# Apex America

## Next Gen BPO &
## Customer Experience


Somos tu
CX Partner
visitá nuestra web

# 20 años de **partnership estratégico** para más de **60 marcas globales.**

**+62M**
De gestiones Inbound y Backoffice al año

**+60M**
De gestiones de Fanbase en Redes Sociales al año

**+42M**
De transacciones de chat gestionadas al año

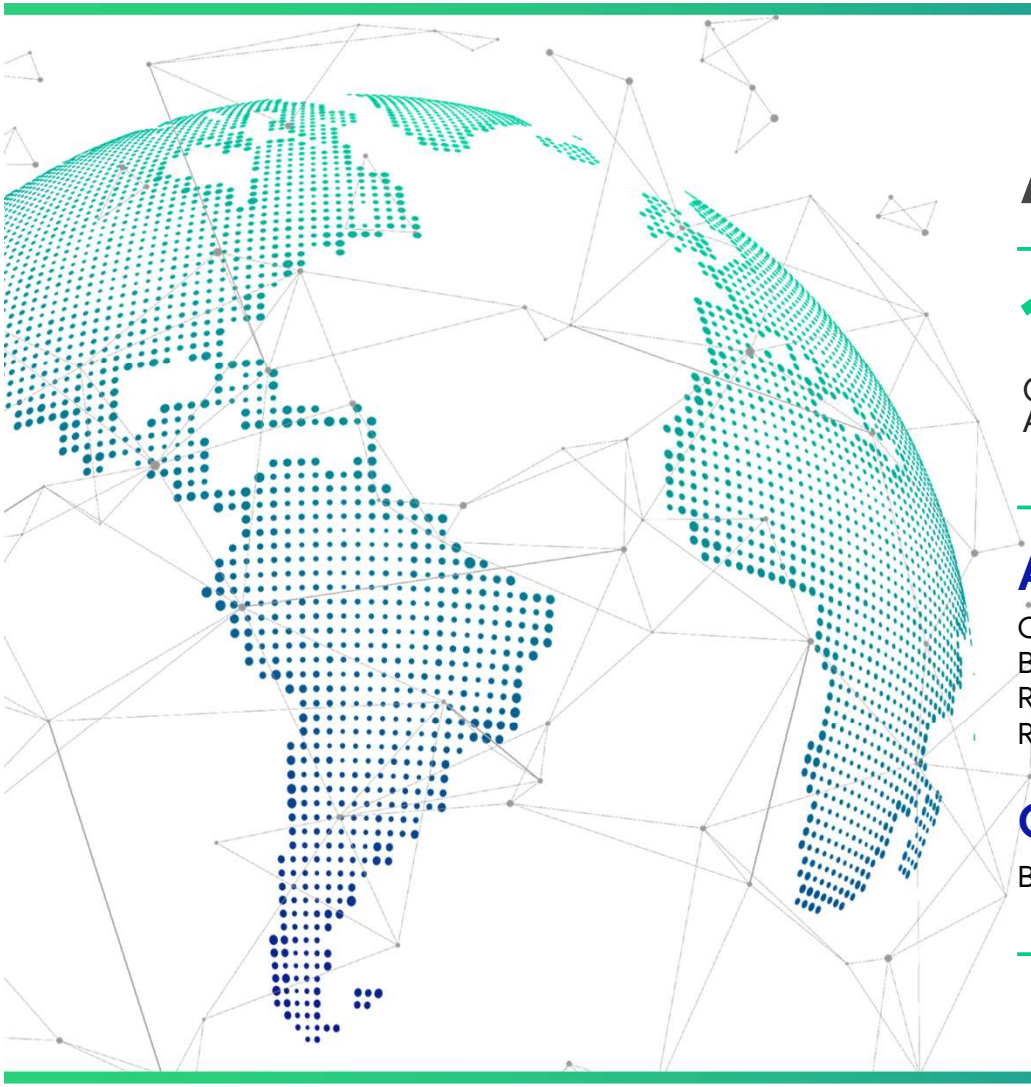
Google Cloud
Somos el único BPO partner en la región para el desarrollo de soluciones digitales end-to-end.

**97%**
Índice de recomendación de los clientes

**8/10**
colaboradores nos eligen según GPTW

**+10%**
Crecimiento sostenido durante los últimos 8 años

**50%**
de los clientes llevan más de 10 años con nosotros



# Apex hoy

**17**
Centros de Atención

**+11K**
Colaboradores

**3 Idiomas**
Español
Inglés
Portugués

## Argentina
Córdoba
Buenos Aires
Rosario
Resistencia

## Chile
Santiago
Talca

## Brasil
São Paulo

## Perú
Lima

## Colombia
Bogotá

## Paraguay
Asunción

## Honduras
San Pedro Sula

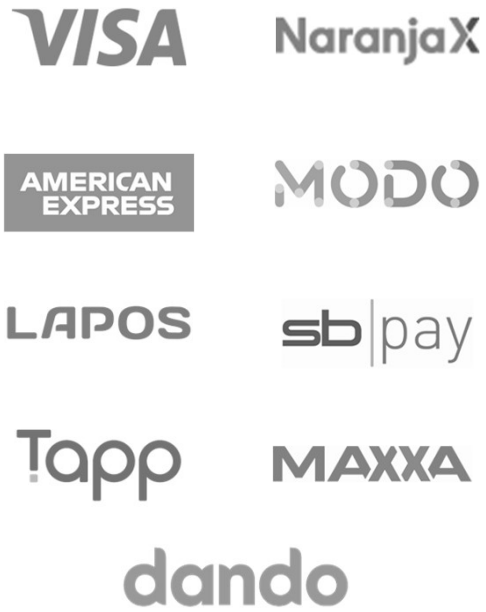
# Nuestra **Evolución**



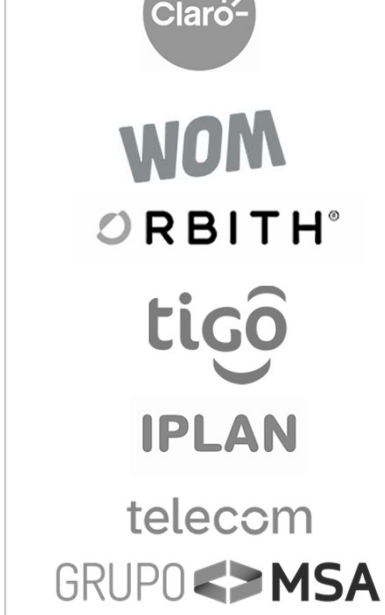
# Somos el partner #1 para nuestros Clientes

**97%** de recomendación | **96%** de satisfacción

Financieros




Telecomunicaciones




Retail y consumo



# Somos el partner #1 para nuestros Clientes

**97%** de recomendación | **96%** de satisfacción

Seguros

universal assistance

ASSIST CARD

europ assistance

SOS RED DE ASISTENCIA

Salud

compensar

LACE LABORATORIOS

LOS COBOS MEDICAL CENTER

HOSPITAL UNIVERSITARIO AUSTRAL PLAN DE SALUD

Medifé

ASE NACIONAL

osde

amigoo PET

SAVANT

CLINICA MEDS MEDICINA REPORTIVA

Servicios públicos

abastible

CGE

RUTA DEL MAIPO

isa INTERVIAL

MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA

COOPMORTEROS

Nativo digital

.reba

senegocia

TIENDA naranja

Otros

LA NACION

IRSA


Servicios y
Productos



## Consultoría

Acompañamos a nuestros clientes a incrementar el impacto de su marca en el mercado. Diseñamos propuestas de valor que potencian la experiencia de los Usuarios a través de la mejora continua de los procesos. Somos expertos en analizar E2E, CX y UX.



## Cobranzas

Acompañamos a nuestros clientes a transformar su proceso de cobranzas para optimizarlo, utilizando las mejores tecnologías enfocadas en la experiencia del cliente.



## Customer Care

Nuestros colaboradores están especialmente capacitados para crear experiencias que aumenten la satisfacción del cliente, la lealtad de marca, y los ingresos de las compañías que confían en nosotros.



## Mesa de ayuda

Centralizar la atención y seguimiento a incidentes de tecnología masivos e individuales. Brindar soporte a usuarios finales ante aspectos relacionados con el uso de la tecnología.



## Canales Digitales

Te ayudamos a crear y gestionar tu espacio y marca digital, reinventando las interacciones con los clientes y desarrollando una estrategia progresiva de redes sociales que alinea las necesidades de tu marca con los deseos de tus clientes.



## Ventas

Acompañamos a nuestros clientes a digitalizar su proceso de ventas para optimizarlo, utilizando las mejores tecnologías enfocadas en la experiencia del cliente.



## Speech Analytics

Nuestra solución de Advanced Speech Analytics permite procesar y analizar audios y textos de las conversaciones de tus clientes.

**más info**




## Employee Experience

Desarrollamos nuestra Plataforma de Employee Experience y Performance centrada en la experiencia del colaborador. Es conversacional, inteligente y de autogestión.

**más info**



## Chatbot Voicebot

Utilizamos la tecnología de DialogFlow para crear nuestros chatbots y Voicebots conectando tecnología Ai y ML con toda la experiencia en CX.

**más info**



## Automatización de Procesos

Utilizamos las mejores tecnologías y nuestra experiencia para ayudarte a revisar, mejorar y automatizar diferentes procesos de gestión y atención para transformar digitalmente tu experiencia

# Cómo lo hacemos



# Modelo de innovación constante

La innovación es parte del ADN de Apex América para repensar el customer journey para ofrecer la mejor experiencia y resultados operativos



## Entender

Combinamos información, tecnología y nuestra experiencia para conocer a tus clientes.

**Consultoría**



## Diseñar

Diseñamos y creamos experiencias excepcionales para el cliente con excelencia operativa. Nos ocupamos de diseñar tu capacidad operativa, el mejor modelo y los procesos que lo soportan y tu cadena de valor.



## Mejorar

Un conjunto de productos y tecnologías para transformar las experiencias y potenciar el factor humano.

# Nuestra **Metodología**

## Entendemos



- **Mapeamos** el journey de los clientes y de los distintos procesos que se necesitan analizar para mejorar.
- **Identificamos** ¿Qué hacen los clientes y en qué canales? ¿Qué piensan y qué dicen? ¿Qué siente en cada interacción? ¿Cuáles son los puntos de dolor?
- **Elaboramos** diagnósticos específicos para cada KPI y definimos conclusiones sobre los comportamientos que impactan en la experiencia.

## Innovación con tecnología



- **Analizamos** la voz de los clientes y de los agentes en grandes escalas en períodos de tiempo cortos que permitan generar acciones a corto plazo. (Con audios y verbatims de encuestas).
- **Definimos** patrones recurrentes para medir, identificar y analizar con speech analytics los comportamientos con mayor impacto.

## Estrategia



- **Acompañamos** en las estrategias de experiencia de cada cliente y su cadena de valor. Enfocamos nuestros entregables para mejorar procesos direccionados a la **omnicanalidad**.
- **Incorporamos** metodologías ágiles a todos nuestros procesos para ser eficientes y eficaces en cada entregable.

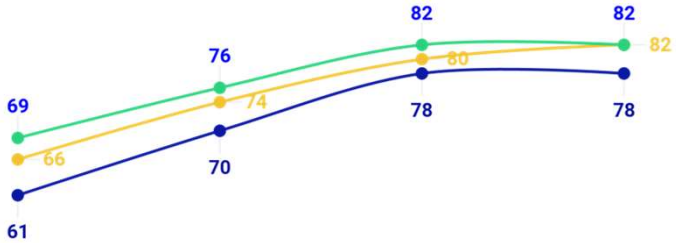
## Mejora



- **Medimos** la mejora de KPIs y Experiencia Cliente a través del seguimiento de la implementación de la propuesta.
- **Cuantificamos** el impacto de ¿Cuánto cuestan los reclamos? ¿Cuánto cuesta un proceso mal diseñado? ¿Cuánto cuesta perder un cliente? ¿Cuánto cuesta ganarlo?
- **Proyectamos** la mejora de resultados a corto y largo plazo en cada proyecto y la efectividad de los procesos automatizados.

# Las personas al centro de nuestra estrategia

Conformamos una **cultura enfocada en el bienestar de nuestros colaboradores.** Esto responde a una necesidad de nuestra gente y clientes para quienes **hoy la experiencia se transforma en la mayor propuesta de valor.**



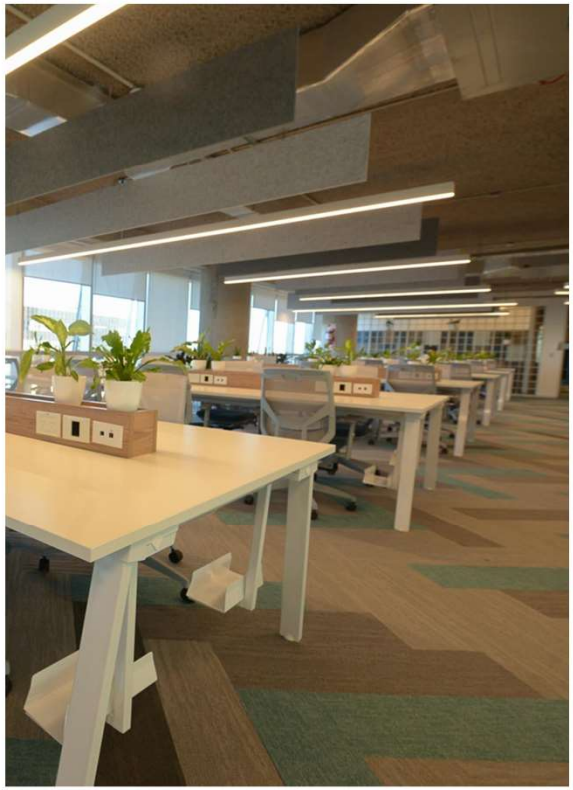

Great Place To Work.®

Evolución GPTW 2018-2021

- Orgullo
- Promedio general
- Sentencia Emocional

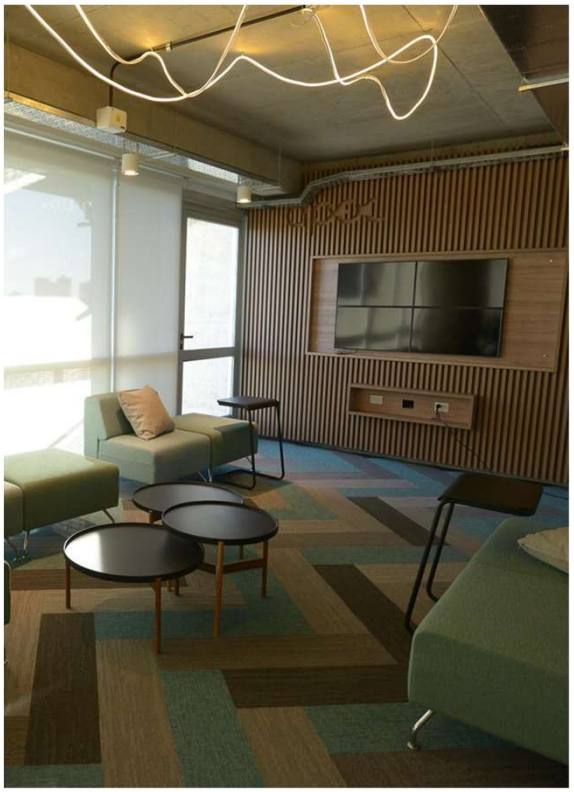


# Infraestructura - **Argentina**







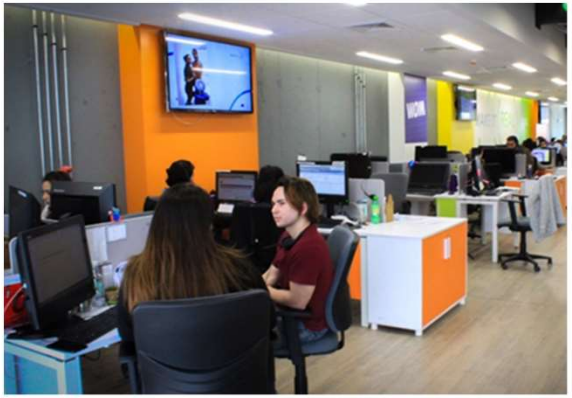


# Infraestructura - **Chile**









# Infraestructura - **Colombia**



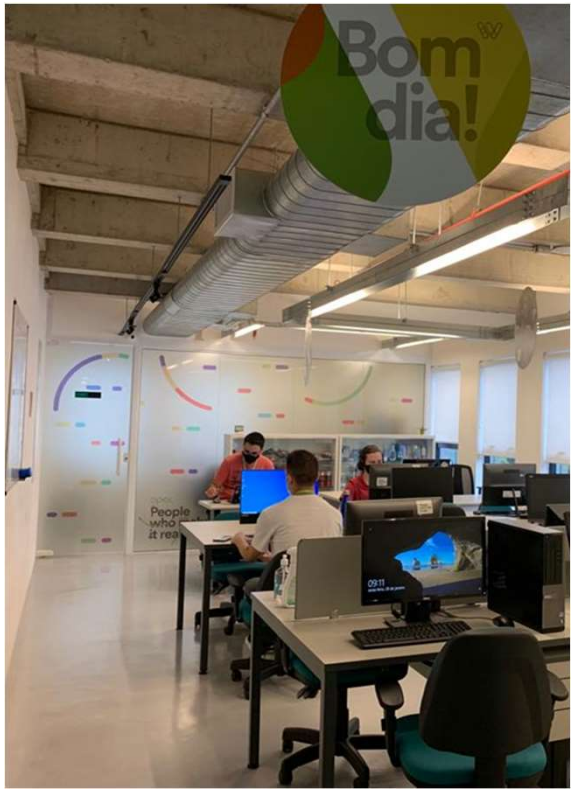








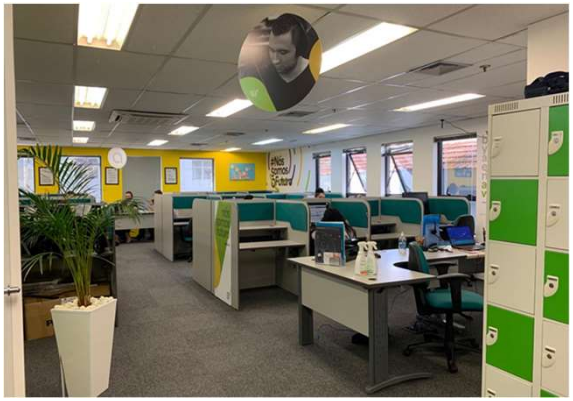
# Infraestructura - **Brasil**



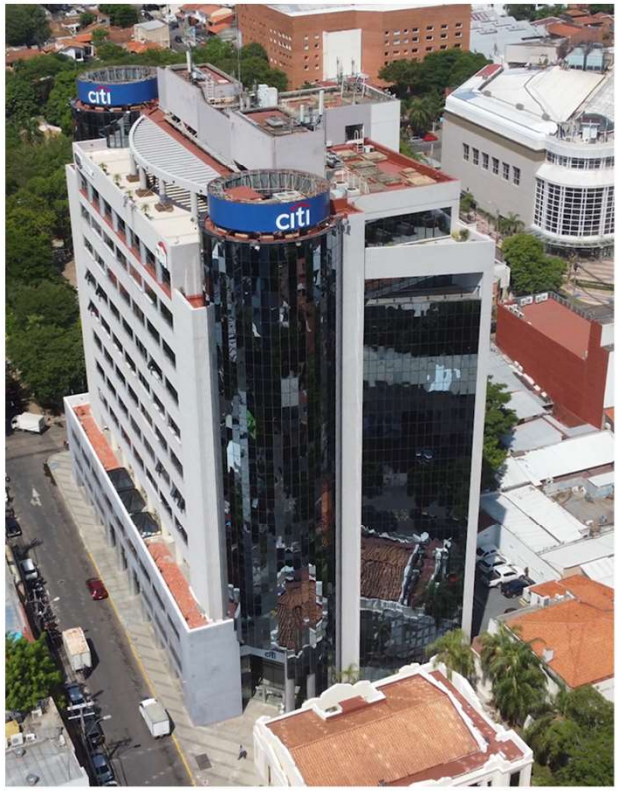


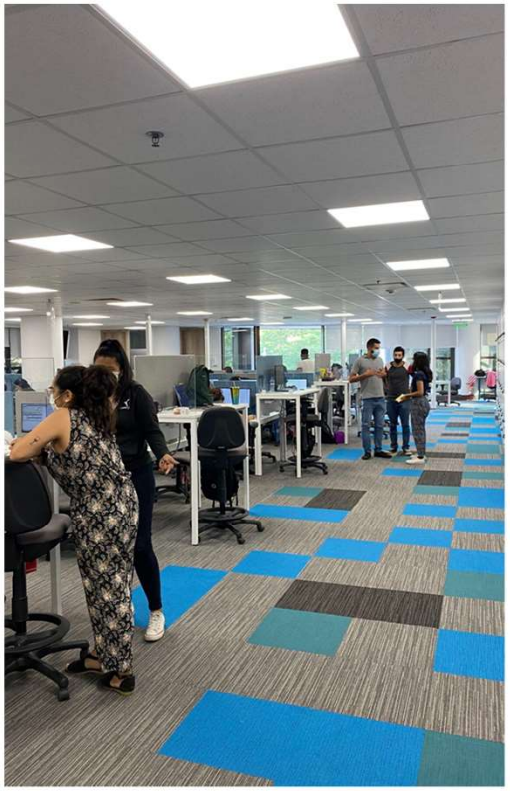


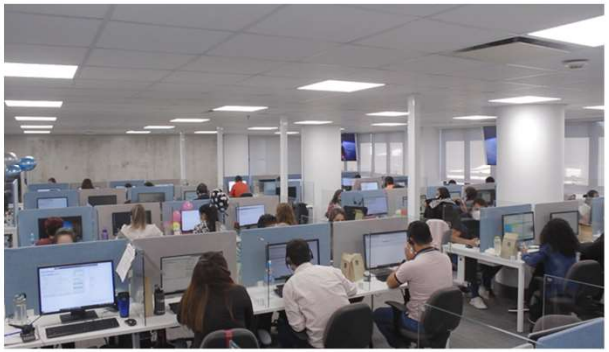




# Infraestructura - **Paraguay**







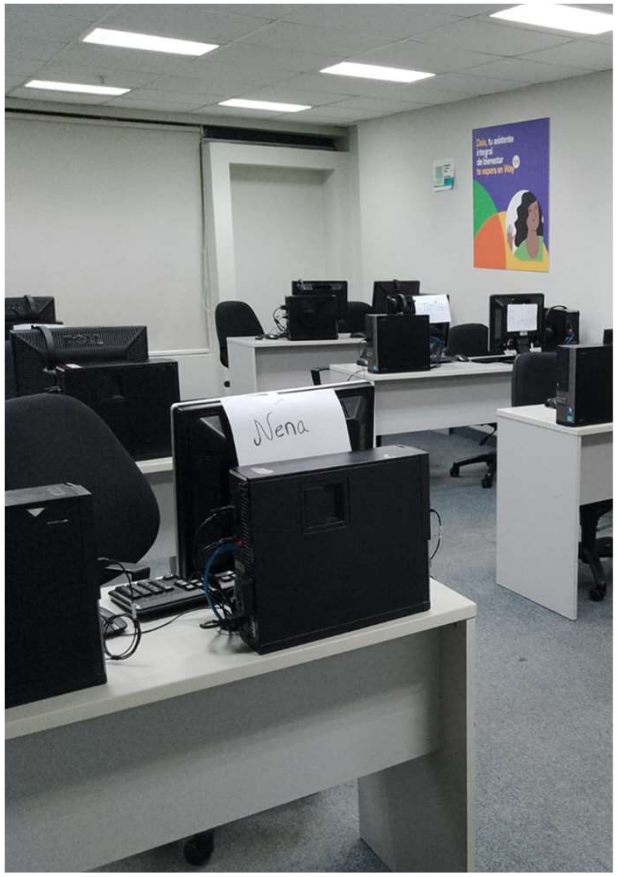
# Infraestructura - **Honduras**

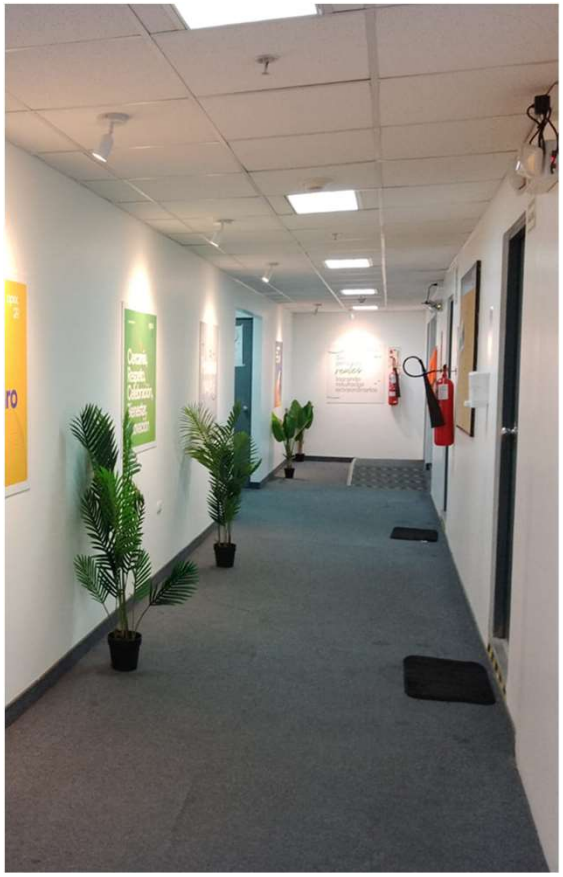


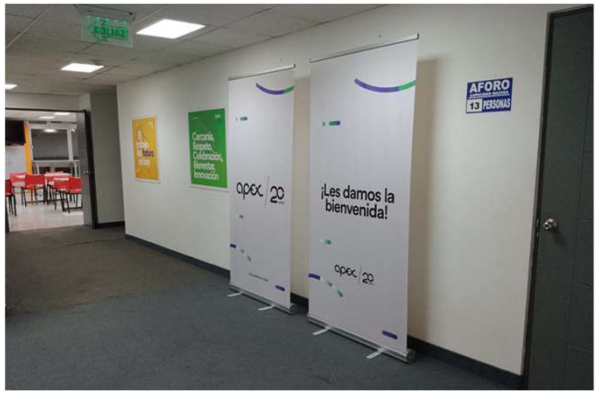




# Infraestructura - **Perú**








**APEX AMERICA**
Gracias.