



Business Link

CONTACT CENTER

INTRODUCCIÓN DE NUESTROS SERVICIOS

En un entorno empresarial cada vez más digital, dinámico y competitivo, las organizaciones necesitan mucho más que proveedores: necesitan aliados estratégicos que impulsen su crecimiento, optimicen sus procesos y fortalezcan su relación con los clientes.

En **Business Link Contact Center** ofrecemos un portafolio integral de soluciones diseñadas para conectar, automatizar, proteger y hacer crecer tu negocio.

Desde la gestión avanzada de **Contact Center y Atención al Cliente**, hasta servicios especializados como **Cobranza Extrajudicial y Judicial, Encuestas de Calidad, Telefonía y Enlaces IP, Facturación Electrónica, Timbrado Web Service** y la implementación de **Odoo** como ERP empresarial, cada servicio está respaldado por infraestructura de alta disponibilidad, tecnología de vanguardia y talento humano especializado.

Nuestro enfoque combina innovación tecnológica, cumplimiento normativo y análisis estratégico de datos para brindarte eficiencia operativa, seguridad y una visión clara en tiempo real de tu operación.

Más que soluciones aisladas, integramos un ecosistema empresarial diseñado para transformar desafíos en oportunidades y convertir la gestión diaria en una ventaja competitiva sostenible. Con Blinked, tu operación no solo funciona: evoluciona.

ATENCIÓN AL CLIENTE

La atención al cliente en **Business Link Contact Center** no es solo resolver dudas, sino una estrategia integral enfocada en mejorar toda la experiencia del cliente. Combina talento humano especializado, tecnología avanzada y análisis de datos para ofrecer interacciones fluidas, coherentes y satisfactorias.

Su enfoque es proactivo, no solo responden, sino que escuchan con empatía, anticipan necesidades y buscan resolver todo en el primer contacto, utilizando canales digitales y tradicionales de manera integrada.

Además, trabajamos la experiencia del cliente como una herramienta para generar lealtad, reduciendo el esfuerzo del usuario en cada interacción. Cuentan con infraestructura omnicanal que permite continuar una conversación sin perder contexto, sin importar el canal.

Cada contacto es fuente de información estratégica, analizando datos para detectar mejoras en productos o servicios y convertir la retroalimentación en oportunidades de crecimiento.

Características del Servicio de Atención al Cliente

- Enfoque Estratégico en la Experiencia del Cliente (CX).
- Omnicanalidad Integrada.
- Resolución Eficiente en Primer Contacto (FCR).
- Talento Humano Especializado.
- Infraestructura Tecnológica de Alto.
- Analítica y Gestión de KPIs.
- Escalabilidad Operativa.



COBRANZA EXTRAJUDICIAL Y JUDICIAL

El servicio de cobranza extrajudicial y judicial busca convertir las cuentas por cobrar en flujo de efectivo, aplicando una estrategia en dos niveles según cada caso.

Primero se implementa la **cobranza extrajudicial**, enfocada en la negociación y mediación para recuperar el dinero sin afectar la imagen de la empresa. Se analiza la cartera según antigüedad y riesgo, se contacta al deudor por distintos canales y se establecen convenios de pago. El objetivo es lograr una recuperación rápida y con bajo costo.

Si la vía amistosa no funciona, se activa la **cobranza judicial**, respaldada por abogados especializados. Se realiza una evaluación legal de los documentos, se presenta la demanda y se da seguimiento al proceso hasta la ejecución de sentencia, incluyendo embargos si es necesario, asegurando así la recuperación del adeudo y la protección de los intereses del cliente.

Características de Cobranza Extrajudicial:

- Gestión Profesional de Contacto.
- Estrategia Personalizada por Deudor.
- Negociación de Convenios.
- Monitoreo y Reportes Ejecutivos.
- Prevención de Riesgo Legal.
- Recuperación Ágil.

Características de Cobranza Judicial:

- Análisis Jurídico del Caso.
- Presentación de Demanda.
- Localización y Embargo de Bienes.
- Seguimiento Procesal Integral.
- Ejecución de Sentencia.
- Informes Jurídicos Periódicos.



CONTACT CENTER

El Contact Center es un servicio omnicanal de alto rendimiento que va más allá de una central de llamadas. Combina tecnología empresarial, inteligencia operativa y talento humano especializado para gestionar interacciones masivas con precisión, convirtiendo la comunicación en una ventaja competitiva.

Integra todos los canales (voz, chat, redes sociales y correo) en una sola plataforma, permitiendo a los agentes acceder al historial completo del cliente y ofrecer una experiencia fluida y sin fricciones. Cuenta con infraestructura de alta disponibilidad (99.9% operatividad), sistemas redundantes y capacidad de escalar según la demanda del negocio.

Además, se enfoca en la analítica y el monitoreo en tiempo real, entregando reportes de KPIs clave para la toma de decisiones basada en datos. Todo esto respaldado por estrictos protocolos de seguridad de la información y un equipo capacitado continuamente para garantizar un servicio profesional y eficiente.

Características del Contact Center:

- Atención multicanal (llamadas, chat, correo y redes sociales).
- Segmentación y atención personalizada.
- Métricas y reportes en tiempo real.
- Soporte y seguimiento de casos.
- Campañas de cobranza y recuperación.
- Ventas, prospección y generación de leads.
- Control de calidad y capacitación continua.
- Seguridad y confidencialidad de la información.
- Infraestructura tecnológica escalable.



ENCUESTAS DE CALIDAD

Se enfoca en escuchar al cliente para convertir sus opiniones en decisiones estratégicas que impulsen el crecimiento del negocio. No solo mide indicadores, sino que analiza la percepción del cliente en cada punto de contacto con la marca para detectar fortalezas y áreas de mejora en tiempo real.

Utiliza métricas clave como NPS (lealtad) y CSAT (satisfacción), aplica segmentación inteligente según el perfil del cliente y opera de forma multicanal (teléfono, correo, SMS o QR). Además, ofrece reportes en tiempo real y análisis de comentarios abiertos para identificar tendencias. Finalmente, no solo entrega datos, sino que propone planes de acción concretos para mejorar la experiencia y aumentar la retención de clientes.

Características de Encuestas de Calidad:

- Indicadores de Alto Impacto.
- Segmentación Inteligente.
- Resultados en Tiempo Real.
- Aplicación Multicanal.
- Análisis de Voz del Cliente.
- Reportes Ejecutivos.
- Plan de Mejora Continua.



FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

El servicio de Facturación Electrónica Businesslink optimiza la administración tributaria mediante un sistema totalmente compatible con **CFDI 4.0**, garantizando cumplimiento estricto con las normativas del SAT. Más que emitir facturas, ofrece un ecosistema digital seguro, automatizado y eficiente que asegura procesos rápidos, precisos y sin errores.

Cuenta con acceso multiusuario protegido, procesamiento masivo de comprobantes, disponibilidad en la nube 24/7 y una interfaz intuitiva que agiliza la operación contable. En resumen, permite mantener el control total de la facturación de forma segura, ágil y completamente digitalizada.

Características principales de la facturación electrónica:

- Documento digital con validez fiscal.
- Emisión y envío en línea.
- Uso de formatos estructurados (XML y PDF).
- Autenticidad garantizada.
- Control y trazabilidad.
- Reducción de errores humanos.
- Almacenamiento digital.
- Rapidez en procesos administrativos.
- Ahorro de costos.
- Integración con sistemas empresariales.



TELEFÓNIA ENLACES IP

El servicio de **Telefonía y Enlaces IP** ofrece una solución integral de comunicación basada en VoIP, permitiendo realizar y recibir llamadas a través de internet, eliminando la necesidad de líneas tradicionales. Se complementa con enlaces IP dedicados que garantizan una conexión estable y de alta calidad para soportar tanto la telefonía como las operaciones digitales del negocio.

Entre sus principales beneficios están la reducción de costos, la flexibilidad para trabajar desde cualquier lugar, la escalabilidad sencilla para agregar o quitar extensiones, y el acceso a funciones avanzadas como PBX en la nube, grabación de llamadas, IVR y reportes. Además, ofrece alta calidad de voz, mayor seguridad mediante conexiones **VPN** y una infraestructura unificada para voz y datos.

La solución se gestiona desde la nube y cuenta con soporte técnico especializado, asegurando un servicio continuo, seguro y eficiente para la comunicación empresarial.

Características de telefonía enlaces IP:

- Enlaces IP Dedicados.
- Reducción de Costos.
- Movilidad y Flexibilidad.
- Escalabilidad Inmediata.
- Conmutador Virtual en la Nube (PBX).
- Seguridad Empresarial.
- Soporte Técnico Especializado.



TIMBRADO WEB SERVICE

El servicio de **Timbrado Web Service** es una API de alto rendimiento diseñada para integrarse fácilmente en sistemas propios y permitir la certificación de comprobantes fiscales CFDI 4.0 en segundos. Ofrece una conexión estable, con disponibilidad del 99.9% y cumplimiento automático de las validaciones del SAT, convirtiendo cualquier software en una solución fiscal robusta y confiable.

Incluye integración ágil con documentación clara, alta velocidad para procesos masivos, validación inteligente que detecta errores antes del envío, resguardo automático en la nube de los XML y escalabilidad total para adaptarse al crecimiento del volumen de facturación. En resumen, es una solución segura, rápida y preparada para operaciones de alto nivel.

Características del timbrado web service:

- Certificación en Tiempo Real.
- Cumplimiento Fiscal Vigente.
- Integración vía API / Web Service.
- Seguridad de la Información.
- Infraestructura en la Nube.
- Administración y Consulta.
- Soporte Técnico Especializado.



PARTNERS DE ODOO

Como Partners de Odoo, implementan un ERP flexible y escalable que integra todas las áreas de la empresa (Ventas, CRM, Inventarios, RH y más) en una sola plataforma conectada. Más que instalar software, ofrecen una solución de inteligencia de negocio que elimina procesos manuales y silos de información.

Adaptan Odoo a la normativa fiscal mexicana (CFDI 4.0 y Contabilidad Electrónica), permitiendo una operación totalmente integrada y en cumplimiento con el SAT. Su enfoque brinda una visión 360° en tiempo real para tomar decisiones basadas en datos.

El servicio incluye un ecosistema modular que crece con la empresa, automatización de procesos personalizados, acceso desde cualquier lugar, dashboards de Business Intelligence en tiempo real y una infraestructura en la nube segura y de alta disponibilidad. En resumen, convierten la gestión empresarial en una operación más eficiente, estratégica y escalable.

Características de partners de Odoo:

- Ecosistema Modular e Integrado.
- Localización Mexicana Completa
- Automatización de Procesos con Odoo Studio
- Accesibilidad y Movilidad:
- Business Intelligence (BI) en Tiempo Real
- Arquitectura en la Nube de Alta Disponibilidad



La información contenida en el presente catálogo es de carácter informativo y no constituye una oferta vinculante.

Los precios, características y alcances de los servicios están sujetos a cambios sin previo aviso.

Las tarifas que se te indiquen no incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA).

Las condiciones finales, vigencia, términos de contratación y costos aplicables serán confirmados mediante cotización formal y/o contrato correspondiente.

Visita o comunícate con nosotros para brindarte un mejor servicio:



Página web: businesslinkcontactcenter.com



Teléfono: 800 220 5465



Whatsapp: [2221633565](https://www.whatsapp.com/chat?phone=2221633565)



Correo electrónico: atención.cliente@businesslink.mx

