

SERVICIOS QUE GENERAN  
**LEALTAD**



POWERED BY

**quality**<sup>®</sup>

**a s s i s t**

BENEFICIOS & AFFINITY



# EXPERIENCIA

CONSISTE EN APROVECHAR LAS LECCIONES DEL PASADO

**1988**

Nuestro hoy Director General inicia labores como Gerente Jurídico de SOS Protección Jurídica.

**1993**

CNSF Autoriza a las aseguradoras a comercializar servicios accesorios a la póliza de seguro.

**1993**

Nuestro Director General colabora en el diseño, implementación y operación del primer programa masivo de asistencia en México \*911 IUSACELL

**1993**

Nuestro cuerpo directivo participa en el diseño e implementación de la asistencia legal automovilística para Seguros Bancomer

**1995**

Nuestro director General se independiza junto con otros socios y adquieren la empresa ARSA Asesoría Integral Profesional e incluyen como primeros clientes a Grupo Financiero Inbursa y Banamex

**1997**

Nuestro Director General y socios adquieren la compañía SOS Protección Jurídica

**1998**

Junto con las empresas mencionadas y la compañía SEA Servicios Especializados de Asistencia se conforma el grupo GEA.

**2004**

El grupo GEA cambia de nombre

**2009-2011**

Nuestro D.G. se retira del grupo y participa como asesor en diferentes empresas de asistencia en Chile, Colombia y Perú.

**2012**

Nuestro D.G. regresa a México y reinicia operaciones a través de una franquicia internacional.

**2016**

Nace Quality Assist como una empresa enfocada en programas de beneficios y afinidad.

# ORGANIGRAMA



# ¿QUIÉNES SOMOS?

Quality Assist es una compañía en la que brindamos múltiples Servicios de Asistencia **24/ 7 / 365**

Contamos con más de **30 años de experiencia**. Somos pioneros en el desarrollo de modelos de negocio basados en servicios de valor agregado orientados a fidelizar al cliente final.

Estamos en constante **evolución tecnológica** para brindar la mejor calidad de servicio en tiempo y forma.

Ofrecemos asistencia global a través de una red de socios en todo el mundo, lo cual nos permite ayudar a nuestros clientes brindándoles una **amplia gama de servicios** en cualquier parte del mundo, mismos que se describen en esta presentación.



# ¿QUÉ HACEMOS?

Ofrecemos servicios que aporten una **diferenciación** en el mercado.

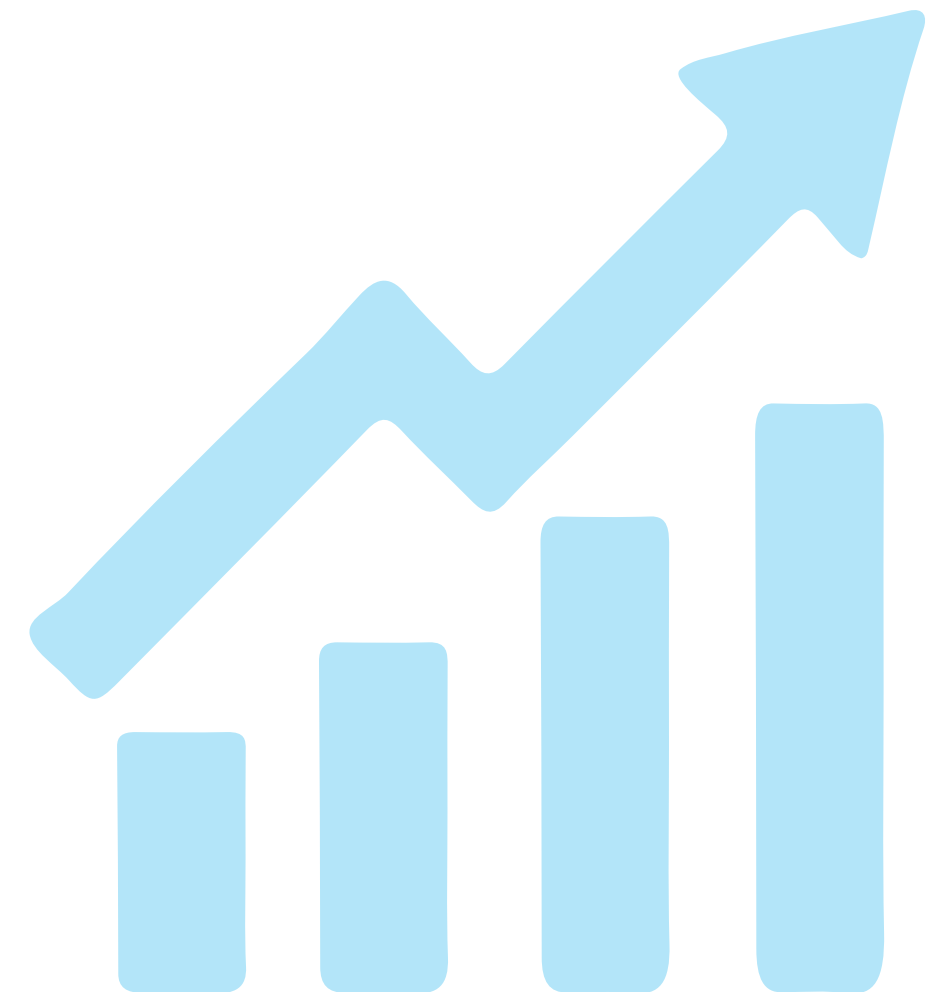
Impulsamos tu marca, **creando lealtad** a través de nuestros programas inbound, outbound y de asistencia.

Aportamos **valor** al producto o servicio de nuestro cliente corporativo al **materializar** su marca con el usuario final, a través de nuestros servicios de asistencia.

Generamos **más ingresos** con tus clientes actuales.

Tenemos una solución, **diseñamos programas** orientados a tus clientes finales.

Garantizamos **la satisfacción completa** de los clientes finales de nuestros clientes.

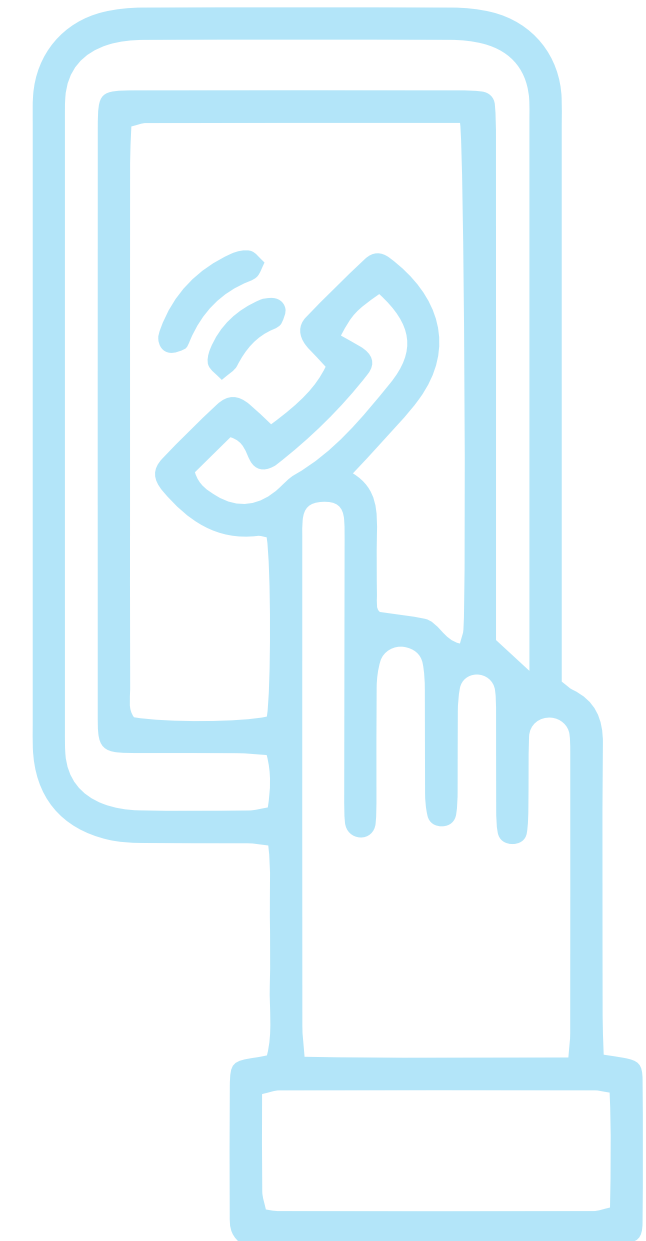


# CONTACT CENTER

---

Quality Assist cuenta con la infraestructura humana y tecnológica de punta para que sus clientes corporativos, obtengan el siguiente respaldo:

- Atención a Cliente
- Soporte Técnico
- Email, Chat y Redes Sociales
- Monitoreo de Calidad
- Marcación Masiva Programada
- Campañas Outbound
- Atención Ciudadana
- Retención
- Back Office
- Help Desk
- Hospedaje Operativo
- Campañas Inbound



# INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA

---

- 1.** Contact Center 24 / 7
- 2.** Estaciones de trabajo con **software específico de control** de llamadas entrada/salida.
- 3.** Telefonía **IP** a través de software y/o líneas telefónicas **convencionales**.
- 4.** **Grabación** de todas las llamadas y **copia de seguridad** del sistema.
- 5.** Monitoreo de **voz y pantallas** para el aseguramiento de calidad.
- 6.** Red de **seguridad informática** para datos, voz y vídeo.
- 7.** **Copia automática** de seguridad en todos nuestros sistemas.
- 8.** **E1** dedicado. UNINET 8MB.

# INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA

---

**9.** Aplicación web para cliente final (chat tipo WhatsApp, ubicación GPS, llamada sin costo).

**10.** Planta de emergencia de Energía de 20 KW 127/220 60 HZ.

**11.** Software de gestión operativa con alertas de servicio.

**12.** Implementación a los clientes corporativos de web service con **reportería** de hasta 120 variables.

**13.** **7,900** proveedores de diferentes especialidades a nivel nacional.

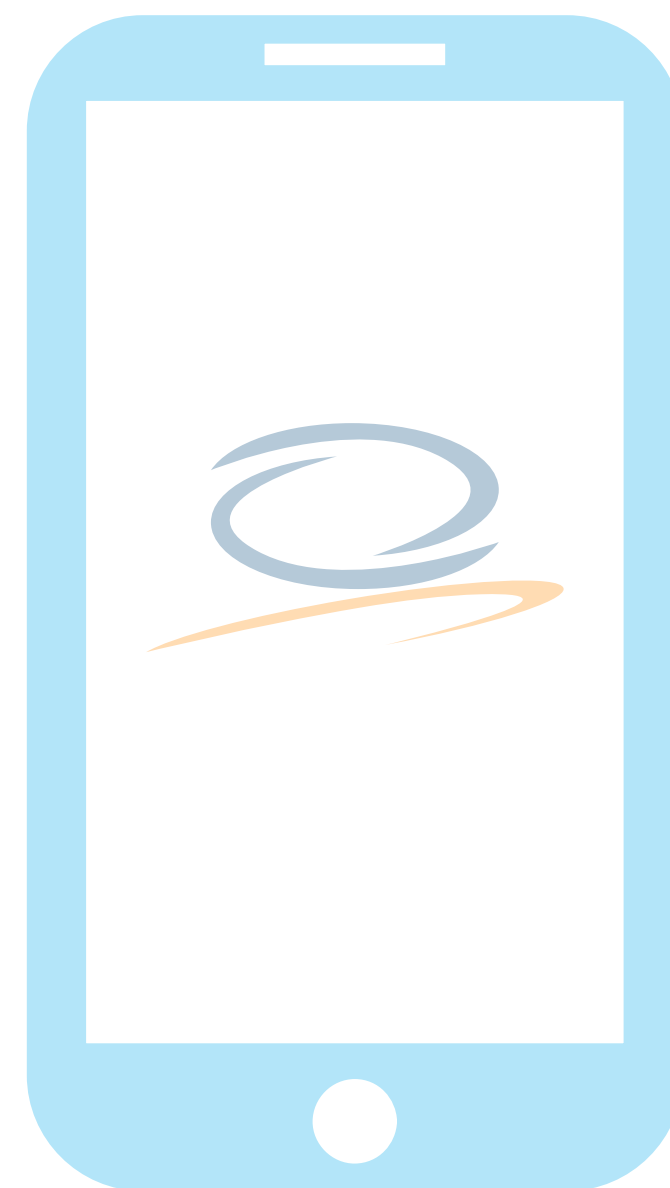


# APP QUALITY ASSIST

En todos nuestros servicios, el beneficiario recibe un link para entrar a nuestra aplicación durante el transcurso de su servicio.

## Beneficios:

- Entrando a la APP el beneficiario podrá usar el **chat** en todo momento con nuestro Centro de Atención Telefónica para recibir un mejor servicio.
- El beneficiario podrá indicarnos su **geolocalización**, de esta manera nuestro CAT gestionará para que el servicio llegue de manera directa a la ubicación reportada.
- Si el beneficiario lo prefiere, podrá **llamar sin costo** a nuestro CAT las veces que sea necesario con solo un toque de pantalla.



# PARTNERS

SOMOS EXPERTOS EN MASIVOS



# NUESTROS SERVICIOS

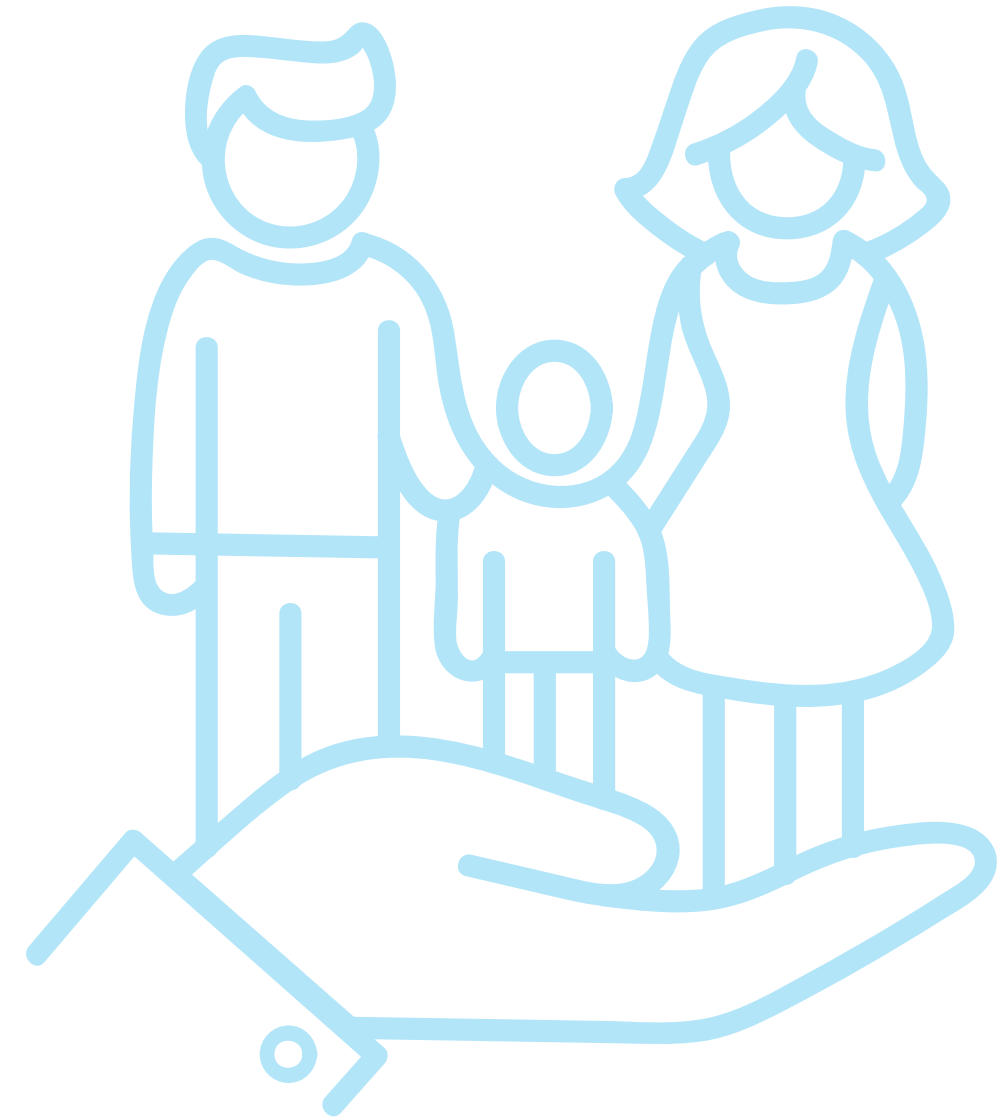
DISEÑAMOS EL MEJOR PROGRAMA A LA MEDIDA DE TUS NECESIDADES



# PARA LA FAMILIA

---

- Asistencia hogar
- Asistencia legal en diversas modalidades
- Asistencia financiera
- Asistencia educativa
- Asistencia mascota
- Asistencia courier
- Club de descuentos
- Asistencia compra protegida
- Extensión de garantía
- Gestoría administrativa
- Asistencia de dispositivos digitales
- Asistencia funeraria





# PARA LA SALUD

---

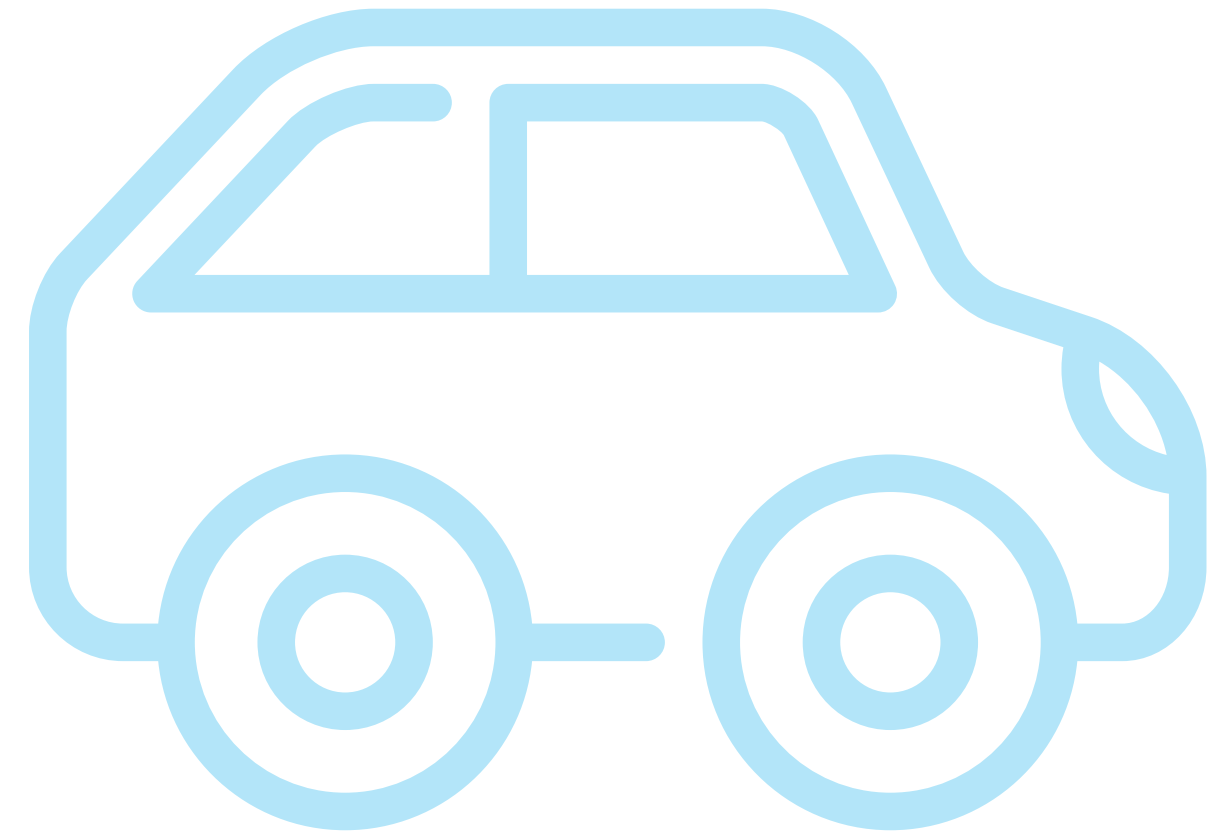
- Ambulancia
- Médico a Domicilio
- Orientación médica telefónica
- Consulta médica y de especialidades
- Asistencia odontológica
- Asistencia visión
- Asistencia psicológica
- Asistencia nutricional
- Asistencia fitness
- Red de descuentos médicos
- Medicamentos con descuentos



# PARA EL AUTO

---

- Grúa
- Auxilio vial
- Asistente legal por accidente
- Asistencial legal por robo
- Auto sustituto
- Dr. Auto



# PARA VIAJAR TRANQUILO

---

- Transmisión de mensajes urgentes
- Localización y envío de equipaje
- Asistencia administrativa
- Asistencia médica
- Gastos de hotel por convalecencia
- Regreso anticipado
- Asistencia legal telefónica
- Gastos por vuelo demorado
- Acompañamientos de menores
- Concierge
- Repatriación funeraria



# PARA MIPYME

---

- Técnicos para el negocio
- Orientación legal laboral y mercantil
- Asistencia legal automovilística
- Asistencia legal por robo
- Guardia en caso de robo
- Orientación contable y fiscal
- Asistencia marketing
- Asistencia PC
- Orientación médica telefónica
- Ambulancia por emergencia



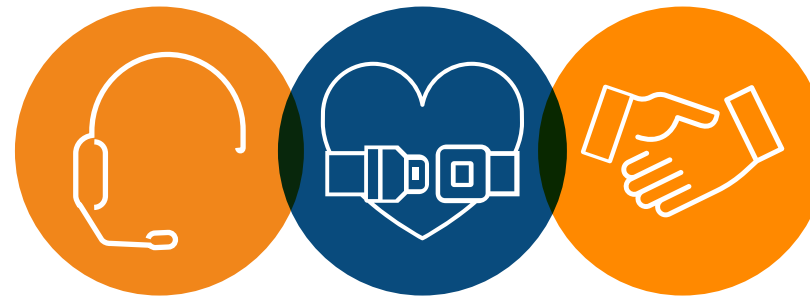


# ¿CÓMO LO HACEMOS?

---

- 1.** El afiliado llama al número creado en forma exclusiva para el cliente.
- 2.** Se recepciona el llamado antes de 10 segundos identificando el servicio solicitado. Mediante el mapeo y sistemas se localiza al proveedor más cercano.
- 3.** Se asigna al proveedor e informamos al afiliado el nombre del mismo y tiempo estimado de arribo. El servicio se monitorea de principio a fin para minimizar los tiempos de espera y verificar la correcta atención.
- 4.** Se confirma con el afiliado el contacto y la finalización satisfactoria del servicio.





---

## Servicios que generan lealtad

Director General  
Antonio Maldonado  
amaldonado@qualityassist.mx  
Tel. +(52) 55 5747 9100  
Cel. +(52) 55 3178 1274

La información contenida en este documento es estrictamente confidencial. Compartir o usar este material con terceros está prohibido sin el consentimiento previo por escrito de Quality Assist México y Centroamérica S.A. de C.V. Cualquier violación de esta restricción generará acciones legales.

