



Gacetilla de Prensa BML

## **BML Collection Services alcanza la Recertificación según la Guía para la Mejora del Desempeño COPC, versión 6.0 Operación de Cobranzas de Movistar y Telefónica de Argentina**

**Buenos Aires, Argentina — (julio, 2018)** BML Collection Services ha alcanzado las calificaciones necesarias para obtener la recertificación según la Guía para la Mejora del Desempeño COPC, versión 6.0, para la operación de Cobranzas de Movistar y Telefónica de Argentina. La Certificación de la COPC® GMD (<http://www.kenwin.net/es/certifiedCompanies/index>) es un proceso muy enriquecedor que garantiza que un contact center alcanza o excede ciertos benchmarks de calidad, eficiencia, nivel de servicio, satisfacción del cliente, costos e ingresos.

La Certificación COPC GMD consolida a BML en su Misión de empresa, cuya meta es liderar con la excelencia en la calidad de sus servicios brindados a los clientes. Con décadas de trayectoria, BML brinda soluciones creativas y servicios estratégicos en recaudación, administración de carteras, gestión judicial y consultoría. Sólidos procesos vía multicanalidad aseguran una alta efectividad en gestiones preventivas, tempranas y tardías a través de contactos personalizados que aseguran la mejor atención al cliente y la fidelización de los consumidores.

*“La decisión de encarar la recertificación fue una apuesta empresarial desafiante y superadora que nos diferencia dentro del mercado. También fue una estrategia para sostener mejores prácticas y optimizar nuestro desempeño en cobranzas. En esa línea, el objetivo fue mejorar la reportería automática diaria para garantizar integridad en la información y, a su vez, controlar los indicadores de ingresos y de costos en real time”,* explica Silvina Barbosa Moyano, Directora de BML Collection Services. *“En forma paralela se apostó fuertemente para mejorar la eficiencia operativa a través de la automatización de procesos contactando la cartera a través de gestiones automáticas con costos sustancialmente menores y con atención telefónica personalizada cuando el cliente lo solicite. El aprendizaje en este proceso de 12 meses de cumplimiento de métricas ha impactado positivamente en todos los sectores de la empresa afianzando también el trabajo en equipo. Se logró consolidar conocimientos y claridad en la gestión diaria a través de a medición permanente de los KPIs”,* concluye.

La implementación de estrategias en BML se realiza a través de un equipo altamente profesional y el desarrollo in house de herramientas tecnológicas para la gestión estratégica. Telefónica de Argentina, Movistar, Cablevisión, Fibertel, Telecom Argentina y Telecom Personal, Direct TV, Autopistas del Sol, Autopistas del Oeste y Aysa, son algunos de sus clientes.

*“BML ha alcanzado la Re Certificación COPC logrando excelente resultados en términos de Ingresos propios y para sus Clientes, con altos niveles de Satisfacción en cada uno de sus contactos. BML ha desarrollado técnicas de última generación para contactar clientes haciendo uso de procesos automáticos e Inteligencia de negocios”,* explica Monica Wollf, consultora de Kenwin. *“BML ha superado inclusive los estándares ya alcanzados el año pasado, sigue avanzando en su superación interna y hacia el cliente, ofreciendo servicios de alta tecnología. Siendo pionera y estando a la vanguardia en el uso de nuevas tecnologías de contacto con clientes. Logrando mayor efectividad en la generación de ingresos e impactando positivamente en la satisfacción de sus clientes y en los clientes de sus clientes”.*

Para alcanzar la recertificación COPC GMD, una organización pasa por un proceso que requiere de un gran compromiso, a fin de implementar cambios y mejorar resultados. La Certificación COPC GMD valida que las operaciones que ha mejorado el contact center son escalables, sostenibles y que fueron implementadas en forma consistente.



Kenwin es la empresa líder global en optimización de la automatización. Desde el año 2002, es licenciataria exclusiva de COPC Inc en Latinoamérica, España y Portugal. La base de todo el trabajo de COPC Inc. es la Familia de Normas COPC, el Modelo de Gestión de referencia a nivel global para la optimización de la experiencia de clientes a través de todos los canales de contacto, tanto no asistidos – automatizados – como asistidos por un ejecutivo. Es reconocida mundialmente por los grandes resultados logrados en proyectos para la mejora de la performance de las operaciones. Ha capacitado a numerosas organizaciones a mejorar sus procesos de servicios, más de 5.000 Gerentes y Directores y más de 22.000 supervisores y team leaders, en materias de gestión de diversas operaciones y procesos asistidos y no asistidos que impactan a clientes. ( [www.kenwin.net](http://www.kenwin.net))

COPC Inc. es una empresa innovadora, líder global en gestión de la experiencia de clientes, que ayuda a las empresas a gestionar con éxito Customer Journeys -CJs- complejos. Con foco en la mejora de los resultados de negocio de sus clientes, brinda servicios de consultoría, capacitaciones y certificaciones para operaciones de contacto con clientes. Fundada en 1996, COPC Inc. comenzó desarrollando la Familia de Normas COPC, para ayudar a los centros de contacto a obtener mejoras en los resultados de sus operaciones. Actualmente, la compañía trabaja con cientos de empresas líderes a nivel mundial, a fin de optimizar la experiencia de clientes en un entorno omnicanal. COPC Inc. tiene sus oficinas centrales en Winter Park, Florida, EEUU y realiza operaciones en Europa, Oriente Medio, África, Asia Pacífico, Latinoamérica, India y Japón. Para mayor información acerca de COPC Inc, visite: [www.copc.com](http://www.copc.com)





