



Portafolio

Nos permitimos presentar nuestra propuesta de Servicio de Gestion de Cobranza y servicios BPO.

QUIENES SOMOS

Somos una empresa colombiana especializada en prestar servicios de gestión de Cartera y Tercerización de servicios con el fin de proteger y defender el patrimonio de nuestros clientes y el mejoramiento en costos con nuestros servicios y así contribuir con el cumplimiento de sus objetivos financieros. Contamos con un Grupo Humano con experiencia en el sector financiero, real y de telecomunicaciones.

Nuestro portafolio de Servicios, capacidad, experiencia e infraestructura nos avalan para gestionar su Cartera, con el cumplimiento de los más altos estándares de servicio, seguridad, confiabilidad y en pro de los resultados esperados de nuestra gestión.

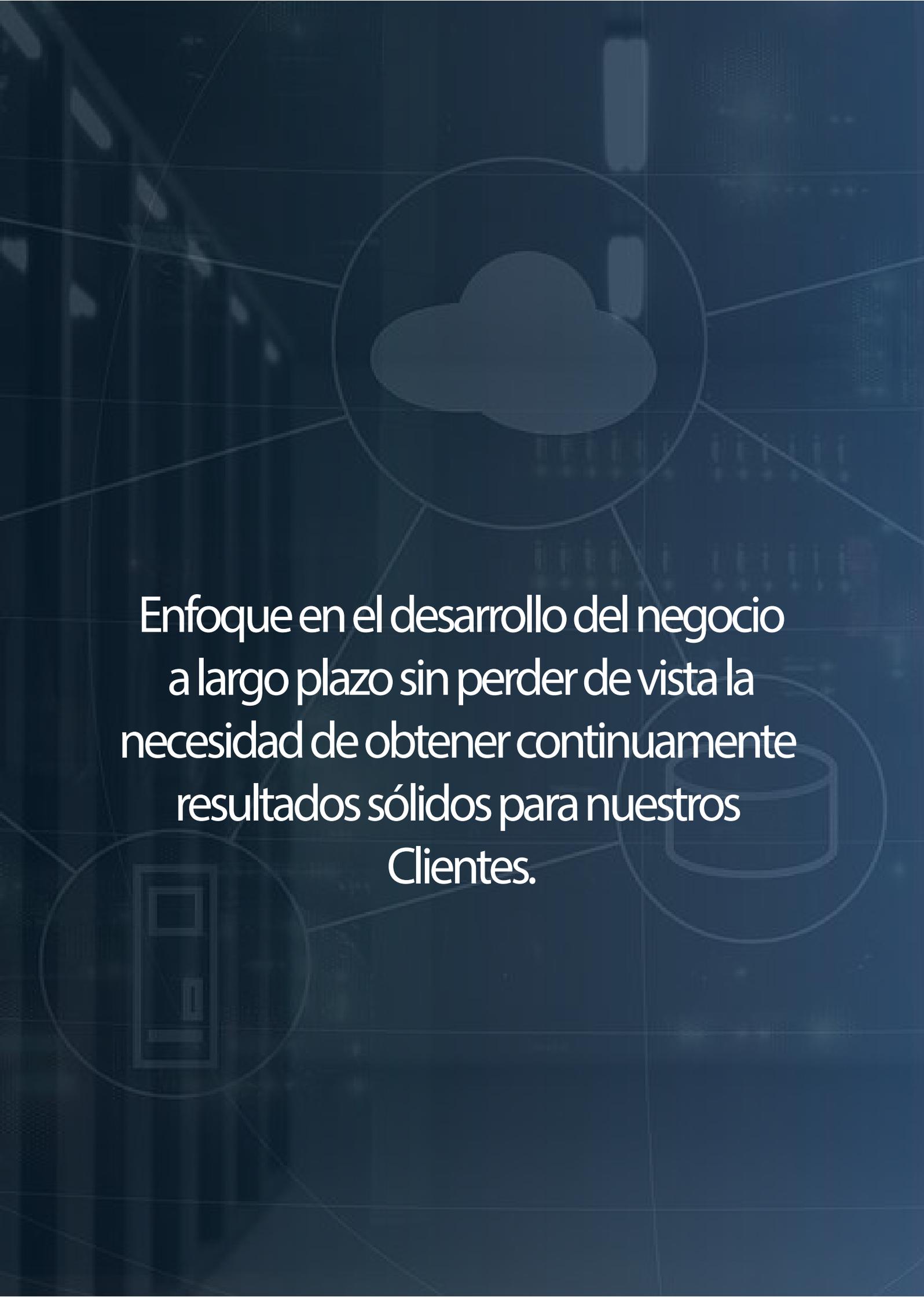


MISION

Contribuir a los distintos grupos socioeconómicos de todo el país a partir de nuestra oferta de valor. Con el bienestar de nuestros colaboradores, trascender y aportar a nuestra comunidad con un beneficio tangible con la creación de empleos directos e indirectos. Permitiendo desde nuestra cultura organizacional Ayudar a nuestros clientes para alcanzar sus metas de negocio mediante la entrega de un servicio de calidad, veraz, plural, variado e innovador, a fin de contribuir con el logro de los objetivos que se han trazado nuestros clientes.

VISION

Ser reconocida en el mercado BPO y Contac Center como la mejor Compañía en Soluciones Estratégicas para nuestros clientes, en constante cambio e innovación apoyándonos en un gran recurso humano y Tecnológico que nos permitan a partir de ellos mismos y de nuestro portafolio de servicios llegar a mercados nacionales e internacionales Generando valor con procesos seguros, eficientes y flexibles que nos permitan Crecer de la mano con nuestros clientes.



Enfoque en el desarrollo del negocio
a largo plazo sin perder de vista la
necesidad de obtener continuamente
resultados sólidos para nuestros
Clientes.

NUESTRA RAZÓN DE SER

Lo más importante que tenemos son nuestros Clientes y estamos convencidos de que la excelencia en el desempeño de nuestras actividades redunda directamente en su rentabilidad y esto solo se optimiza aprovechando la sinergia de trabajar coordinadamente.

Creemos firmemente que en la realización de nuestras actividades, debe primar la flexibilidad en el manejo de los usuarios de nuestros Clientes. Somos un equipo altamente eficaz, que acata los más elevados principios éticos y de respeto al individuo..

Trabajamos en función de proteger y defender el Patrimonio de nuestros clientes mediante el recaudo y recuperación de sus bienes y activos Financieros y la normalización de las operaciones propias de su objeto comercial.

GESTION DE CARTERA



PORTAFOLIOS PREVENTIVOS

PORTAFOLIOS ADMINISTRATIVOS



PORTAFOLIOS PREJURIDICOS

PORTAFOLIOS CASTIGADOS
Y NO DEMANDABLES



PORTAFOLIOS JURIDICOS

LOCALIZACION, INVESTIGACIÓN
LABORAL Y DE BIENES



SERVICIOS BPO



VENTAS MULTICANAL

CONTACT CENTER



VISITAS DOMICILIARIAS DE LOCALIZACIÓN

VISITAS DOMICILIARIAS DE DIAGNOSTICO



VISITAS DOMICILIARIAS DE OTORGAMIENTO

ADMINISTRACIÓN LINEAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE IVR



ENCUESTAS

SERVICIO AL CLIENTE Y PQR'S



BackOffice

Los servicios complementarios son préstamos con infraestructura de personal contratada directamente por A&S Soluciones Estratégicas S.A.S y bajo el cumplimiento de los protocolos de seguridad y de autorización del cliente.

Son herramientas de apoyo que se utilizan a nivel nacional de acuerdo a la identificación de oportunidad de la misma y potencial resultado a obtener, su cobro adicional o no dependen los volúmenes y frecuencias de las mismas.



Mensajes de texto



Gescall



Visitas



Carteo

Estos son coordinados por un área independiente, pero de trabajo coordinado entre las mismas, lo anterior para lograr la oportunidad y centralización de procesos de apoyo y de gestión en la recuperación autónomos.

Cobertura y Capacidad Técnica

La gestión telefónica a nivel nacional se desarrolla desde las instalaciones de A&S SOLUCIONES ESTRATEGICAS S.A.S en la Calle 98a No 51- 72 Ofic 304 Bogotá D.C, con el cumplimiento de todas las A&S Soluciones Estratégicas normas y protocolos de seguridad establecidos en la organización como:

Grabación del 100% de las llamadas

Sw de Gestión para seguimiento y control

Envío de información encriptado para seguridad de la data y cumplimiento de estándares.

Monitoreo al grupo por un área especializada que garantiza la oportunidad y eficiencia en el desarrollo de la labor y como esquema de retroalimentación permanente en pro de la mejora continua en los resultados.

Sistema de almacenamiento y control de flujos de información sistematizados y de actualización permanente en lo referente a pagos y asignación de tareas.

Generación de indicadores de gestión permanentes y de fácil manejo por las partes.

Telefonia

Nuestro Esquema de Comunicaciones está diseñado para cumplir a cabalidad con los requerimientos de las Circulares 048 y 052 de la Superfinanciera.

Para soportar la operación **A&S SOLUCIONES ESTRATEGICAS S.A.S** cuenta Telefonía IP, con una Plataforma basada en un sistema Asterisk, con interface Web e integrando enlaces con operadores telefónicos como Telmex, Colombia Telecomunicaciones, Comcel y Movistar.

Tenemos implementadas las **Políticas de Seguridad**, para restringir el uso de los equipos a lo esencialmente necesario. Deshabilitamos puertos USB, unidades de CD para restringir el acceso o salida de información sin autorización. El acceso a Internet se realiza mediante un Reuter Firewall administrable, por el cual se define el acceso o no a este medio. A nivel interno, las claves de acceso a nuestro dominio son personales y cumplen con las políticas de contraseñas seguras (caducidad, nivel de complejidad, etc.).

Dicha plataforma cuenta con los siguientes componentes instalados:

Sistema de Control y Auditoria de Llamadas

IVR interactivo

Agente Virtual (GESCALL)

Reportes en Línea (CRD)

Servidor Independiente de Grabación de Llamadas

Servicio de mensajería SMS

Servidor de Fax integrado al correo

Interface con el SPEEDGEST, permitiendo al agente seleccionar el teléfono a marcar y realizar la llamada con un solo Clic.

Cluster de Contingencias.

Grabación del 100% de las Llamadas.

Sw de Gestión para seguimiento y control.

Envío de información encriptado para seguridad de la data y cumplimiento de estándares.

Sistema de almacenamiento y control de flujos de información sistematizados y de actualización permanente en lo referente a pagos y asignación de tareas.

Monitoreo al grupo por un área especializada que garantiza la oportunidad y eficiencia en el desarrollo de la labor y como esquema de retroalimentación permanente en pro de la mejora continua en los resultados.

Generación de indicadores de gestión permanentes y de fácil manejo por las partes.

Control Interno

A&S SOLUCIONES ESTRATEGICAS S.A.S, cuenta con una gerencia que cumple la función de supervisar, controlar evaluar y hacer seguimiento a cada proceso que se ejecute en la empresa; Dándole la calidad y la eficiencia necesaria.

A continuación las responsabilidades más relevantes de esta Gerencia.

Auditorías internas.

Seguimiento a cumplimientos legales (Pólizas, Políticas, Leyes)

Cumplimiento en seguridad de la información

Seguimiento a cumplimientos internos (Procedimientos, formatos y políticas internas)

Políticas de aceptación y responsabilidad.

Monitoreo

El Departamento de monitoreo cuenta con un coordinador y analistas de monitoreo Dedicados a la ejecución del monitoreo de llamadas, se realiza un muestreo mínimo de 10 llamadas por mes y se generan informes semanales arrojando notas que van de 0 a 5 puntos; Mensualmente se realiza un informe final donde se evalúan los siguientes temas:

Apertura

Información de la obligación

Gatos de Cobranza

Proceso de la Negociación

Manejo de objeciones

Cierre

Desarrollo de Habilidades de negociación y comunicación

Seguridad

Nuestra compañía está respaldada por controles y políticas claras de seguridad de la información asegurando así la CONFIDENCIALIDAD INTEGRIDAD Y DISPONIBILIDAD de la información Toda nuestra PC son equipos HP de última generación, debidamente licenciados.

Actualmente trabajamos bajo metodologías ISO 27001 seguridad de la información e ISO 27005 en gestión del riesgo.

Departamento de Requerimientos

Este departamento se encarga del control de todo lo requerido por nuestros clientes, titulares o clientes internos, los siguientes temas son regulados por este proceso.

Requerimientos generales ●

PQR'S ●

Tiempos de respuesta ●

Chat on line ●

Encuestas de satisfacción ●

Cumplimiento a la ley 1581 2012 ●



A partir de nuestra ética y moralidad junto a nuestros colaboradores y clientes en función de nuestra fe en Dios logramos crear vínculos de Lealtad y Respeto.