Teleperformance MAR

2. Business Development

1. Proyección de Nuevos Clientes
2. Identificar clientes potenciales
3. Definir estrategia comercial y necesidades
4. Generar oportunidades para el cliente
6. Generar estimación de costos y tiempos de implementación
9. Realizar seguimiento de firma de contrato

6. Legal & Compliance

5. Revisar pólizas y viabilidad legal
Esta gestión se realiza en conjunto con Seguridad Física e informática
7. Establecer las pautas de seguridad de información del cliente
8. Generar contrato del cliente
Dentro del contrato incluye todo lo relevante a operación, ejemplo: Licencias, agentes, personal administrativo Ops

7. Technology

10. Recibir confirmación de nuevo cliente
11. Crear cronograma para implementación de cliente
12. Gestionar alcance del proyecto en insumos tecnológicos
13. Ejecutar cronograma de tecnología

4. Financial

14. Realizar compra de productos y servicios
15. Registrar compras adquiridas en Activos Fijos
16. Registrar facturas remitidas de los productos adquiridos
17. Planificar y ejecutar la construcción de las instalaciones
18. Iniciar cronograma de mantenimiento de las instalaciones
23. Generar cronograma para pago de nómina
36. Generar cobro de la factura al cliente

5. People

19. Generar eventos de reclutamiento
20. Seleccionar personal para contratación
21. Generar contratación de candidatos seleccionados
22. Formalizar contratos de trabajo
27. Desarrollar el plan carrera del colaborador

3. Office of Experiences

24. Realizar actividades de bienestar laboral
25. Garantizar el cuidado de los colaboradores
26. Divulgar actividades internas para el colaborador

1. Operations

28. Ejecutar la atención del servicio de usuario final
Personas que usan los servicios del cliente
29. Asegurar cumplimiento de KPIs
30. Garantizar cumplimiento de labores de los colaboradores
31. Asegurar la satisfacción del cliente con Teleperformance
35. Generar factura de cobro mensual al cliente
37. Asegurar el cumplimiento de estándares corporativos

8. Data, Workforce, Process & Goods Office

32. Generar administración y gestión del tiempo real en operación
33. Monitorear transacciones
34. Realizar optimización del servicio prestado
39. Generar planes de acción y mejora para Teleperformance
38. Asegurar procesos y auditorias
Este proceso se realizara para asegurar los requisitos de la organización y del cliente
40. Satisfacción de Prestación el servicio y Producto Ante el cliente

Procedimiento: Proceso Productivo Teleperformance **Capacidad L1**: Teleperformance MAR	**Fecha de creación**: 22/Jul/2024 **Fecha de revisión**:22/Jul/2024 **Fecha de aprobación**: 22/Jul/2024	**Creado por**: Johan Mendez | Sr Process Analyst Andres Guerrero | Sr Process Analyst Luz Jaramillo | Sr Process Manager **Revisado por**: Paola Albarracin | Process Manager **Aprobado por**: Cynthia Pineda | Sr Process Director