
Konecta
Conectamos **empresas,** conectamos
**personas,** conectamos **contigo**

Konecta

SOMOS

# EMBAJADORES DE MARCAS

- Expertos **en relacionamiento con clientes**.
- Ayudamos a las compañías a **potenciar sus negocios mediante una oferta de valor** con énfasis en Transformación Digital, CX, IA & Data science, Excelencia Operativa y Nuestra Gente que es el motor de Konecta.
- Servicio end to end, con una **óptima gestión en atención al cliente**, cobranzas, televenta y backoffice.
- Integramos **personas, canales y experiencias** en el mundo digital.
- Nuestra **presencia estratégica** en Europa, Latinoamérica, así como en Estados Unidos nos asegura la capacidad para dar respuesta a nuestros clientes globales de forma rápida, cercana y eficiente.



Konecta



## La historia
# NOS CONECTA

Más de 20 años ayudando a las personas y a las empresas en sus necesidades reales, alcanzando sueños y brindando las mejores experiencias a nuestros clientes.

### 1997

Nuestra historia inicia con el nacimiento de Multienlace

### 1999

Multienlace expande el servicio a otras grandes empresas del país.

### 2008

Después de 10 años, Multienlace Colombia y ActionLine Córdoba unen sus capacidades para crear Allus, la compañía regional de Contact Center y BPO líder en el cono sur, con un amplio portafolio de servicios ampliado.



**Nuestra historia**

# **Tiene eco** en el **tiempo**

**Vamos por más**, tus metas son inspiración para seguir avanzando en el desarrollo de la **mejor propuesta de valor**, que ayude a las personas y a las empresas en sus necesidades reales, en su vida personal y en sus negocios, para que tomen las mejores decisiones financieras

### 2009

Allus Global BPO Center inicia las operaciones en Lima, Perú, sumando 14.000 colaboradores en América Latina.

### 2016

Allus se integra al Grupo Konecta, convirtiéndose en un jugador global de la Industria de Relacionamiento con Clientes.

### 2021

Grupo Konecta realiza la compra de Rockethall ampliando su portafolio digital.

Konecta

Líderes de una dimensión

# SOMOS EQUIPO



**José Roberto Sierra Vélez**

Presidente **Konecta Colombia**



**Jaime Andrés Eusse**

Vicepresidente Financiero

- Dirección financiera
  Gerencia Control financiero
- Gerencia Administrativa
- Gerencia Jurídica
- Gerencia Procesos y Sistemas de Gestión
- Gerencia administración de riesgos
- Jefatura Tesorería



**Carlos A. González**

Vicepresidente Operaciones Med,

**5** Direcciones de operación

**27** Gerencias de Cuenta

**1** Dirección Diseño Experiencias de Servicio



**Andrés Hermida**

Vicepresidente Operaciones Bog.

**3** Direcciones de operación

**12** Gerencias de Cuenta

**1** Gerencia Diseño Experiencias de Servicio



**Sandra Hoyos**

Vicepresidente Comercial

**5** Gerencias Comerciales

**1** Jefe de Preventa

**Áreas de Apoyo**

- Gestión Humana
- Experiencia de clientes
- Nuevas Soluciones
- Control de Gestión
- Identidad Corporativa
- Tecnología
- Inteligencia Artificial
- Fábrica de Software

Konecta

Somos Konecta

# EN EL MUNDO

**+ 70.000** Personas

**+ 60.000** Posiciones

**1B USD** Facturación

**90** Centros de contacto

**+ 300** Clientes

**40** Países atendidos

**+20** Años de experiencia



Creamos oportunidades

# COLOMBIA

**+20.000**
Colaboradores

**12** Centros de operación



**+ 14.000**
Posiciones

**+ 140 millones**
Interacciones al año.

- **Experiencia en IVR y Autogestión**
- Certificaciones: **ISO 9001, ISO 14000, ISO 27001, COPC, PCI,**
- Numerosos premios de excelencia: **BPRO, ALOIC, APECO, IFAES**

Konecta

SOMOS CONFIABLES

# NUESTROS CLIENTES

## Financiero & Seguros

Grupo Bancolombia
BBVA
fna AHORRO
MAPFRE
sura
DAVIVIENDA
banco popular
Liberty Seguros
AON
BANCO PICHINCHA

## Telecomunicaciones

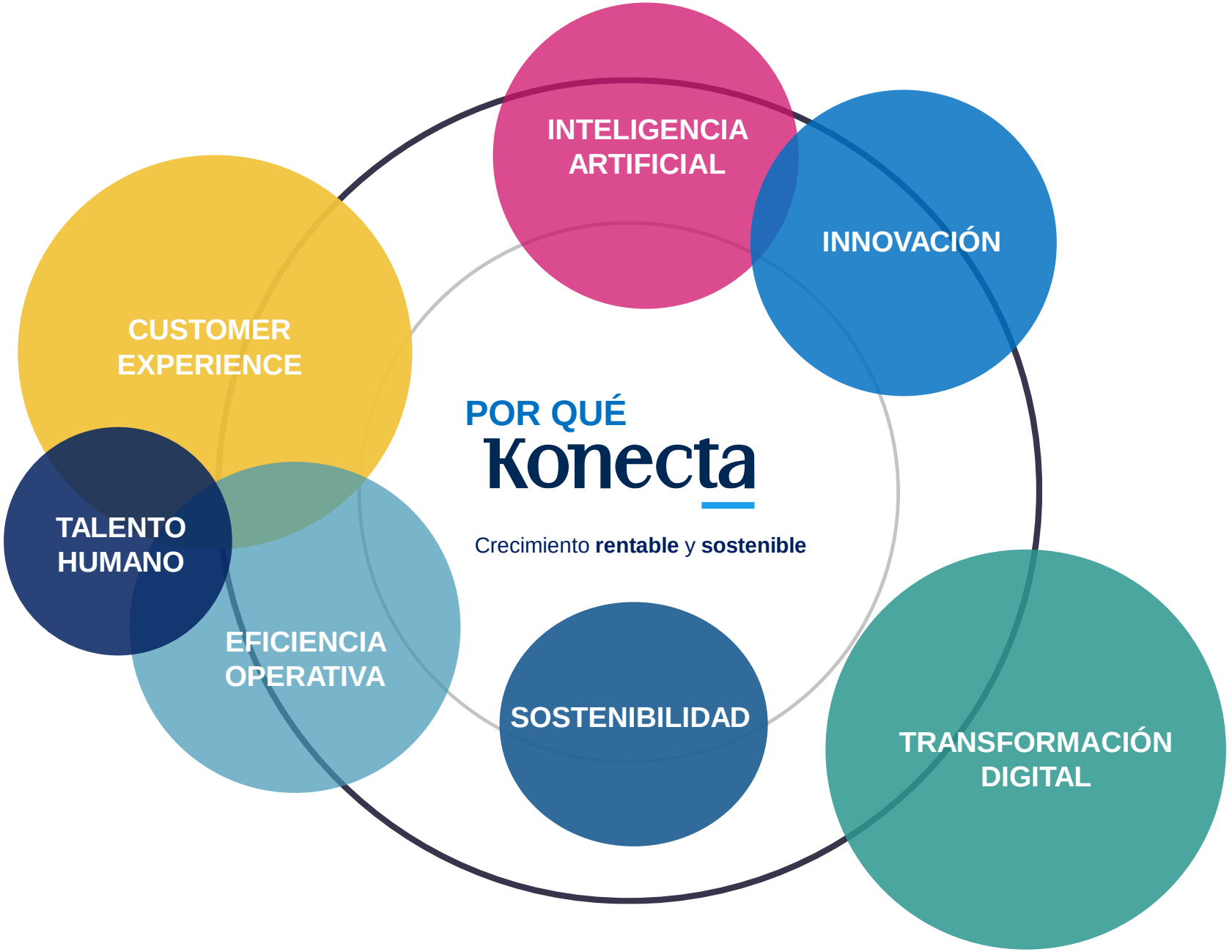
DIRECTV
tigo
Claro
movistar
Virgin mobile
eTb
WOM
vodafone

## Salud & Seguridad Social

Protección Pensiones y Cesantías
Comfenalco Antioquia
ach
Cruz Verde
Simple
EPS | sura

## Otros

RENAULT Passion for life
enel
EL TIEMPO CASA EDITORIAL
HOMECENTER SODIMAC corona
Viva AIR
CELSIA
UNIVERSIDAD EAFIT
McCLATCHY
SENA
ARGOS
Linde
AVON the company for women
Grupo nutresa
MP
Postobón
METRO DE MEDELLÍN
MESSER Gases for Life
endesa
acciona
ZARA
IBERDROLA
SHEIN


INTELIGENCIA ARTIFICIAL
INNOVACIÓN
CUSTOMER EXPERIENCE
POR QUÉ
Konecta
Crecimiento **rentable** y **sostenible**
TALENTO HUMANO
EFICIENCIA OPERATIVA
SOSTENIBILIDAD
TRANSFORMACIÓN DIGITAL

# Reconocidos
# A NIVEL MUNDIAL

Premios Oro

**Mejor Estrategia de Customer Experience:**
Somos Guardianes de Vida - Sura

**Mejor Administración del Capital Humano:**
Elemento K, Nuestra Pasión y Talento al Servicio del Aprendizaje – Experiencia de Clientes

**Mejor Operación de Empresa Tercerizadora:**
La efectividad de lo simple - ETB

**Mejor Estrategia de Cobranza:**
Talento Humano, Analítica Y Robótica: Tres Pilares para una Cobranza de la Cuarta Revolución - Bancolombia





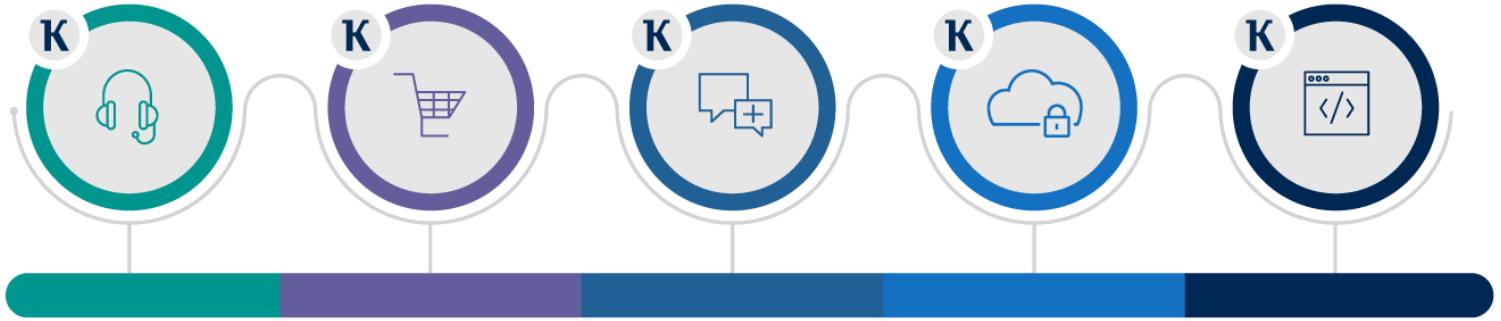
***Latam Aloic*** *Awards*

+ Mejor estrategia Omnicanal
+ Mejor estrategia en la Organización
+ Mejor empresa BPO
+ Mejor estrategia de Desarrollo Humano

"*Ser significativo, clave para el liderazgo, la felicidad y el bienestar, como motores de resultados sobresalientes*"

Konecta

Nuestras
# SOLUCIONES




## AUTOATENCIÓN

- DIGITAL — Chatbot
- VOZ — IVR
- PRESENCIAL — ASR, Kioskos

## PROACTIVIDAD

- Proactive Online Assistance
- Proactive contact
- Call back

## OMNICANALIDAD

- Web Chat
- Click to Call
- Web Call Back
- Video Call
- Mobile Contact
- SMS
- E-mail (In/Out)
- Social Media
- MI (Whatsapp, Twnel)
- Co - Browsing

Soluciones end to end

**KBOT**
**(Robotización de procesos)**

**Field Sales**

**Online Payments**