

# Soluciones de Capital Humano

Contact Center.

teknei



El éxito de un Contact Center / Call Center depende principalmente de su proceso de reclutamiento y selección del personal ya que es el primer paso para identificar al personal que brindara el servicio.

Actualmente muchas empresas han incluido en su estrategia contar con centros de contacto para dar respuesta a problemas y solicitudes de sus clientes y prospectos.

Por esta razón el reclutamiento es parte fundamental como parte del éxito de un Contact Center. Teknei México ofrece soluciones de Capital Humano para esta Institución Financiera para su Contact Center e instalaciones ubicadas en la ciudad de Querétaro.

**Reclutamiento y Selección:** El perfil que demanda este cliente es de alta especialidad y conocimiento técnico por lo que es atendida por nuestra área de reclutamiento especializado.

**Resultados Obtenidos:** La excelente labor realizada en nuestros procesos de Gestión de Capital Humano, nos han permitido lograr año con año un incremento constante de nuestro HeadCount activo. Un bajo índice de rotación anual habla del buen trabajo que se hace en la gestión del servicio alcanzando un cumplimiento del 100% en el plan anual de Auditorías internas.

**Administración:** Nuestro servicio de administración es realizado por un equipo de expertos en dar soluciones en Capital Humano, cubriendo todas las áreas del proceso administrativo, desde el alta del personal en el sistema, hasta el pago en tiempo y forma de la nómina correspondiente. Nuestro servicio de Back Office garantiza el logro de los resultados diseñados y establecidos con el cliente a través de los desarrollos en tecnología, sistemas y procedimientos con los que contamos (TAS: Sistema de Gestión de Capital Humano).

Se cuenta con un estricto control de documentos y políticas que nos permiten realizar eficazmente las actividades administrativas; iniciando con la recepción de documentos del personal de nuevo ingreso, la integración y resguardo digital de su expediente (TAS), alta en los sistemas, reportes, cursos de inducción de condiciones laborales, y cualquier otro servicio que requiera el personal contratado.

## • Sector o Industria del Cliente:

Sector Financiero.

## • Caso de Negocio:

Reclutamiento y selección de personal de acuerdo con los perfiles solicitados por el cliente.

## • Objetivo:

Cumplimiento de los perfiles especializados requeridos por el cliente.

## • Descripción del Servicio:

Gestión de Recursos Humanos; Reclutamiento y Selección de personal, administración (gestión de personal, contratación, nomina, atención a empleados). Perfiles; Clasificador administrativo, Especialista Jr y Especialista.

## Beneficios:

- Rotación mínima de personal.
- Eficiente gestión de los registros de empleados y documentos relacionados al Capital Humano.
- Implementación de mejores prácticas en gestión de registros.