

esmassiva

Great
Place
To
Work®

Certified

DIC 2023-DIC 2024

PY

™

RESUMEN 2023



RESUMEN 2023

Un lugar
para alcanzar las metas.



Fuimos reconocidos como Great Place To Work 2023.

Después de pasar por el proceso de selección y análisis la organización Great Place to work nos certificó como ¡Un gran lugar para trabajar!

Great Place to Work® (GPTW) es una firma global que ayuda y reconoce a las organizaciones que obtienen mejores resultados a partir de la mejora constante del clima y cultura de trabajo. Gracias a nuestros colaboradores, día a día creamos juntos una mejor empresa.

Un premio personal que celebra toda la empresa.

Nuestra Directora Patricia Báez, logró el reconocimiento de "Ejecutivo del Año" en la 5ta. Edición del Premio Nacional Excelencia en la Experiencia de Clientes y Centros de Contacto.



Reconocimiento internacional a directora de Esmassiva, Patricia Báez

En la 10a. Edición de los Premios Latam 2021 de la Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con Clientes, la directora de Esmassiva, **Patricia Báez logró el reconocimiento de Ejecutiva del Año, en virtud de haber sido finalista de dicho premio.**

El evento se realizó en Bogotá, Colombia y participaron los contact center más importante de la región, clientes y proveedores.

Premios por nuestro trabajo y resultados.

2 premios en el CX Congress Innovation. El propósito de la empresa define el por qué y cómo hacemos lo que hacemos. Cuando esa forma de hacer las cosas se transforma en resultados para los clientes es una gran satisfacción.

Haber ganado 2 premios en el congreso de call centers más importantes del país, nos desafía e impulsa a nuevos objetivos.



¡Nuevas integrantes!

El primer Bootcamp ha dado como resultado la selección de 3 nuevas colaboradoras, conocélas aquí:



* Shael Bernal, Sofía Escobar y Yohana Ruíz.

Ganamos un premio en San Pablo, Brasil.

Hemos sido galardonados con un importante premio en reconocimiento a nuestra labor como empresa de Contact Center y BPO. Este logro no solo es un testimonio de nuestro arduo trabajo y dedicación, sino también de la confianza que nuestros valiosos clientes han depositado en nosotros a lo largo de los años.

Los premios desempeñan un papel fundamental en nuestra industria, ya que no solo nos llenan de satisfacción, sino que también nos permiten reafirmar la calidad de nuestros procesos y servicios.

Este reconocimiento refuerza nuestra convicción de que estamos en el camino correcto y nos



impulsa a seguir mejorando y superando las expectativas de nuestros clientes.

El premio sucedió en la reciente edición de los #PremiosLATAM 2023 en São Paulo, Brasil, a las Mejores Organizaciones de Interacción con Clientes y el mismo nos fue otorgado por presentar la Mejor Estrategia de Desarrollo Humano.

En esta edición el Organizador del Premio fue el miembro fundador ALOIC por Brasil, Cliente SA.

Entrevista a Patricia Báez, Directora de esmassiva.

¿Qué es una empresa Tercerizadora de Contact Center y BPO y qué servicios puede ofrecer?

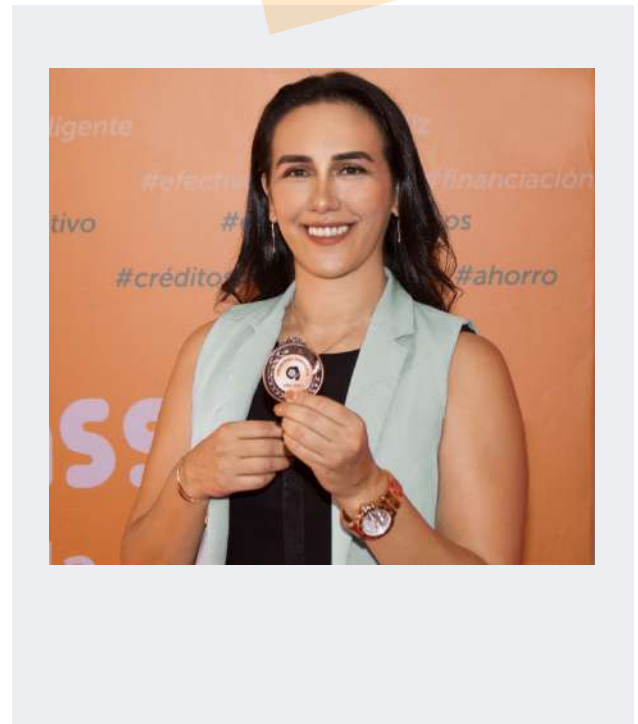
Una empresa Tercerizadora de Contact Center y BPO es una organización especializada en brindar servicios de atención al cliente, gestión de llamadas, soporte técnico, ventas, telemarketing y otros servicios relacionados.

Además, también ofrece servicios de procesamiento de datos, gestión de documentos, servicios financieros y administrativos, entre otros. Estas empresas se encargan de manejar estas funciones en nombre de otras organizaciones, permitiéndoles centrarse en su core business y mejorar la eficiencia y calidad de sus operaciones.

Contanos un poco de vos. ¿Qué te impulsó a crear esmassiva?

Como directora de una empresa de Contact Center & BPO, mi enfoque principal es proporcionar un servicio excepcional que cuide la calidad del cliente. Mi motivación para crear esmassiva fue reconocer la creciente necesidad de empresas que buscan externalizar sus operaciones de atención al cliente y BPO, y brindarles una solución confiable y personalizada.

Estoy comprometida con el desarrollo de relaciones sólidas con nuestros clientes, comprendiendo sus necesidades específicas y ofreciendo soluciones que mejoren su satisfacción y éxito.



¿Cuál es la filosofía de esmassiva?

En esmassiva, nuestra misión consiste en brindar oportunidades de crecimiento profesional y económico a colaboradores comprometidos que sientan pasión por su trabajo. De esta manera, podemos ofrecer un servicio de asesoramiento excepcional a nuestros clientes, obteniendo resultados sostenibles y escalables tanto para ellos como para nuestros colaboradores y nuestra propia empresa.

Nuestra visión es convertirnos en el principal centro de contacto que ofrece soluciones integrales para micro y grandes empresas en las áreas de ventas, cobranzas y atención al cliente, tanto para productos como para servicios de consumo masivo. A través de la potenciación de nuestros colaboradores y el logro de los objetivos comerciales de nuestros clientes, buscamos ser líderes en el sector.

¿Cuáles son los servicios más demandados por los clientes?

Los servicios más demandados por los clientes incluyen atención al cliente multicanal, soporte técnico, gestión de ventas, telemarketing, servicio al cliente en redes sociales y servicios de back-office como procesamiento de datos, gestión de documentos y servicios administrativos.

Los clientes buscan soluciones integrales y confiables que les permitan externalizar estas funciones clave y mejorar la eficiencia y la experiencia del cliente.

¿Cómo ha evolucionado el consumidor en los últimos años?

En los últimos años, el consumidor ha experimentado una evolución significativa.

La tecnología ha desempeñado un papel fundamental en este cambio, ya que los consumidores ahora tienen acceso a información instantánea, múltiples canales de comunicación y opciones de compra personalizadas.

Además, los consumidores han aumentado sus expectativas en términos de atención al cliente, esperando respuestas rápidas, soluciones personalizadas y experiencias excepcionales en todos los puntos de contacto con las marcas.

La era digital ha impulsado la demanda de servicios multicanal, atención proactiva y personalizada, y una mayor transparencia en las interacciones con las empresas.

Como resultado, las empresas deben adaptarse a estas nuevas expectativas y utilizar estrategias innovadoras para satisfacer las necesidades cambiantes del consumidor.

Tres exitosos bootcamps de esmassiva.

Desarrollamos encuentros con jóvenes interesados en conocer más sobre las ventas y el marketing.

De esta forma creemos que sumamos a la comunidad, entusiasmado a las nuevas generaciones en este tipo de trabajo.

Algunos de ellos comenzaron un proceso de pre selección para trabajar en esmassiva.

Agradecemos a las profesionales que dictaron los temas en forma excepcional y capturaron el interés de los participantes.



¡Un día del niño inolvidable!



La integración de las familias de los colaboradores en actividades sociales de la empresa es una estrategia de gran relevancia en el ámbito del desarrollo humano organizacional.

Esta iniciativa va más allá de la mera interacción laboral, ya que reconoce la importancia de las conexiones personales y emocionales en el entorno de trabajo.

Al involucrar a las familias en las actividades de la empresa, se crea un sentido de comunidad más profundo y se fortalecen los lazos entre los colaboradores. Esto conlleva a una mayor cohesión entre los equipos, un aumento en el sentido de pertenencia y una atmósfera de trabajo enriquecida por relaciones más auténticas y empáticas.

El Día del Niño 2023 en esmassiva lo vivimos junto a niños y niñas que disfrutaron de actividades con sus padres, payasos, magos y muchos juegos.

Al integrar a las familias en las actividades

sociales de la empresa, se fomenta un ambiente laboral que valora el equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Los colaboradores experimentan una reducción del estrés y una mejora en su bienestar general al sentir que sus seres queridos también son parte de la comunidad laboral.

Este sentimiento de apoyo se traduce en una mayor motivación para rendir en el trabajo, así como en una mayor retención de talento. La interacción con las familias también promueve una comprensión más profunda de las responsabilidades y compromisos de cada individuo, lo que conlleva a una mejor planificación y organización del trabajo.

En última instancia, la integración de las familias en las actividades sociales contribuye a un entorno laboral más armonioso, colaborativo y estimulante, lo que se refleja en un aumento sostenible en la productividad y la calidad del trabajo realizado.

Nuevo Congreso de CX.

Un nuevo encuentro nos dio la posibilidad de conocer las tendencias, estadísticas y nuevos desafíos en el dinámico mundo de la experiencia del usuario. Entre otros, estos fueron algunos de los conferencistas, su experiencia y temas que trataron:

Panel BPO (Business Process Outsourcing) – Compartieron metodologías y experiencias efectivas en la gestión del talento, procesos y la interacción 360° con los clientes. Participaron Maria Alejandrina Solari Gerente Comercial Konecta, Diego Baron Gerente Regional Consultoría & Soluciones Atento, Luciano Alvarez CCO Cidesa, Monica Wolff Gerente de Consultoría Kenwin y Raquel Dentice Presidente Asociación Paraguaya de Centros de Contacto & BPO.

Panel de Tecnologías Exponenciales: tendencias, estrategias y plataformas de inteligencia artificial, Chat GPT, bots, omnicanalidad y soluciones imprescindibles para implementar en nuestras empresas hoy. – Ramiro Riobóo CCO – Co-Founder SSD SRL – Agustín Dogliotti Director



CloudMasters – Martin Cambrini Gerente de gestión de negocios IT Konecta – Cinthia Facciuto Fundadora Grow Solutions SRL
Panel de Ecommerce: . Especialistas del comercio electrónico compartieron tendencias, hábitos del nuevo consumidor, estrategias para lograr confianza y engagement, claves de UX/UI, management de datos, procesos, plataformas, automatizaciones. Melina Campanella Head of Sales Cono Sur ICOMM – Argentina ; Dora Santillana Jefe de Marketing Footloose – Peru; Fiorella Piro Avila Coordinadora de Marketing & eCommerce FORTER SA -Uruguay; Ignacio Pascual Director Comercial de Nuevos Negocios Sudamérica ATENTO – Peru; Dafne Gagliardi Ecommerce Manager Carter's; Uruguay.



Un reconocimiento que nos impulsa a seguir innovando.

En este año fuimos premiados en Sao Paulo por La Mejor Estrategia de Ventas, representando a Paraguay; y en el reciente "Customer Experience & Innovation Congress" recibimos un reconoci-

miento por dicho premio. Agradecemos a la Asociación Paraguaya de Centros de Contacto y a Raquel Dentice Frutos.

Programa activo en pos de la buena salud alimenticia de nuestros colaboradores.

Dentro de las acciones de responsabilidad empresarial interna de esmassiva, se encuentra el Programa de Salud Alimenticia de nuestros colaboradores. El Programa lo dirige la Lic. Carmen Dávalos, que evalúa indicadores físicos de quienes participan del Programa y desarrolla un plan alimenticio personalizado.

Este plan lo complementamos con la disponibilidad de desayuno y merienda para nuestros colaboradores, siguiendo las pautas del plan definido.

Aquí la Licenciada Dávalos nos habla más del Programa

Cuéntanos poco de vos. ¿Dónde estudiaste y por qué elegiste esta carrera?

Hola, mi nombre es Carmen Dávalos Aliendre, nací en Caaguazú. Hace 16 años migré a la ciudad de San Lorenzo con el fin de trabajar y seguir mis estudios en orden a alcanzar mis metas propuestas.

Tengo 10 hermanos, soy madre, esposa y tengo 2 hijos hermosos. Mi hobby más apasionante es el deporte.

Soy egresada de la Universidad del Norte, cuento con un diplomado en Obesidad y Trastorno de la Alimentación por la Sociedad Argentina de obesidad y trastornos de la alimentación. (SAOTA).

Elegí esta carrera hermosa porque me gusta mucho ayudar a los demás, trabajar en equipo, tener una buena calidad de vida con el fin de prevenir enfermedades. Cuando terminé el colegio, me di cuenta que había en Paraguay carencia de una educación alimentaria y que en



el futuro la necesidad por los profesionales de esta área sería indispensable.

¿Considerás que los paraguayos tenemos hábitos alimenticios saludables?

Y la verdad que No. Hay muchos aspectos para mejorar de nuestra alimentación para construir un adulto sano.

Con la última encuesta realizada alarmante y preocupante porque la situación empeora. En el 2011 el 58% de la población paraguaya estaba con sobre peso, actualmente el 70% de los paraguayos estamos con sobre peso y obesidad.

Mucha gente cree que tener una dieta saludable es sinónimo de querer adelgazar pero es mucho más que eso. ¿Es así?

Totalmente, nuestra profesión se relaciona solo con descenso de peso, pero la verdad que no es así, tener un estilo de vida saludable es una inversión a futuro, mejor calidad de vida, te ahorras en medicina.

La buena alimentación es el cimiento de Salud.

¿Seguir una dieta saludable afecta positivamente nuestras sensaciones en el trabajo y nuestro performance en el mismo?

Así mismo afecta positivamente en la salud y rendimiento laboral.

El que tiene un estilo de vida saludable tiene rendimiento, vitalidad, buena energía y objetivos claros.

¿Cómo llevaste adelante el plan alimenticio para el equipo de esmassiva y cuáles son los primeros resultados que analizas?

Con mucho entusiasmo y ganas de ayudar a los colaboradores. Los primeros resultados que analice es que todos los colaboradores necesitaban educación alimentaria y asesoramiento constante para adquirir hábitos saludables y que sea sostenible a largo plazo.

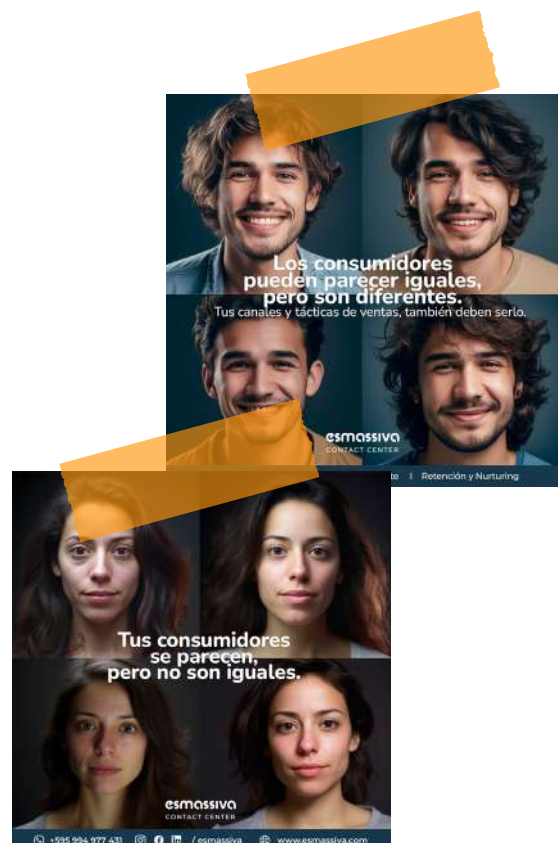
Campañas de Comunicación

Parte importante de los procesos de una empresa la comunicación de sus productos/servicios, valores, filosofía y el por qué los clientes deberían elegirla.

Durante el año 2023 realizamos varias campañas publicitarias con ese fin.

La que logró más impacto fue la que diseñamos para transmitir al mercado la importancia de generar contacto personalizado con las audiencias, para abordar a los clientes potenciales a partir de sus características personales y no generales.

De esa forma lograremos las diferencias en la calidad y cantidad de ventas.



Siempre buscando metas por alcanzar.

En búsqueda de nuevas metas, ahora fuera de la oficina.

Participamos con nuestros colaboradores de la corrida 5K organizada por la Asociación Paraguaya de Centros de Contacto & BPO.



Un Día de la Amistad diferente.

Cada colaborador de esmassiva eligió el nombre de un niño del Centro de Educación Especial "Amor y Esperanza" y los sorprendimos en el Día de la Amistad con un lindo detalle.



Cerramos el año con nuestros colaboradores

Con un inolvidable encuentro compartimos con nuestros colaboradores un festejo de fin de año participativo y muy divertido.

La gente es el pilar de toda empresa, los objetivos se logran por integrarlos, capacitarlos e impulsarlos permanentemente hacia la mejora continua, personal y profesional.

