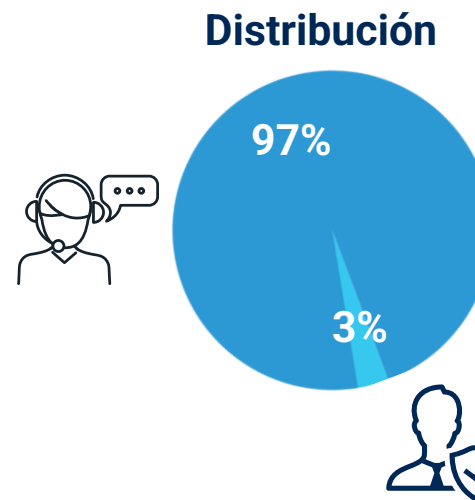
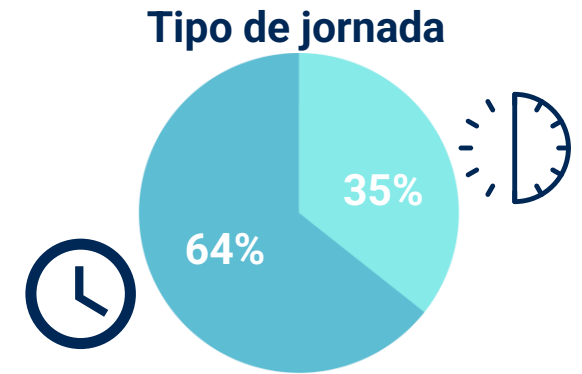
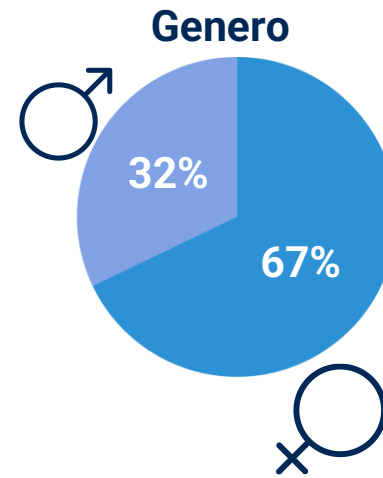
# Cifras que nos enorgullecen



Datos globales



Datos LATAM



# Talento que permanece

Creemos en el poder de la acción para retener a nuestro talento



Make it  
*sexy*



Make it  
*happen*



Make it  
*special*



Make it  
*easy*



Make it  
*different*



Make it  
*fun*



# Gestionando la calidad y CX



## Escuchar la Voz

- Clientes.
- Empleados.
- Usuarios.



## Engage

- Compromiso externo.
- Compromiso interno.



## Definir un Propósito

- Visión conjunta.
- Foco en el negocio.



## Aplicar Inteligencia

- Análisis y predicción durante el ciclo de vida del cliente.



## Bottom line

- Satisfacción.
- Recomendación.
- Lealtad.
- Crecimiento.

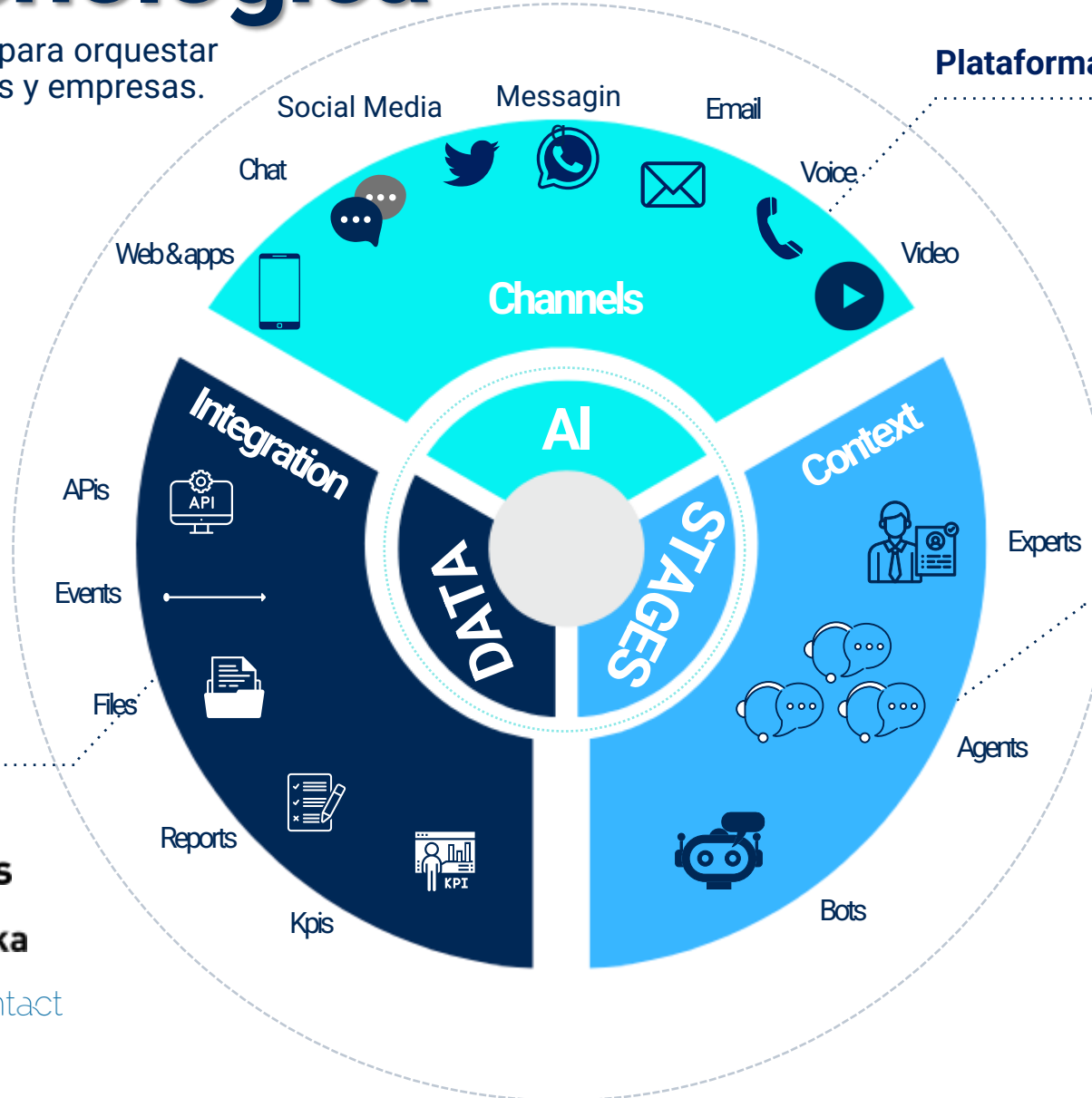


## Diseñar la Experiencia

- Diseño, Innovación y Mejoramiento continuo.
- Customer Journey Maps (voz y digital).

# Visión tecnológica

Un ecosistema de soluciones para orquestar las interacciones entre clientes y empresas.



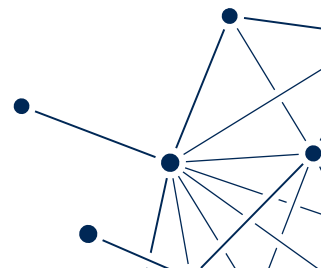
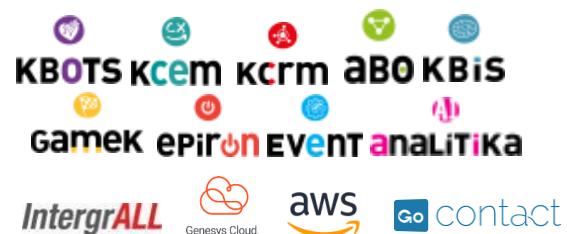
### Plataforma en la nube

- Global
- Escalable
- Fiable
- Segura
- Paga por uso

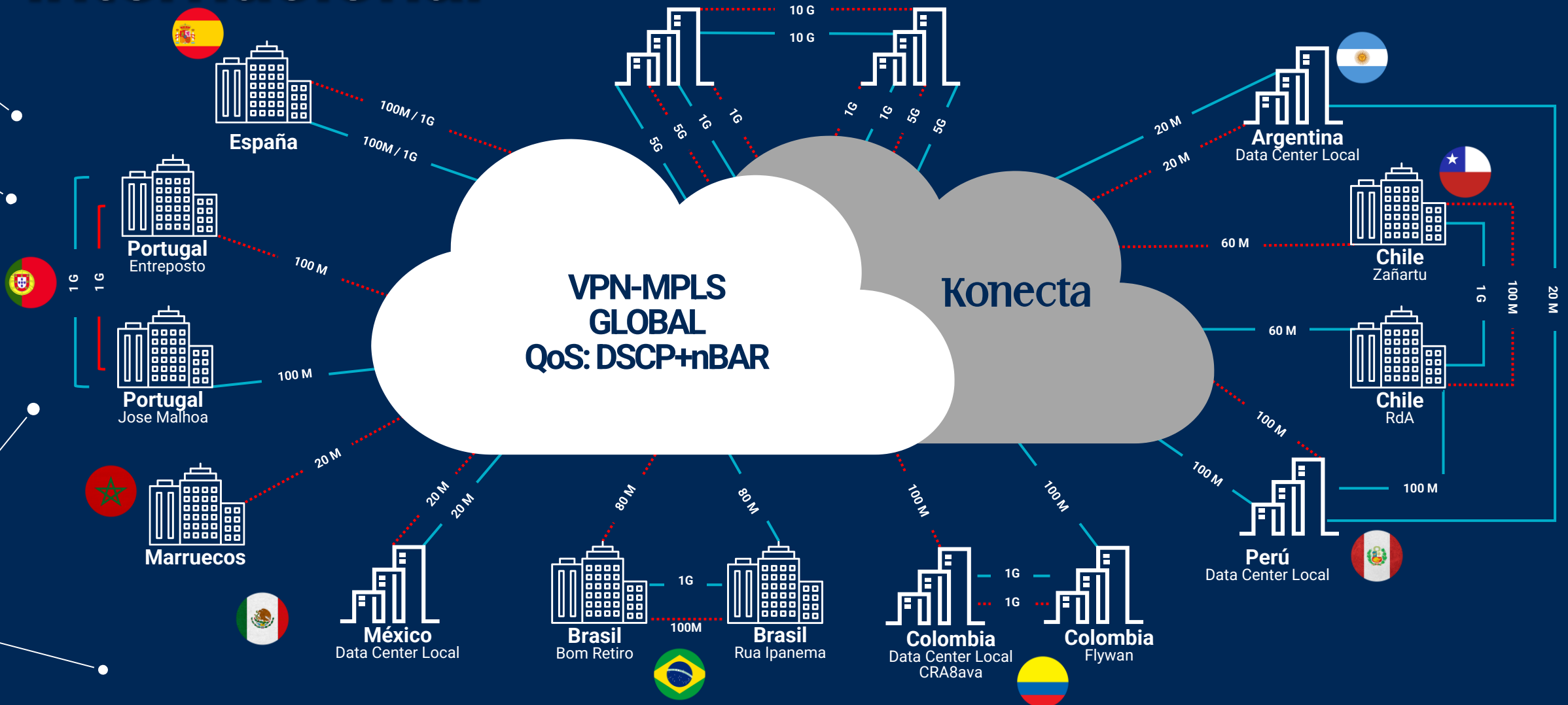
### Servicios de valor

- Análisis y diseño funcional
- Configuración e implementación
- Integraciones de sistemas
- Soporte técnico 24x7
- Success management program

### Alianzas y tecnologías



# TI – Red de comunicaciones internacional

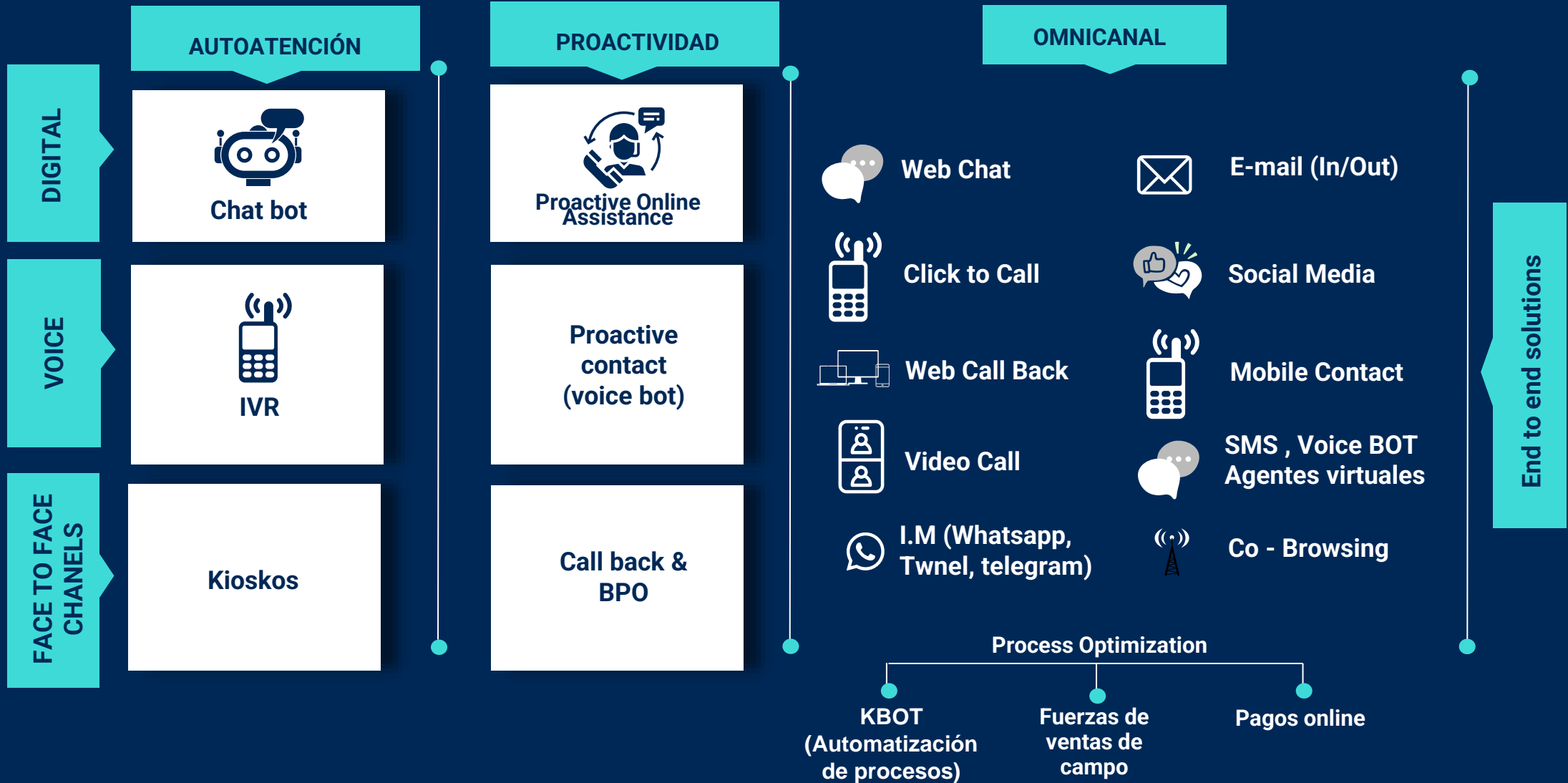


La red internacional de Konecta, permite la conexión de cualquier Site con el resto, de forma que se puedan prestar servicios de manera distribuida y transmitir tanto Datos como Voz. (VoIP)



# Canales digitales y de automatización

Soluciones y capacidades





# Tecnología cloud

All-in-one para teletrabajo

# Konecta



## Access

Accede a tu entorno de trabajo de manera segura desde cualquier sitio.

## Talent

Atrae, contrata y fideliza al mejor talento allí donde estés.

## Learning

Plataforma de gestión y metodología del aprendizaje digital.

Cambiamos nuestra manera de llegar a tus clientes, creamos una relación única a través de la digitalización, la automatización y la personalización

## Teamwork

Entorno online para fomentar la colaboración de equipos.

## Omnichannel

Conversa con tus clientes a través de distintos canales.

## Insights

Visualiza los indicadores clave de gestión de tus operaciones.



Genesys Cloud.



KCRM

Google Workspace

@workplace



CRM  
ERP  
BPMs  
HRM



# Seguridad de la información

## Descripción del marco normativo

Sistema de gestión de seguridad de la información basado en las normas ISO 27001 y PCI.

CISO Internacional y local.  
ISO 37001-Antisoborno

Firewalls, Antivirus y Políticas de Seguridad IT para evitar accesos indebidos, pérdida de información y confidencialidad.

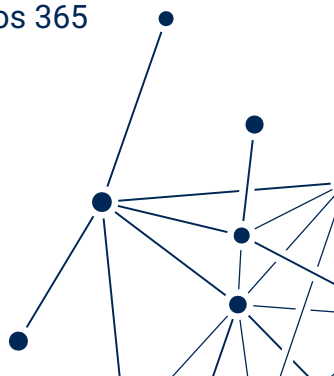
UPS y Generadores para garantizar continuidad de servicio eléctrico.

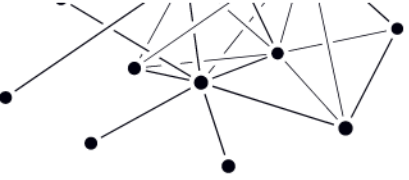
Sistemas de acceso restringido a áreas operativas y centros de cómputo.

Redundancia de canales de telecomunicaciones (LAN y WAN) con proveedores líderes a nivel local y mundial.

Estándares de continuidad establecidos a nivel mundial definidos por el DRII (Disaster Recovery Institute Internacional) y el BCI (Business Continuity Institute).  
ISO 31000 – Gestión de Riesgos

Mantenimiento las 24 horas, los 365 días del año.





# Plan Contingencia

**1** **Monitorización y seguimiento de las actividades**  
 Todos los empleados de **Konecta** deberán realizar sus actividades para mantener la continuidad del proceso, administrar su conocimiento de la tarea, establecer estrategias de continuidad para permitir la continuidad, conocer el plan de emergencia que ayuda a la preparación de la respuesta y la capacidad para enfrentar eventos que ponen en peligro la integridad de la empresa y continuidad del negocio.

**2** **Evaluación y diagnostico de afectación**  
 Ante una incidencia presente o futura, el personal Konecta ha de evaluar la tipología de la misma el alcance y tiempo de resolución previsto así como la afectación sobre los servicios y la criticidad de los mismos.

**3** **Notificación y toma de decisión**  
 Sobre la lista de distribución establecida, se notifica la incidencia, tiempo de resolución y servicios afectados.

**Edificio**  
**Recursos Humanos**  
**Tecnología**

**Gabinete de Crisis**  
 El alcance la incidencia y la criticidad de la misma, convocará al gabinete de crisis que determinará y decidirá la activación del plan de continuidad.

**Detección**  
**Análisis**  
**Notificación**

**4** **Activación del plan de continuidad**  
 Según la tipología de la incidencia se activa el plan de continuidad establecido.

**5** **Seguimiento de la incidencia**  
 Cada una de las áreas implicadas en la contingencia, realiza un seguimiento exhaustivo con el objetivo de minimizar los impactos y reducir los tiempos de resolución, manteniendo informado de los avances de forma constante.

**6** **Resolución y restablecimiento**  
 Una vez solventada la incidencia, se coordina el restablecimiento habitual del servicio.

**Edificio**  
 Plan de servicio Alternativo

**RRHH**  
 Desplazamiento y Contratación

**Tecnología**  
 Máxima Redundancia

**Edificio**  
**RRHH**  
**Tecnología**

**Activación**  
**Seguimiento**  
**Resolución**



# Fábrica de software

Construimos nuestras herramientas

+150

+187,079 Horas ejecutadas en  
nuestros softwares

Desarrolladores e ingenieros de TI en desarrollo software, robotics y automatización para Konecta en todo el mundo.

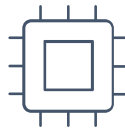
Modelos globales y experiencia de última generación en nuestras soluciones.



Integración



Software



Robotics

         
KCRM EVENT GAMEK KCEMEPIRÓN ABO ANALITIKA KBIS KBOTS



# Evolución Analítica

Más de 16 soluciones para el negocio



Somos globales



Data Science  
Aplicaciones internas  
Analytics as a service  
(API's)



Experiencia  
> 10 años



Soluciones  
Cloud



Expertos AI&DS > 40  
Equipo Interdisciplinario



# Estrategias de gestión analítica personalizada

- Apoyo en estrategia digital del cliente
- Estrategias personalizadas
- Fomento auto-atención
- Gestión de la demanda
- Estrategias inteligentes de venta y cobro
- Estrategias proactivas
- Optimización de servicios
- Mejora de KPIs
- Mejora y simplificación de procesos
- Detección de patrones y alertas
- People analytics

# RSC

Creemos en una sociedad diversa, por ello en Fundación Konecta, desarrollamos iniciativas que impulsan la plena integración de personas con otras capacidades, así como de aquellas en riesgo de exclusión social, a través del deporte, la cultura, la formación y la sensibilización, potenciando la igualdad de oportunidades para todos.

**143,624**

Personas beneficiadas

**18.972**

Voluntarios

**1.589**

Personas integradas  
laboralmente

**81**

Proyectos desarrollados  
en alianza

<https://www.grupokonecta.org>





# Fundación Konecta

Fundación Konecta desarrolla planes a medida de cada empresa alineados con la propia naturaleza de su actividad y con su estrategia de Responsabilidad Corporativa. Creemos en una sociedad diversa, por ello, desarrollamos iniciativas que impulsan la plena integración de personas con otras capacidades, así como de aquellas en riesgo de exclusión social, a través del deporte, la cultura, la formación y la sensibilización, potenciando la igualdad de oportunidades para todos.

- Desarrollamos proyectos de formación e inserción laboral dirigidos a colectivos en riesgo de exclusión -con especial énfasis en personas con discapacidad-, diseñados a medida y alineados con las estrategias sociales de cada empresa.
- Hemos creado en 2018 la Escuela Konecta de Capacitación Profesional con formación homologada en Contact Center para colectivos vulnerables.
- Realizamos estudios de mejora de la accesibilidad en la empresa para contribuir a eliminar barreras físicas, sociales y tecnológicas, así como otros estudios de interés social.
- Ofrecemos asesoramiento a medida en materia de accesibilidad.
- Actuamos como Secretaria Técnica de convocatorias de ayudas sociales.
- Diseñamos y ponemos en marcha programas de voluntariado, sensibilización interna y apoyo al empleo de familiares con discapacidad de empleados, que aporten valor para las empresas colaboradoras.
- Organizamos eventos deportivos, artísticos y culturales solidarios.







# Konecta

¡Gracias!