



## MODELO DE ATENCIÓN AL JUGADOR

---

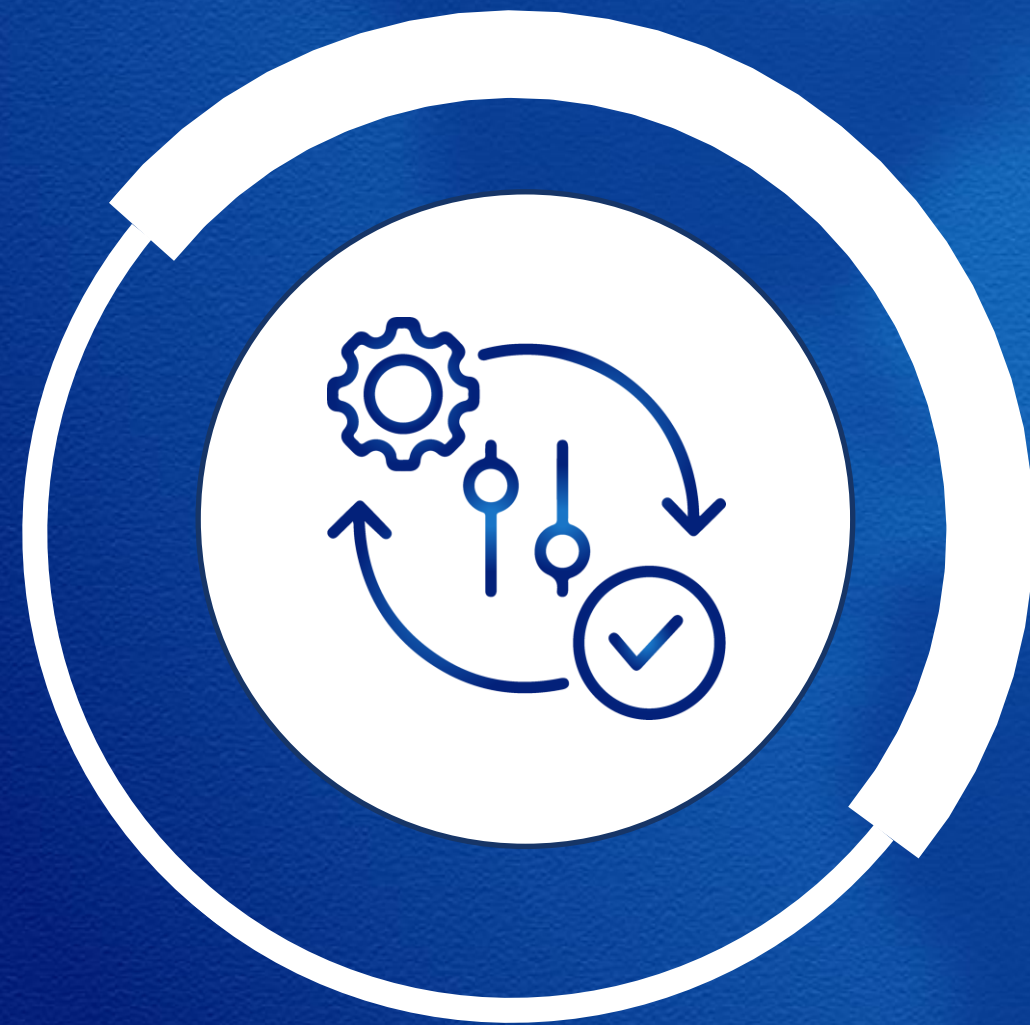
¿Quiénes somos?

The logo for Blue link BPO is centered in a white circle. It features a white speechmark icon to the left of the text 'Blue link' in a white sans-serif font, with 'BPO' in a smaller white sans-serif font below 'link'.

Blue link  
BPO

Somos el aliado de nuestros clientes que provee **modelos de gestión a la medida para la atención de sus usuarios.**

En Bluelink nos apasiona la Data, la Tecnología y la Optimización, creemos que a través de la gestión de los pilares de Procesos, Personas y Tecnología se logra la eficiencia.



**Procesos**



**Personas**



**Tecnologías**

Contamos con  
**+25 Millones**

de datos de usuarios a  
nivel nacional

Contamos con una **ubicación privilegiada en un HUB de Tecnología e Innovación en Colombia**, dotado con los más altos estándares de seguridad de arquitectura informática.



# Nuestros servicios

Atención al cliente  
PQR  
Información  
Encuestas  
Chat Bots  
Venta Consultiva

## Modelo de Atención Al Cliente



## Gestión Mesa De Servicio

Servicio de Soporte  
Help Desk  
Con ANS  
definidos para  
Mantener la  
operación.

BlueLink  
BPO

Mantenimiento de convenios de pago y recaudo, Corresponsalías.

## Mantenimiento Clientes Empresariales



## Venta Consultiva

Identificar las necesidades del cliente, mediante preguntas halladas. Recomendaciones personalizadas que resuelven dudas y objeciones



Super  
Loterías

Raspa  
& Listo

6 Color LOTO  
by Baloto

6 MiLoto  
by Baloto

6 Baloto  
Autoriza COLJUEGOS



# Caso de éxito



Llamadas Atendidas

14.239



Nivel de Satisfacción

90%



Efectividad

95%



Solución

89%



Satisfacción

90%



Correos Gestionados

26.506



Incidentes

4567



Llamadas telefónicas



Correos



Mesa de ayuda



# Caso de éxito



Chat  
Atendidos

**23.012**

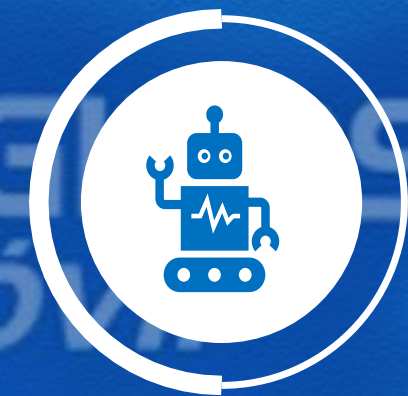


**Chats**



Efectividad  
de Chats

**88%**



Atención  
Bot

**997.015**

Principales motivos de consulta

Valor de premio

Resultados de apuesta

Retención en la fuente

# Gestión Campaña Outbound

MARKETING

FIDELIZACIÓN

SERVICIO



Mensajes  
de texto



E-Mail



Voz



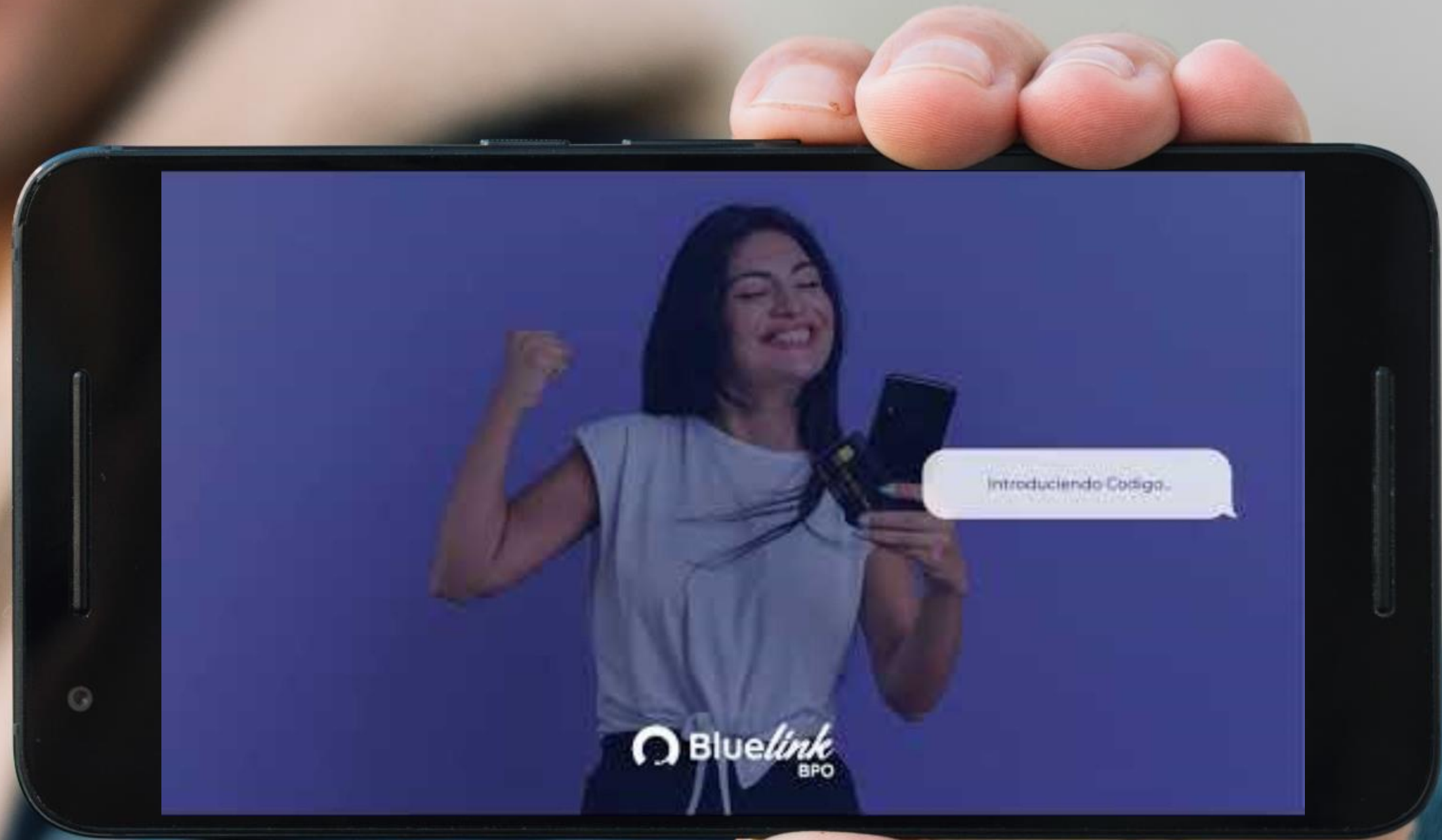
Whatsapp



Chatbot



Analítica  
de Datos



A través de **Nuestros Servicios** y con **Nuestros Aliados**



# Hemos agregado valor a muchas compañías



RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A.



COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE SUCRE S.A.S



Estrategias Empresariales



Grupo Empresarial Multired

Contáctanos...



@bpo.bluelink



bluelink.bpo



Calle 36#128-321  
Edificio Zonamerica



BlueLink BPO