Next-Gen **BPO+CX** Partner

Sabemos entender, diseñar y gestionar las mejores experiencias, aumentando la satisfacción del cliente, la lealtad de marca, y los ingresos de las compañías que nos confían a sus clientes.

Brindamos la mejor experiencia para tus clientes en Colombia y en Latinoamérica.

Somos una compañía Latinoamericana presente en el mercado colombiano desde el año 2019. Nuestra experiencia y nuestra metodología nos permite entender, diseñar y gestionar las mejores experiencias, aumentando la satisfacción del cliente, la lealtad de marca, y los ingresos de las compañías que nos confían a sus clientes.

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

16
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

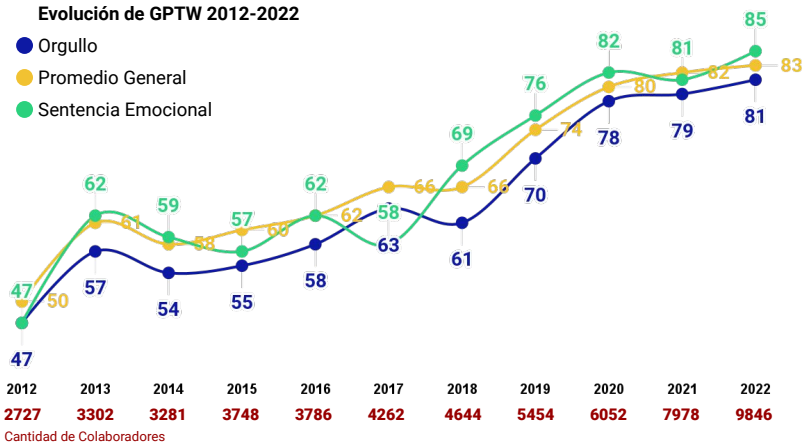
Paraguay
Asunción

Honduras
San Pedro Sula

Factores Claves de éxito del modelo Apex

Una Cultura centrada en las personas

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.

GPTW es una autoridad global en encuestas de cultura en el lugar de trabajo. En Apex America, encuestamos al 100% de los empleados en todos los países y todos los roles.

Consultoría CX + Soluciones E2E

Con nuestra **metodología** y nuestros **procesos ágiles** te acompañamos a **diseñar soluciones end-to-end** basadas en tus desafíos, utilizando las **mejores prácticas** de la industria, impulsando tu negocio hacia el futuro.

Entender al Cliente | Innovar con Design Thinking | Diseñar la Estrategia | Mejorar la Experiencia

Apex Insights | apex bots | apex omni | way

Google Cloud

Diseñar el camino

En Apex te ayudamos a construir la experiencia digital del futuro utilizando metodologías para conocer las necesidades de los usuarios y la capacidad de transformar la información que tus clientes brindan en una experiencia simple y resolutiva.

Centrado en el cliente

La utilización de tecnologías y procesos nos ayudan a identificar los diferentes públicos y nos permiten hacer el mapeo del viaje del cliente teniendo en cuenta lo que los clientes piensan, sienten y hacen en cada etapa.

Estrategia Omnicanal

Con toda esta información y nuestro conocimiento creamos nuevas estrategias omnicanal en redes sociales, apps, centros de contacto y otras plataformas para brindar experiencias altamente resolutivas a los diferentes públicos de tu empresa.

Impulsados por Tecnología

Nuestra partnership con Google Cloud y los principales desarrolladores de software para bpo del mercado nos permite ofrecerte los mejores productos y servicios.

Customer Care

Canales Digitales

Cobranzas Digitales

Help Desk Técnico

Up-Selling Cross-Selling

Consultoría en CX

Speech Analytics

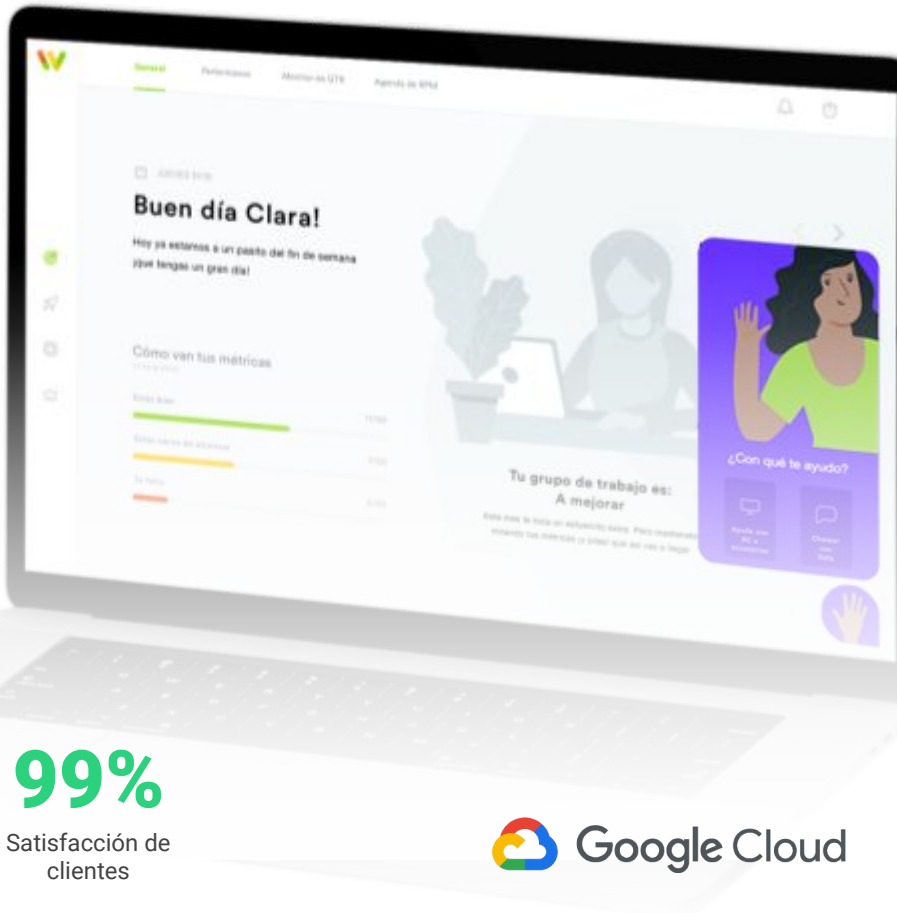
Employee Experience

Chatbot Voicebot

Automatización de Procesos

Way, la plataforma de Employee Experience que acelera tu transformación

Centrado en los resultados de la **autogestión** y la mejora del **rendimiento**, la plataforma materializa nuestro Modelo de Gestión **ENFOCO.**
Reúne los procesos, gestiona el conocimiento de manera más simple y efectiva y está diseñada en función de la experiencia de nuestros colaboradores.



+9000
Colaboradores la utilizan a diario

+64%
Incremento en métricas críticas como NPS

14 días
Migración completa durante COVID-19

99%
Satisfacción de clientes

Google Cloud

¿Por qué nos eligen nuestros clientes?

Client Centric

Nuestro cliente está al centro de nuestro modelo de gestión y operación. Las conversaciones horizontales, cercanas y frecuentes son la base de nuestra relación.

Agilidad y Flexibilidad

Adaptamos y personalizamos nuestros productos y servicios a la medida de tus necesidades. Actuamos con velocidad y agilidad para generar diagnósticos, diseñar la mejor solución y una implementación exitosa.

Modelo Consultivo

Nuestro modelo consultivo y de excelencia operativa basado en los mejores procesos de la industria, nos permite transformar tu operación desde nuestro gen innovador con una amplia y variada experiencia en múltiples verticales y escalas de negocio.

.

Nuestras Oficinas

Desde el año 2019 estamos presentes en Colombia con 3 centros de operaciones en Bogotá donde **trabajan actualmente más de 1.900 colaboradores.**

APEX AMERICA

Gracias.