Líderes de una dimensión

SOMOS EQUIPO



José Robe

Presidente K



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 Operacione

3 Direcciones de operació
12 Gerencias de Cuenta
1 Gerencia Diseño Experi de Servicio

Áreas de Apoyo

- Gestión Humana
- Experiencia de clientes
- Nuevas
- Control
- Identida

Konecta en el mundo

Konecta Global

+70.000 colaboradores

+60.000 posiciones

1B USD facturación

+300 clientes

90 centros de contacto

40 países atendidos

Konecta Colombia

+20.000 colaboradores

+14.000 posiciones

12 centros de contacto

Experiencia en IVR y Autogestión

+90 millones de llamadas al año

Certificaciones

ISO 9001 – ISO 14000 – ISO 27001
COPC - PCI

Konecta en Latinoamérica

	Colombia	Perú	Mé
Estaciones	9.510	5.552	4.7
Empleados	15.472	8.740	6.5
Plataformas	12	7	

Konecta Latinoamérica

+41.200
Colaboradores

+26.500
Estaciones



Modelo de comunicación
para la operación de Directv

Director de operaciones

Gerente de cuenta

FOCAL FINANCIERO Y COMUNICACIONES

- Coordinadores Operación
- Líderes de operación
- Pusher comercial
- Técnico de operaciones

Gerente de cuenta

FOCAL TECNICO Y CROSS SELLING

- Coordinador Cross Selling
- Focal tecnología
- Técnico de incidentes
- Coordinadores Operación
- Líderes de operación
- Pusher comercial

Asesores de servicio según perfil requerido en la

La estructura esta propuesta considerando la asignación del 100% del tráfico y operaciones

Konecta

Modelo de comunicación

Equipo gestión del proyecto

INICIO PROYECTO

Recibe los requerimientos del cli
y/o las iniciativas/oportunidad
identificadas en la operació

Director de operaciones

Jefe equipo de diseño de
experiencias y operacion

Analista experto en diseño
experiencias y operacion

Técnicos senior de implementación

SEGUIMIENTO Y CONTROL

- Seguimiento Plan de Actividad
- Control de Cambios
- Gestión de Riesgos

El equipo de proyectos se apoyará en el equipo operativo para las definiciones, pruebas y salidas a producción.

- Gerente de cuenta
- Coordinadores Operación
- Focal tecnología
- Coordinadores CX
- Tutores
- Técnicos de valoración

Konecta