

## APLICACIONES DE ACTIVIDAD

Ibira trabaja en las tres áreas en las que cualquier empresa crea su valor: en la adquisición de clientes, en el cuidado de los mismos y a la hora de generar valor agregado a los clientes ya existentes.

N  
I  
V  
E  
L  
E  
S  
  
D  
E  
  
A  
C  
T  
I  
V  
I  
D  
A  
D

Consultaría y Desarrollo de programas	Los tres elementos de nuestra consultaría y desarrollo se centra en:		
	Investigación	Formación	Manejo de base de datos & Data mailing
Operaciones	Programas de Adquisición	Programas de cuidado	Programas de Generación de valor agregado
	Acciones de Recepción	Acciones de Emisión	Acciones Emisión & Recepción
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación de Bases de datos</li> <li>-Generación de Tráfico</li> <li>-Centros de Formación</li> <li>-Toma de pedidos Y reservas</li> <li>-Soporte</li> <li>-Información y Manejo de crisis</li> <li>-Soporte al canal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ventas (btob, btoc)</li> <li>-Clasificación de listas</li> <li>-Generación de tráfico</li> <li>-Generación de agenda</li> <li>-Programas de afinidad</li> <li>-Programas de bienvenida</li> <li>Gestión morosos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Upselling</li> <li>-Cross selling</li> <li>-Generación remoto de cuentas</li> <li>-Programas de afinidad y lealtad</li> <li>-Programas de referidos</li> <li>-Back Office</li> </ul>

## DIFERENCIACION

Ibira cuenta con elementos diferenciadores, entre ellos:

### EXPERIENCIA

a) Experiencia de 16 años en mercados diferenciados económica y sistémicamente: Uruguay, Argentina, USA, España.

b) Experiencia en un amplio abanico de sectores que han aplicado y aplican en su estrategia de relacionamiento con sus clientes, el marketing relacional

Financiero	Citibank Bankboston BBVA Catalana Occidente Credit Services
Telecomunicaciones	Tiscali Auna Amena Vodafone 118XX Cable TV
Automoción	Peugeot
Industrial	Bercontres Kimberly Clark
Informática	Microsoft
Distribución	Edèn Springs El Periódico
Marketing	Elogia Marketing

Asimismo y siguiendo la política corporativa definida, Ibira mantiene una actitud de constante de desarrollo de su actividad, apertura de nuevas aplicaciones en distintos sectores y aggiornamiento a la evolución de los mercados.

En este contexto, se ubica nuestra apuesta al desarrollo del :

## CONTACT CENTER ÉTNICO

La vivencia de los grupos inmigrantes y su integración marcan un hito en el desarrollo del mercado español.

Su crecimiento como parte del market share obligan a considerar el establecimiento de relaciones específicas y fundamentalmente a utilizar sus propios códigos.

Ibira está en condiciones de aplicar toda su experiencia, su estructura y modalidad de trabajo a este colectivo de una forma exitosa.

En el marco del contact center étnico cualquier acción es ofrecida por promotores étnicos directamente a sus compatriotas. El inmigrante se siente más cerca del producto y por tanto lo acepta más como algo propio, llegando así a confiar en la marca.

## POR QUÉ IBIRA?

- ✓ Porque en Ibira tendrá un socio de negocio que valora a sus clientes como usted.
- ✓ Porque el core business de Ibira converge con el de sus clientes.
- ✓ Porque conceptos tales como: eficacia, rentabilidad, optimización, procedimientos operativos, personalización, compromiso, gestión, medición, transparencia son parte del idioma cotidiano de Ibira.
- ✓ Porque Ud quiere resultados, Ibira se los provee.
- ✓ Porque Ibira es un canal abierto, cercano y directo entre Ud y la voz que trata con sus clientes: el gestor de clientes=teleoperador.
- ✓ Porque en Ibira trabajamos “como en casa” por oposición a las plataformas “personalizadamente masivas”.

Ibira cuenta con elementos diferenciadores, entre ellos:

## TECNOLOGÍA

Ibira cuenta con tecnología de última generación para la gestión de sus acciones y servicios en el contac center.

La plataforma local de España cuenta con Servidores y Ordenadores de la prestigiosa marca DELL Computer.



Y en software, además de las potentes herramientas Microsoft contamos con la suite de productos de proveedores líderes en el mercado de soluciones para contact center.

The Microsoft logo, featuring the word "Microsoft" in a white, sans-serif font on a blue gradient background.

La misión de un Contact Center es la de encauzar toda la información de entrada y salida de una empresa a través de los canales de comunicación corporativos más eficientes para cada uno de los casos.

Es decir, si en una empresa contamos con Fax, Mail, Chat, teléfono, IVR y/o cualquier otro canal de comunicación, el objetivo es el de definir campañas de atención a cliente para cada uno de estos canales en cuestión, de tal forma que se dé el servicio que requiere ese cliente lo antes posible y por el canal que más le convenga, siendo atendido además por los recursos mejor dotados para ello (Agentes especializados, IVR...). De esta manera se obtiene un mayor rendimiento y, a su vez, se almacene automáticamente toda la información asociada a la propia comunicación.

De una manera gráfica y haciendo un símil entre una empresa y la forma de funcionar del cuerpo humano, podemos afirmar que un Contact Center es el conjunto de los “sentidos” (voz, vista, oído ...) que junto a la “inteligencia” (responsabilidad de productos como los ERP, CRM, SCM ...) forman una simbiosis perfecta para el control y explotación óptima de la empresa.

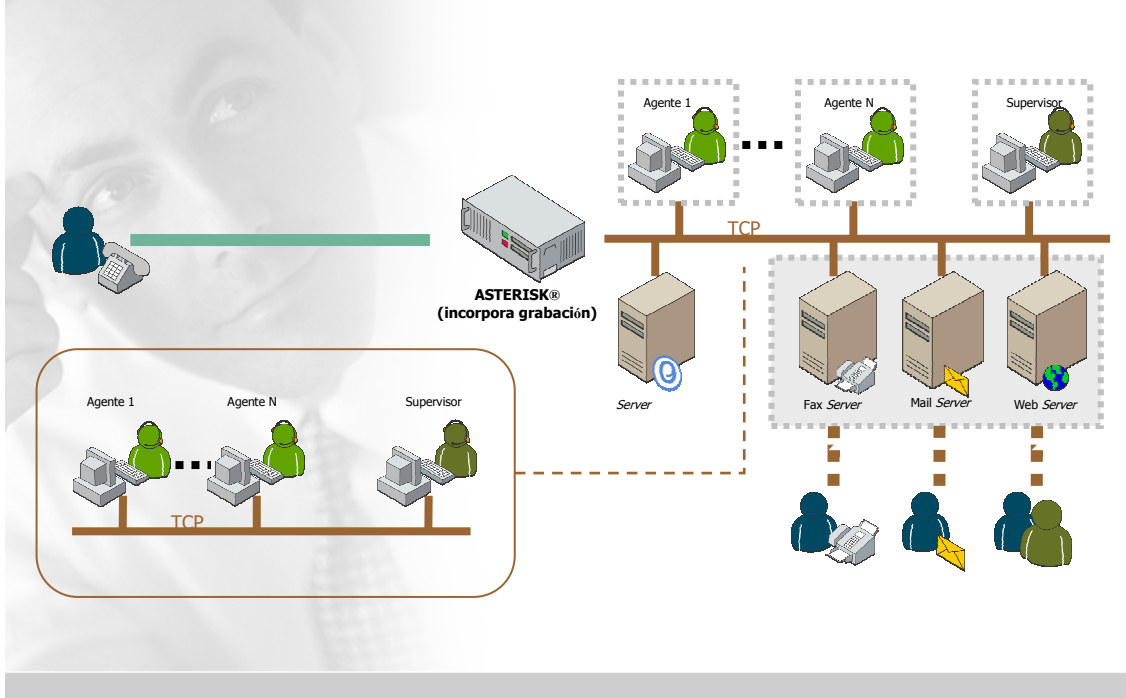
El objetivo de estos productos es pues realizar una sincronización entre los recursos telefónicos (teléfono, fax, IVR), los recursos de Internet (Chat, Mail, VoIP) y los informáticos (argumentarios y datos) de manera totalmente automatizada, sin necesidad de interacción por parte de recursos humanos, quedando toda la información gestionada de manera única.

El diseño de estas soluciones funcionales puede ser tanto en estructura cliente/servidor como en N-Capas desde cualquier Browser del mercado.

Los elementos que se gestionan son:

- CTI: encargado del entorno de gestión telefónica (entrante / saliente predictiva / saliente progresiva) con tecnología CTI (Computer Telephony Integration), tanto en entorno de Telefonía Tradicional (analógica / digital) como en entorno de VoIP (Voz en Internet Protocol).
- Fax: encargado del entorno FAX (entrante / saliente).
- Vox: encargado del entorno de autómatas vocales VRU/IVR (Voice Response Unit / Interactive Voice Response).
- Chat: encargado de la gestión del entorno de Chat.
- Mail: encargado de la gestión del entorno de Mail (entrante / saliente / saliente masivos).
- Call Me: encargado de la gestión de la funcionalidad Call Me (solicitud de llamada por parte de un usuario externo a través de una web).
- Navegación Conjunta Segura: encargado de la gestión de la funcionalidad de Navegación Conjunta (Co-browsing) disponible incluso en entornos de páginas seguras.
- ICR: encargado de la gestión de las herramientas de ICR (Intelligent Call Routing) que permiten redireccionar llamadas en función de datos corporativos.

## Arquitectura Básica



## MODELOS DE CONTRATACIÓN

Ibira le ofrece diferentes modelos de contratación de sus servicios, que no son taxativos:

### IBIRA KH

En este modelo proporcionamos outsourcing del know how.

Ibira le ofrece su experiencia y dominio de los temas claves del marketing relacional:

- ✓ Definición del perfil de los recursos humanos
- ✓ Selección adecuada y exhaustiva
- ✓ Gestión de los recursos humanos garantizando un índice de rotación muy por debajo de la media
- ✓ Compromiso con sus objetivos
- ✓ Selección de tecnología y/o provisión de la misma

(Nota 1)

Usted aporta la estructura física y mantiene un control directo y online de su plataforma.

.

## MODELOS DE CONTRATACIÓN

Ibira le ofrece diferentes modelos de contratación de sus servicios, que no son taxativos:

### IBIRA SL

En este modelo proporcionamos el outsourcing integral a través de un servicio localizado. Ibira le ofrece sus instalaciones físicas, tecnológicas y la asignación de recursos humanos estables; la gestión integral de su contact center.

Ud se despreocupa de realizar inversiones en estructuras aunque mantiene el control de su plataforma, Ibira en este modelo es SU CASA.

## MODELOS DE CONTRATACIÓN

Ibira le ofrece diferentes modelos de contratación de sus servicios, que no son taxativos:

### IBIRA SD

En este modelo proporcionamos el outsourcing a través de un servicio deslocalizado que busca maximizar la acción.

Ibira es consciente de la necesidad de implementar acciones intensivas en rrhh que se extienden en el tiempo pero que no exigen especificaciones en el perfil de los recursos humanos

Para ello cuenta con una plataforma deslocalizada físicamente pero con el mismo nivel de calidad de los recursos humanos y eficiencia a nivel tecnológico que la plataforma local.

Y, sobre todo, Ibira asume el control total de esta gestión.

Usted mantiene el control también, pero aumenta considerablemente la productividad de su acción.