



—

RESUMEN EJECUTIVO

QUIÉNES SOMOS

En **Mitrol** desarrollamos software para gestionar y rentabilizar operaciones de Contact Center. Trabajamos para ofrecer soluciones que simplifican todas las interacciones con sus clientes, generando un valor diferencial en cada contacto, brindando una verdadera atención omnicanal.

Le ofrecemos tecnología estable, integrada e innovadora y acompañamiento operativo para que juntos diseñemos una experiencia de contacto única con sus clientes, optimizando su conocimiento y generando relaciones estratégicas a largo plazo.

Administre su Contact Center con una solución robusta, integrada y eficiente que genera conocimiento y control sobre los factores que inciden en el éxito de su operación. Desde **Mitrol** trabajamos para dar soluciones a una extensa variedad de operaciones y negocios, comprometiéndonos con nuestros clientes, escuchando sus necesidades y proponiendo mejoras para generar resultados de negocio más rentables.

“**Le ofrecemos tecnología estable, integrada e innovadora y acompañamiento operativo para que juntos diseñemos una experiencia de contacto única con sus clientes.**”

INNOVANDO Y CRECIENDO JUNTOS

DESDE HACE 30 AÑOS



- Casa Matriz: Buenos Aires, **Argentina**.
- Oficinas Regionales en **España, Colombia y México**.
- Presencia mundial en **+10 países**.
- **+100 instalaciones** en América y Europa.
- **Desarrollo, acompañamiento y soporte local.**

Nos especializamos en entregar experiencias excepcionales a nuestros clientes en toda América y Europa, enfocando nuestros esfuerzos en acompañarlos durante todo el proceso de selección, implementación, adopción, capacitación y mantenimiento de nuestras soluciones.

Nos ocupamos de enfrentar y resolver retos a corto, mediano y largo plazo de múltiples industrias empresariales, proveyendo soluciones a medida de acuerdo a los requerimientos y reglas de negocio de cada empresa, identificando puntos de mejora y áreas de oportunidad.

Damos un oportuno seguimiento y mantenimiento a las tecnologías aplicadas al negocio, de esta manera colaboramos con nuestros clientes para seguir una estrategia de mejora continua y mejores prácticas.



“**Nuestra capacidad para generar funcionalidades y acompañar al cliente en el buen uso de la herramienta, es lo que nos permite mejorar su negocio.**”

MISIÓN

Somos una compañía global, dedicada a lograr que las organizaciones superen sus metas de negocio, a partir de una gestión inteligente e integral de las interacciones con sus clientes, empleando nuestras innovadoras y eficientes soluciones tecnológicas.

VISIÓN

Todos los días trabajamos para ser elegidos por nuestra pasión, confiabilidad, innovación y compromiso con los proyectos de nuestros clientes. Queremos ser reconocidos por la calidad humana y profesional de nuestra compañía y por el aporte que hacemos a la evolución de la comunidad.

PROPUESTA DE VALOR

Lo hacemos diferente. Lo hacemos simple para que sólo pienses en tu negocio.

TAMBIÉN ELLOS CONFÍAN EN NOSOTROS

ARGENTINA

ATENTO:



COLOMBIA



MÉXICO



ESPAÑA



TAMBIÉN ELLOS CONFÍAN EN NOSOTROS



JORGE ENRIQUE COTE VELOSA
Presidente - CARVAJAL

“ Mitrol te enseña a utilizar todas las herramientas que tienes disponibles para lograr tus objetivos, más que una implementación tecnológica es una implementación operativa. Nosotros no compramos tecnología, nosotros compramos funcionalidades. ”



TITO FERNANDO APONTE
Gerente General - INTERACTIVO CONTACT CENTER

“ La relación entre Mitrol y Américas BPO es de aprendizaje mutuo, de prueba y error, de trabajo en conjunto. Las claves de la relación son la sinceridad y el acompañamiento continuo. La plataforma ha podido adaptarse, es una empresa perseverante en el trabajo del día a día. ”



JUAN PABLO RUIZ
Gerente General - AMERICAS BPS

“ Mitrol da apoyo a la operación, permite tener al detalle respuestas, generar estadísticas para saber cómo va la operación en el momento y tener evidencias fidedignas para la administración y para brindar información a nuestros clientes. ”



DIANA MILENA GUTIÉRREZ
Gerente General - INTERCONTACT

“ Mitrol da apoyo a la operación, permite tener al detalle respuestas, generar estadísticas para saber cómo va la operación en el momento y tener evidencias fidedignas para la administración y para brindar información a nuestros clientes. ”



HELEN OLAYA
CEO - HEVARAN

“ Hemos recibido mucho apoyo y mucho aprendizaje desde Mitrol, es una experiencia ganadora para ambos. Lo más importante de nuestra relación es la comunicación cercana y directa, y la asesoría constante. Tenemos comunicación abierta, alimentación continua, capacitación constante, lo cual fluye en el día a día y lleva a sentirnos acompañados. ”



DIANA OJEDA
Gerente de Operaciones - GSC OUTSOURCING

“ La relación entre Mitrol Y GSC está basada en la confianza y en el acompañamiento que sentimos desde el primer momento. Tenemos comunicación inmediata, sinergia, compromiso y acompañamiento permanente por todos los medios. El futuro de la relación con Mitrol es de crecimiento, de innovación y de creación de nuevos proyectos, nuevas herramientas y tácticas. ”



MARCELA RAMÍREZ
Vicepresidenta Comercial - ALLUS

“ Mitrol es una plataforma que tiene todo embebido, lo cual hace más fácil el desarrollo y la implementación, nos brinda acompañamiento y siempre hay una respuesta a lo que necesitamos. Nuestra relación está basada en la disponibilidad, la agilidad en la respuesta, y el acompañamiento. ”



EDGAR CASTAÑEDA CAMARGO
Director de Infraestructura - CONTACT CENTER AMÉRICA

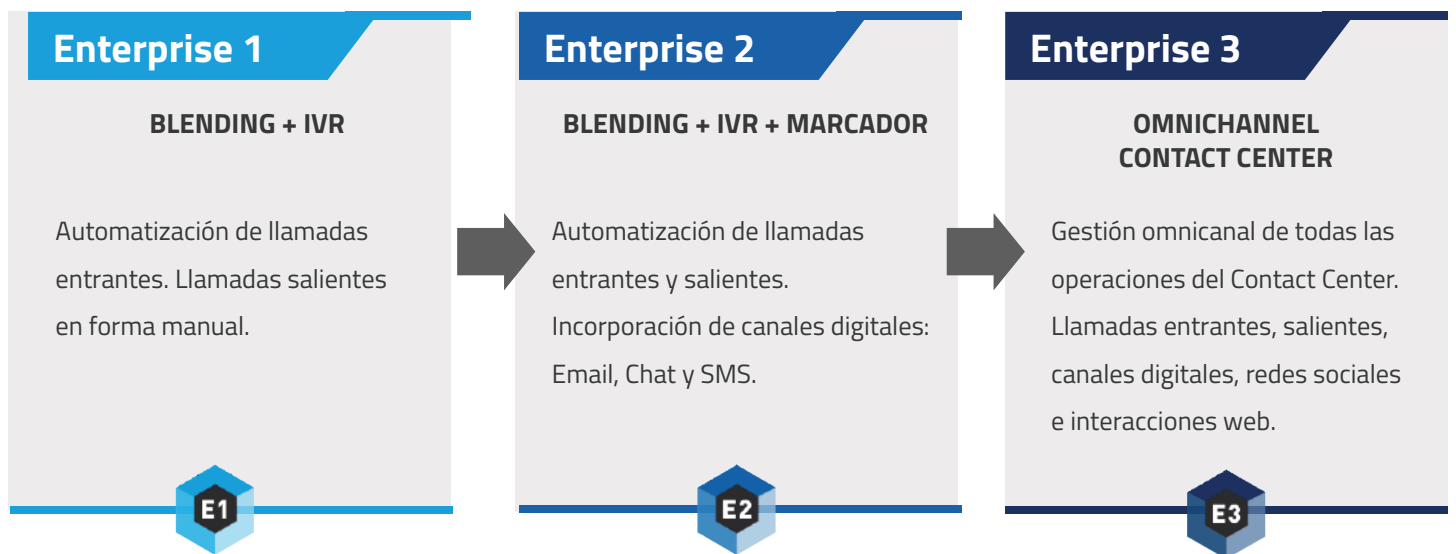
“ Mitrol es una plataforma cada vez más robusta, tenemos buenos tiempos de respuesta y flexibilidad para poderla utilizar que nos permite a su vez, trasladarle esos beneficios a nuestros clientes. ”

NUESTRA TECNOLOGÍA

Mitrol ofrece **Enterprise**, su solución omnicanal para Contact Centers, que integra, gestiona y administra todas las interacciones y canales de contacto con clientes. Provee tecnología, conocimiento y servicio para que sus operaciones sean productivas, rentables y brinden una excelente experiencia de usuario a sus clientes.

Reduzca costos y mejore tiempos de respuesta, contratando la solución InSitu o con modalidad SaaS. Los agentes sólo necesitan contar con un dispositivo y una conexión a internet para poder trabajar desde cualquier lugar y en cualquier momento, permitiéndole ser mucho más flexible y sensible a los cambios en la demanda.

La **Solución Enterprise** de **Mitrol** es modular y se adapta a las necesidades propias de cada negocio, pudiendo adicionar funcionalidades según requerimientos específicos de cada cliente. Ya sea que requiera un Contact Center sólo para Atención al Cliente, o para campañas de Cobranzas o Telemarketing; o esté buscando implementar una operación completa, que contemple una verdadera atención omnicanal, **Mitrol** tiene la solución a su medida.



Mejore la experiencia del cliente y potencie resultados de negocio a través de estos 4 pilares:

1 AUTOSERVICIO

Poner a disposición de sus clientes un medio inteligente para que ellos mismos resuelvan sus dudas y requerimientos.

2 OMNICALIDAD

Ofrecer todos los canales de contacto interactuando entre uno y otro consistentemente, sin interrupciones ni fisuras.

3 RESOLUCIÓN EN EL PRIMER CONTACTO

Reducir el esfuerzo que le toma a un cliente que le resuelvan su problema, apuntando a lograrlo en el primer contacto.

4 MEJORAR LA EXPERIENCIA EN CADA CONTACTO

Considerar al cliente integralmente, lo realmente importante es pensar y ponerse en su lugar para satisfacer exigencias y adelantarnos a sus necesidades considerando su historia, trámites en curso y sus tendencias.

SERVICIOS PROFESIONALES

Mitrol posee un excelente equipo de trabajo que se encarga de ejecutar en tiempo y forma los Servicios Profesionales que su empresa requiera, satisfaciendo sus necesidades tecnológicas. Siempre bajo un punto de vista dinámico, funcional y orientado a incrementar los ingresos, optimizar costos y realzar la calidad. Su empresa dispondrá de soluciones tecnológicas fiables, duraderas, en continuo crecimiento y al ritmo de sus necesidades.



CONSULTORÍA

Le ayudamos a estudiar, dimensionar, evaluar y seleccionar las soluciones que su negocio necesita en específico, para que su Contact Center no sólo adquiera la tecnología adecuada, sino también para guiarlo en el establecimiento de las mejores prácticas de la industria aplicadas a su negocio.

DISEÑO DE SOLUCIONES

Este servicio consiste en escuchar todas las partes interesadas dentro de la empresa del cliente, determinando las necesidades de cada área y las reglas que configurarán el negocio.

IMPLEMENTACIÓN TECNOLÓGICA

Una vez terminada la consultoría y el diseño de soluciones, y en base a estos mismos puntos y a los requerimientos de negocio y tecnológicos del cliente, procedemos a implementar todas aquellas acciones encaminadas a la ejecución técnica del proyecto.

DESARROLLO DE SOFTWARE E INTEGRACIONES

Sabemos que los Contact Center poseen tecnología de más de un proveedor, **Mitrol** tiene la capacidad de adaptarse a los diferentes ambientes multi proveedores de los clientes. Estamos preparados para integrarnos con cualquier otra tecnología sin afectar sus inversiones pasadas.

CAPACITACIÓN Y TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO

Los usuarios previamente organizados por perfiles, son capacitados de acuerdo a sus funciones, tareas y metas, con el fin de que sean capaces de interactuar con los diferentes módulos **Mitrol**, según las asignaciones de cada empleado para ejecutar la operación del Contact Center.

SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Garantizamos el pleno desempeño de las soluciones **Mitrol**, nuestros clientes existentes son la prueba de ello. Contamos con un amplio abanico de servicios de soporte que incluye: atención a consultas técnicas, diagnóstico y solución para incidentes de soporte técnico, instalación de parches de software, mantenimiento preventivo anual y atención en general.

SEGUIMIENTO OPERATIVO

Nuestra prioridad es acompañarlo y garantizarle el buen uso de las soluciones **Mitrol** instaladas. Nuestro conocimiento y experiencia tecnológica, asiste a operaciones y procesos en todos los departamentos de su organización para que la tecnología se aproveche al máximo, ya sea existente o la recién adquirida.

