



www.xperiencebpo.com

¿QUIENES SOMOS?



Xperience BPO es una compañía que nace del sueño y visión de un grupo de emprendedores que se fijaron como meta convertirse en el mejor aliado estratégico del mercado, enfocándose en las necesidades de externalización de procesos de negocios, para generar un desarrollo de sinergia continuo con nuestros clientes y el entorno.

Contamos con profesionales de la más amplia y completa experiencia para el desarrollo de los procesos de BPO, involucrando dentro de nuestra cadena de valor la inclusión con un gran compromiso social y con el propósito de asumir los diferentes proyectos, en donde continuamente estaremos transformando e innovando para brindar servicios con altos estándares de excelencia y calidad corporativa, a fin de superar las expectativas de nuestros clientes, aliados y colaboradores, para que sigamos "Construyendo juntos nuevas experiencias".

NUESTRA PROMESA Y COMPROMISO



Buscamos que todos los clientes, aliados y colaboradores, vivan una experiencia excepcional e inolvidable, a través de un ambiente armónico que permita la participación, integración y consolidación de nuevos proyectos, aportando no solo al crecimiento de Xperience BPO sino del país y de los países donde podamos aportar e influir desde nuestro proyecto de vida.



MISIÓN

Somos una compañía especializada en externalización de procesos de negocio (BPO), ofreciendo altos estándares de calidad y con sistema tecnológicos de vanguardia, que conllevan a que nuestros clientes, aliados y colaboradores, logremos posicionarnos y crecer conjuntamente en la competitividad con productos y servicios a la medida, que superen las expectativas en todos los ámbitos. Estamos comprometidos en aportar en el cambio con la inclusión social y crecimiento de nuestro país y donde tengamos presencia, generando así un impacto positivo para la sociedad.

VISIÓN

Consolidarnos como una compañía líder y exitosa en el sector de externalización de procesos de negocio (BPO) a nivel nacional e internacional para el año 2028. Queremos ser reconocidos por el gran compromiso social y de inclusión, además de ofrecer servicios de la más alta calidad. Para lograrlo, contaremos con un talento humano capacitado, motivado y comprometido con el crecimiento y la satisfacción conjunta de nuestra gestión.



NUESTROS VALORES



En **Xperience BPO** contamos con valores claves para abordar los desafíos actuales y construir un futuro más sustentable. Nos aseguramos de que nuestras prácticas y operaciones estén en línea con los requisitos legales y éticos, como lo son:

Calidad: Compromiso con la excelencia y la entrega de servicios y soluciones de alta calidad a nuestros clientes.

Confianza: Fomentamos relaciones sólidas y duraderas basadas en la confianza mutua con los clientes, aliados y colaboradores.

Innovación: Estamos en constancia de nuevas ideas, tecnologías y enfoques para mejorar y optimizar los procesos del entorno vanguardista.

Colaboración: Fomentamos un ambiente de trabajo colaborativo y de equipo, donde se valoren las contribuciones individuales y se promueva la cooperación grupal.

Responsabilidad: Comprometidos al 100% en el cumplimiento de los retos impuestos y dados por nuestros clientes y colaboradores.

Honestidad: Nos caracterizamos por la transparencia, la veracidad y la comunicación abierta, ya que es fundamental para establecer y mantener relaciones de confianza duraderas.

Ética: Respetamos y protegemos la confidencialidad de la información proporcionada por nuestros clientes. Mantenemos la privacidad y seguridad de los datos, cumpliendo con las regulaciones y estándares de protección de datos aplicables.

Adaptabilidad: Capacidad para adaptarnos y responder de manera flexible a los cambios en el entorno empresarial y las necesidades de los clientes, aliados y proveedores.

Inclusión: Nos categorizamos en la adaptabilidad de la diversidad y la igualdad de oportunidades dentro de la organización como en el entorno actual.

Tecnología verde: Desarrollamos e implementamos soluciones tecnológicas que minimizan el impacto negativo en el medio ambiente y promueven la sostenibilidad.

"Construyendo nuevas experiencias juntos"

NUESTROS OBJETIVOS

Queremos que el entorno que brindamos sea seguro y confiable para nuestros clientes, aliados y colaboradores, con unas metas y objetivos a seguir en el mundo empresarial, como es la de:

- Brindar gestión eficiente y confiable que genere satisfacción en los clientes y organizaciones.
- Ofrecer soluciones de alta calidad, mediante la implementación de tecnologías avanzadas y capacitación constante de nuestro talento humano.
- Facilitar y promover la inclusión laboral como gran compromiso social.
- Crecer exponencialmente en el mercado para ser fuente de generación de empleo y generar un impacto positivo en la sociedad.
- Aplicar las últimas normativas internacionales existentes y vigentes para entregar un excelente servicio de disponibilidad, integridad y confidencialidad.

SERVICIOS

VENTAS Y SERVICIO AL CLIENTE: Empleamos técnicas, controles y estrategias apoyándonos en nuestra infraestructura tecnológica para ofrecer una experiencia única, garantizando la calidad del servicio y la plena satisfacción y así lograr cumplir el éxito de nuestras campañas.

- OutBound
- InBound
- Agendamientos
- Automatizaciones
- Crosseling / Venta Cruzada
- Customer Retention / Retención de Clientes
- Customer Loyalty / Fidelización de Clientes
- Sistemas PQRs
- HelpDesk



BACKOFFICE: Contamos con personal dedicado a la gestión operativa de las diferentes líneas de negocio, para garantizar la efectividad y cierre exitoso de las gestiones

- Digitación.
- Validación.
- Confirmación.
- Aseguramiento de auditoría de Contratos.
- Gestión de Escalamientos, PQR y Penalizaciones.
- Reportes, Informes y Retroalimentaciones.

COBRANZAS: Aplicamos estrategias, procedimiento y métodos persuasivos basándonos en indicadores y metas establecidas, con el objetivo de que se efectúen los compromisos de los clientes.

- Preventiva
- Administrativa
- Prejurídica

GESTIÓN HUMANA



"Todo lo bueno empieza sin barreras", es por eso que **XPERIENCE BPO** le apuesta a la inclusión laboral y a su bienestar como un eje principal en el desarrollo integral de nuestro país, el cual se plasma como una estrategia innovadora a la hora de mantener una sociedad sólida, y dispuesta a entregarlo todo, en el mantenimiento de los buenos valores de los colombianos. Un personal en condiciones de discapacidad con la moral en alto, se traduce en el desarrollo de sus capacidades, la efectividad y cumplimiento de la misión establecida.

