



Presentación de Servicios

**de Secretaría Telefónica Remota
Personalizada para
EMPRESA**

Porqué CALLgest?

Bienvenido Sr. **Xxxxxxxx**, gracias por el interés manifestado por nuestros servicios. Aunque no somos adivinos, Usted, probablemente, si gestiona una empresa, ha contactado con nosotros porque:

- ✓ Quieren ampliar su horario de atención telefónica sin tener que cargar con costes fijos, ni más personal.
- ✓ Su centralita está siempre colapsada y a sus clientes, proveedores y colaboradores les cuesta contactar con Ustedes.
- ✓ Están buscando a una telefonista o secretaria para la atención de llamadas entrantes y otras gestiones, pero no da con la persona adecuada.
- ✓ Acaban de empezar una campaña publicitaria y esperan un incremento de llamadas pidiendo información, que no podrán atender por sus medios.
- ✓ Hay un montón de llamadas salientes, simples, a realizar (reclamaciones, pequeñas gestiones, información de productos y servicios, gestión de citas, convocatorias, ...) que dificultan que su secretaria pueda estar atenta a las llamadas entrantes, atención de visitas, etc.
- ✓ Quiere comunicar novedades a sus clientes o buscar clientes nuevos, pero no tienen tiempo, el día a día les ocupan en cosas urgentes no dejándole hacer las importantes.
- ✓ En vacaciones Uds. cierran, pero no todos sus clientes, y no quieren perder el contacto con ellos, un pedido es un pedido.
- ✓ Sus clientes tienen la mala costumbre de pasarles sus pedidos muy tarde. Aunque tienen activado un contestador en su oficina, no es la solución (los clientes se olvidan de identificarse o de dar sus datos de contacto; la cinta se llena y pierden mensajes; la grabación no se oye correctamente; su secretaria se olvida de recuperar los mensajes; los clientes cuelgan, no les gusta hablar con máquinas, ...).
- ✓ Muchas de sus llamadas entrantes son fáciles de atender (recoger un recado, alta de incidencias, avisos de averías, recogida de pedidos simples, consultas desde la web,...) y no quisieran ocupar en atenderlas recursos internos, que pueden realizar tareas de más valor.
- ✓ No quieren que las llamadas entrantes interrumpen la atención en persona que realizan sus secretarías, con los visitantes a su empresa o negocio.

Sean cuales sean las inquietudes que le han llevado a contactar con nosotros, siga por favor, avance en la presentación y, probablemente, encontrará ...

La Solución!

La externalización personalizada de sus servicios de secretaría, con el soporte de personal especializado y tecnología telefónica e informática de última generación.

Se lo explicamos a continuación ...
dedíquenos 10 minutos de su tiempo, por favor.

En Qué Podemos Ayudarles?

CALLgest pone a disposición de sus clientes un amplio abanico de servicios y soluciones avanzadas de Secretaria Telefónica Remota Personalizada:

- Atención de llamadas entrantes.
 - Atención personal de 9:00 a 21:00, de lunes a viernes laborables nacionales, incluidas fiestas locales y autonómicas.
 - Atención robotizada inteligente, fuera de horario, con envío de mensajes de voz por correo electrónico o llamadas a móviles de emergencia.
- Filtrado de llamadas indeseadas.
- Desvío de llamadas importantes al teléfono directo (línea directa, extensión de centralita o móvil) de cada profesional atendido.
- Información de productos, servicios y tarifas.
- Alta de incidencias y avisos de averías.
- Recogida de pedidos simples.
- Gestión de recados con envío posterior de mensajes SMS, Fax o email, recado a recado o agrupados.
- Gestión de agenda con nuestra plataforma **GestDiary** o accediendo a su propia aplicación.
- Protocolos de atención soportados sobre aplicación BPM.
- Reserva de citas por Internet.
- Gestión automatizada de avisos.
- Operar contra sus propios sistemas informáticos (agenda, pedidos, incidencias, notificaciones, CRM, gestión de procesos BPM, ...)
- Dinamización de su web mediante la atención personal interactiva, vía chat, de las consultas, dudas y sugerencias de sus e-visitantes,...

Y, ... + Cosas!

En **CALLgest** no sólo atendemos las llamadas entrantes, nuestras secretarías pueden realizar un buen número de gestiones telefónicas para Usted, realizando llamadas salientes* para:

- Concertación y confirmación de citas.
- Localización del profesional para notificación de recados urgentes.
- Confirmación de datos sobre potenciales clientes recogidos por los agentes.
- Dar información de nuevos servicios.
- Promocionar un producto concreto entre sus clientes.
- Seguimientos comerciales (de envío de información, ofertas, ...)
- Invitaciones y recordatorios de eventos.
- Reclamaciones de pagos.
- Reclamaciones de entregas.
- Prospecciones de mercado.
- Actualizar los datos de sus clientes.
- Filtrar listas de potenciales clientes.
- Realizar llamadas de agradecimiento de asistencia.
- Preparar rutas de vendedores.
- Activar la entrega de los reports de sus vendedores.
- Realizar encuestas de satisfacción de clientes.
- ... y lo que su capacidad de imaginar nos pueda pedir !

* El servicio de llamadas salientes, e-xpertCALL, se presta desde Expertel, S.A., una de las empresas de nuestro grupo, que dispone de personal especializado en la realización de este tipo de gestiones.

Y lo que no Hacemos

Desde **CALLgest** no realizamos campañas de televenta de productos o servicios, hay firmas especializadas en ello que les podrán hacer un trabajo muy profesional. Si tiene en mente una campaña de este tipo, no dude en pedirnos referencias de empresas que pueden ayudarle, no son nuestros competidores.

La razón para no prestar este tipo de servicios es fácil de entender. En efecto, la personalidad, capacitación, actitud, motivación, entorno de trabajo y condiciones laborales del personal que se requiere para televenta: llamadas salientes bajo presión, agresividad, salario dependiendo del objetivo de ventas, rotación muy alta del personal por agotamiento, ... ; es totalmente distinto al perfil de secretarias personales de alto nivel, multifuncionales, que tenemos en nuestro equipo; ni mejor ni peor, pero distinto, es la diferencia entre la venta forzada y el servicio atento.

Nuestra especialización es la prestación de servicios de secretariado telefónico e informático de alto nivel, no presencial, por cuenta de y siguiendo los protocolos detallados de atención indicados por los profesionales de nuestros clientes.

Beneficios para Usted

- **EVITE ESPERAS Y LLAMADAS PERDIDAS:** Sus clientes, proveedores y colaboradores siempre atendidos. Sin esperas al teléfono. Sin llamadas perdidas. Sin costes adicionales para ellos. Quedarán satisfechos, no lo dude.
- **PERSONALIZACIÓN:** Asignamos un número de teléfono propio para cada cliente que permite una atención individualizada, respondiendo siempre en nombre de su firma. Protocolos de atención y gestión personalizados y escritos, directamente en la pantalla de nuestras secretarías, sin errores, a la medida de cada cliente.
- **STOP a los COSTES FIJOS:** Sin tarifas planas que luego resulta que no lo son. Sin obligaciones, pague sólo por los servicios consumidos.
- **TECNOLOGÍA:** CALLgest pone su avanzada plataforma tecnológica de atención telefónica e informática al alcance de todos sus clientes, sin inversión, y por un mínimo coste variable: atención nocturna y fines de semana, con menús robotizados; agenda por Internet; envío de correos electrónicos con mensajes de voz adjuntos; reserva de citas por Internet; gestión de notas y avisos; dialogo interactivo vía web; CRM, BPM, ERP, ...
- **FLEXIBILIDAD:** Adaptamos el servicio a las necesidades de cada cliente. Total libertad y flexibilidad de cambio en los protocolos de atención y gestión. Si el cliente finaliza el contrato y lo desea, se lleva su número.
- **CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD:** Todas las garantías contractuales de un servicio profesional. Nos ocupamos de la confidencialidad, seguridad y continuidad de sus datos y los de sus clientes, estando sujetos a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPD).

Nuestro Personal

Lo más importante en **CALLgest**, como en todo servicio personalizado, son las personas. Seleccionamos y formamos a nuestras secretarias con una clara orientación al cliente. Es nuestro máximo activo ya que son la voz de nuestros clientes. ¿Cómo actuamos en relación con el personal?

- Seleccionamos personas con la calificación y experiencia probada en atención al cliente y gestión con soporte tecnológico.
- Contratamos personal con la voz y el acento adecuado que, en definitiva, es la **primera imagen** que sus clientes, proveedores y colaboradores perciben.
- La retribución de nuestro personal, está por encima de la media del mercado.
- No contratamos por campañas, sino que disponemos de una plantilla fija, con altas motivaciones laborales y posibilidad de promoción. Todo ello para disponer de la máxima calidad y compromiso del equipo.
- Invertimos en personas, pero también en líderes. Para nosotros el trabajo en equipo y una eficaz supervisión, es necesaria para disponer de las máximas garantías de éxito.

Cómo Desviar sus Llamadas?

Todo lo explicado hasta ahora está muy bien, pero Usted, seguramente, se preguntará:

*¿Cómo desviar a **CALLgest** mis llamadas entrantes para que me las atiendan allí?*

- Existen diversas soluciones tecnológicas para realizar el desvío de sus llamadas entrantes hacia nuestro Call Center. Seguro que alguna se adaptará a sus necesidades:
 - Cuando su número está OCUPADO.
 - Cuando su número NO CONTESTA.
 - Por DESBORDAMIENTO, suma de los dos casos anteriores.
 - Por HORARIO. Usted programa el desvío dentro de ciertas franjas horarias.
 - Por DÍAS. Usted programa el desvío para ciertos días.
 - POR UN PERIODO, desde que se da la orden hasta que se revoca la misma.
- Recomendamos realizar el desvío por **DESBORDAMIENTO**, ya que es la modalidad que mejor asegura una perfecta atención de sus llamadas, sea cual sea la situación. Con el desbordamiento activado, Usted no tiene que preocuparse ya que seguro que todas sus llamadas entrantes serán atendidas, ya sea, como primera opción, en su sistema de atención telefónica, o de no ser posible allí, por cualquier motivo y a cualquier hora, por el sistema de atención de **CALLgest**.
- Dependiendo de su sistema telefónico y tipo de número(s) contratado(s), el desvío debe realizarse ya sea desde su propio terminal telefónico, programarse en su centralita, o debe solicitarse el servicio a su operador telefónico (números inteligentes 90X).
- Nuestros técnicos podrán aconsejarles sobre la mejor forma de realizar el desvío, e incluso realizar las gestiones por Usted ante su operadora telefónica, siempre que Usted nos lo autorizara, por supuesto.

Cómo Pasarle sus Recados?

¿Y los recados? ¿cómo disponer de forma puntual y precisa, sin errores, de la información que han dejado mis clientes, proveedores o colaboradores?

- Existen diversas soluciones tecnológicas para comunicarle la información de sus llamadas entrantes y los recados dejados por sus clientes, proveedores o colaboradores en nuestro Call Center. Seguro que alguna se adaptará a sus necesidades:
 - Llamándole a su teléfono, extensión o móvil si fuera un tema urgente.
 - Por SMS.
 - Por email.
 - Por fax.
 - Por Messenger.
 - Grabando, el interlocutor, un mensaje de voz que se envía inmediatamente por correo electrónico a su PC o móvil con MMS.
 - Registrando un aviso en la gestión de incidencias o avisos de su Intranet. o en una Extranet personalizada, protegida con nombre de usuario y contraseña, que crearíamos para Usted.
 - Ustedes pueden llamarnos al volver a la oficina para interesarse por sus recados.
 - Etc. ...
- Podemos informarles en el mismo momento de recibir la llamada o agrupar los recados no urgentes para enviárselos una o dos veces al día.
- Seguro que juntos encontramos una solución equilibrada entre coste e inmediatez para pasarles la información.

Nuestros Costes

Resumimos las tarifas⁽¹⁾ de los diversos servicios de **CALLgest**:

- **Número dedicado** ⁽²⁾ :
 - DDI: **6 €/mes/número.**
 - SIM ⁽³⁾: **36 €/mes/número.**
 - Trunk móvil: **30 €/mes/canal.**
- **Atención de llamadas entrantes o realización de salientes:**
 - Por circuito abierto: **0,001 €/segundo.**
 - Tiempo de secretaria⁽⁴⁾: **0,010 €/segundo.**
 - Tiempo de robot: **0,001 €/segundo.**
 - Por gestión de la llamada saliente: **0,300 €/llamada.**
- **Coste telefónico:**
 - Establecimiento de llamada: **0,300 €/llamada.**
 - A fijos nacionales ⁽⁴⁾: **0,060 €/minuto.**
 - A móviles ⁽⁴⁾: **0,300 €/minuto.**
- **Mensajes:**
 - On-line automáticos: **0,15 €/mensaje**
 - On-line manuales ⁽⁵⁾: **0,30 €/mensaje.**
 - Off-Line: **0,60 €/mensaje.**
- **Aplicaciones :**
 - Por sesión semanal ⁽⁶⁾: **9,00 €/mes.**
 - Por cita semanal ⁽⁶⁾: **0,90 €/mes.**
- **Facturación mínima mensual: 60 €/mes/DDI.**
- **Periodo mínimo de permanencia: 1 mes/3.000 euros/mes o fracción de facturación.**
- **Alta:**
 - Por cada DDI o SIM dedicado contratado: **120 €.**
 - Pro profesional servido: **30 €.**
- **Depósito:**
 - Un mes de facturación.
 - Mínimo: **60 € por cada DDI o SIM dedicado contratado.**

(1) Ver detalle completo de nuestras tarifas en el documento adjunto "Contrato de Prestación de Servicios".

(2) Único cargo fijo aplicado por CALLgest!

(3) Importe que depende la operadora. telefónica Consultar. El Cliente puede aportar uno o varios de sus propios SIM's.

(4) Cobramos sólo el tiempo de atención personal o realización de la llamada por nuestras secretarías.

(5) Son los mensajes enviados en forma automática o los mensajes escritos y enviados (email, Messenger, SMS, fax) y otras gestiones realizadas por nuestras secretarías durante la atención de la llamada entrante o realización de la llamada saliente.

(6) Se aplica la tarifa más favorable de las dos. Se aplican descuentos importantes por cantidad de sesiones y citas.

(7) A las llamadas grabadas, siempre con notificación al llamante o llamado, se les aplica un sobrecoste del 50 %.

Descuento por Volumen

Estamos concienciados por el incremento imparable de costes en los negocios y las empresas, y las políticas de contención que, por ello, todos debemos aplicar a nuestros gastos.

Es por ello que premiamos el mayor volumen en el consumo de nuestros servicios, aplicando, a todos nuestros clientes, por igual, un descuento progresivo en el total de cada una de sus facturas mensuales, de un:

1 % por cada 100 €

completos facturados en el mes. Este descuento es acumulable por cada 100 € completos facturados hasta un máximo del 10 %, mes a mes.

Garantías

En **CALLgest** confiamos plenamente en la calidad de nuestros servicios y lo demostramos con hechos, mes a mes:

- Sólo cobramos, como atención personal de la llamada, el tiempo estricto de atención de nuestra secretaria, desde que descuelga y atiende personalmente la llamada, hasta que cuelga. El tiempo previo de emisión de menús, avisos previos y música, de existir éstos si así lo hubiera establecido el cliente en su protocolo, se cobra a la tarifa mínima de llamada robotizada.
- Disponemos de un sistema automático de tarificación, de desarrollo propio, que genera listados detallados de los servicios prestados, llamada por llamada, que ponemos a disposición de nuestros clientes. Imposible equivocarse. Control de costes.

Nuestros Clientes

En **CALLgest** damos servicio a un variado colectivo de clientes, ya sean profesionales autónomos, negocios o empresas que, en la actualidad, superan ya los 300, cada uno recibiendo una atención personalizada según el protocolo previamente acordado:

- Médicos.
- Centros médicos.
- Franquicias.
- Bufetes.
- Gestorías.
- Comerciales.
- Inmobiliarias.
- Servicios técnicos.
- Centros de estética.
- Consultores.
- Publicistas.
- Reparaciones.
- Clínicas.
- Odontólogos.
- API's.
- Consultorios.
- Agencias de seguros.
- Distribuidoras.
- Asesorías.
- Desarrollo de software.
- Representantes.
- Fotógrafos.
- Organización de eventos.
- Estudios de grabación.
- Arquitectos.
- Economistas.
- Psicólogos.
- Financieras.
- Peluquerías.
- Productores.
- Servicios varios.
- Alimentación.
- Profesores.
- Galerías de arte.
- Y, su empresa, ... porqué no?

Solicítenos referencias, seguro que nuestros clientes estarán encantados de explicarles sus buenas experiencias con los servicios de **CALLgest**.

Compárennos

Compárennos con su actual Call Center o llame a nuestros competidores y pregunte por sus servicios y condiciones. Verá como, difícilmente, alguien pueda ofrecerles lo que nosotros, a nuestro precio:

Condiciones	CALLgest	Su actual CC	Otros *
Facturación mínima mensual	60 €	?	120 €
Coste típico de atención de llamada de 30 segundos (para dejar un recado)	0,33 €	?	1,00 €
Obligación de un periodo mínimo de contratación y preaviso de baja.	1 mes	?	1 año
Atención personal de 9:00 a 21:00, <u>también</u> en fiestas locales y autonómicas	Sí !	?	No
Atención robotizada <u>personalizada</u> , noches y festivos, con envío de emails de voz	Sí !	?	No
Número propio personal para cada uno de nuestros clientes (DDI y/o SIM)	Sí !	?	No
Facturación por segundos de atención de nuestras secretarías, sin mínimos	Sí !	?	No
Atención media de las llamadas entrantes en 15 segundos	Sí !	?	No
Factura mensual detallada, llamada por llamada, gestión por gestión	Sí !	?	No
Mensajes de atención personalizados en cuanto a texto, idioma, menús, ...	Sí !	?	No
Agenda por Internet, con notas, reserva de citas y avisos programados	Sí !	?	No

(*) Valores y condiciones típicos que pueden variar ligeramente de uno a otro competidor.

Aclaremos sus Dudas (Colectivos)

Si Ustedes gestionan y prestan servicios a un colectivo de profesionales, seguramente, se preguntarán:

- **Somos un colectivo de profesionales que, aunque queremos tener un servicio común, en ciertos casos la atención de la llamada tiene que poder ser personalizado, es decir, en nombre de cada uno de los profesionales del colectivo, ¿cómo solucionarlo?** *Simplemente, asignamos un DDI a cada uno de sus profesionales y un DDI al colectivo. De esta manera podemos atender en nombre del colectivo o de cada uno de los profesionales que lo integran, según a qué DDI se desvíe la llamada. El coste de cada DDI adicional es de sólo 6 €/mes.*
- **Tendríamos que repartir los costes de su servicio entre los varios profesionales que trabajan con nosotros. ¿Podrían prepararnos un desglose de costos por profesional?** *Sí, por supuesto, lo hacemos para muchos clientes (consultas médicas compartidas, buffetes de abogados, etc.).*
- **¿Pueden clasificar las llamadas entrantes para una atención más eficiente y especializada?** *Nuestra plataforma tecnológica permite la programación de flujos de tratamiento de las llamadas muy sofisticados, menús con respuestas numéricas, tratamientos diferenciales en función del número llamante o llamado, incluso con mensajes variables de voz sintetizada, que permiten adaptarse muy rápidamente a situaciones cambiantes.*
- **¿Pueden atender llamadas, en forma personal, por la noche, festivos y fines de semana?** *Sí, podemos establecer el servicio, aunque en ese caso debemos fijar un consumo mínimo mensual de éste tipo de llamadas.*
- **En nuestro centro trabajan un colectivo de profesionales a los cuales prestamos servicios comunes. ¿Podríamos ofrecerles su sistema de atención, como un servicio más, pero como si fuera prestado por nosotros?** *Efectivamente, es lo que se denomina una marca blanca. Ustedes establecerían un contrato con nosotros y a su vez con cada uno de los profesionales de su centro. Cada mes les prepararíamos una factura única y listados detallados y segregados de consumo de servicios, para que Ustedes pudieran a su vez facturar los servicios a cada uno de sus profesionales, con los márgenes que consideraran oportuno establecer.*
- **Gestionamos una cadena de franquicias. Queríamos disponer de servicios centralizados para la recepción de llamadas entrantes, resultado de nuestras campañas publicitarias, registrar los datos del llamante, dar un primer nivel de información y vehicular la llamada hacia la franquicia de nuestra red que geográficamente este más cerca de nuestro cliente potencial. El coste de la atención de la llamada debe repercutirse al franquiciado al que se le haya pasado la llamada. ¿Serían capaces de prestar este tipo de servicios?** *Así lo hacemos con varias franquicias. Es un servicio completo muy rentable que puede ayudar al crecimiento de la franquicia con costes muy contenidos.*

Aclaremos sus Dudas (Pymes)

Si es Usted el responsable de una pequeña o mediana empresa seguramente se preguntará:

- **¿Pueden ayudarnos en hacer los ajustes técnicos para establecer los desvíos telefónicos y accesos a nuestro sistema informático?** Sí, por supuesto, nuestros técnicos pueden realizar todas las gestiones con su operadora telefónica, con la empresa de mantenimiento de su centralita y con su empresa de soporte informático, para que Usted no deba preocuparse por nada.
- **¿Pueden reenviarnos una llamada en caso de que el que llama quiera hablar directamente conmigo o con alguno de mis empleados?** Sí por supuesto, si su protocolo de atención así nos lo autoriza, podemos reenviar llamadas a su móvil, a su número fijo (si quedarán líneas desocupadas), incluso a una extensión concreta de su centralita (en ese caso debe contratar con su operadora tantos números virtuales DDI's como extensiones a las que servir y programar los enrutamientos correspondientes en su centralita telefónica).
- **¿Pueden programar desvíos de llamadas en cascada a una batería de números?** Sí, nuestro sistema lo permite, desviamos la llamada a un primer número y si este no contesta o comunica, la desviamos al segundo de la lista y así sucesivamente. Este procedimiento es muy útil para programar la atención de las llamadas nocturnas o festivas de urgencias, que deben desviarse a un conjunto de profesionales que se turnan las guardias (médicos, cirujanos, psicólogos, abogados, servicios técnicos, reparaciones, ...).
- **¿Podemos encargarnos gestiones complejas a sus secretarías?** Nuestras secretarías están capacitadas para realizar cualquier tipo de gestión telefónica y con aplicaciones informáticas por cuenta de nuestros clientes, programar visitas, plantear reclamaciones, registrar pedidos, programar actuaciones, concertar citas de alto nivel, registrar incidencias, etc. De hecho, para alguno de nuestros clientes llevamos la gestión completa del negocio, "frontoffice" y "backoffice".
- **Nuestros clientes, proveedores o colaboradores, ¿podrían llamar directamente al DDI que nos asignaran?** Por supuesto, es un número como otro cualquiera. Incluso pueden utilizar el DDI para darlo como número privado para sus clientes más importantes, familiares, etc. Llamar directamente al DDI es más rápido ya que la respuesta es inmediata por que no hay que esperar los pocos segundos en que se tarda en establecer el desvío. Podemos también configurar rutinas de atención (prioridades de atención, mensajes de bienvenida, etc.) en función de si recibimos la llamada desviada desde su sistema de atención o directamente al DDI.

Aclaremos sus Dudas (Empresas)

Si es Usted el responsable de Atención al Cliente, de las Telecomunicaciones, Informática, Administración u Operaciones de una empresa, con un gran número de empleados seguramente le gustaría preguntar:

- **¿Pueden sus secretarías, interaccionar con nuestros sistemas de información?** Efectivamente, están entrenadas para ello, manejan con soltura diversos programas de gestión de agenda, de avisos, de gestión de pedidos, CRM's, BPM's, ERP's, etc., directamente sobre las aplicaciones de nuestros clientes, como un usuario más, con su perfil propio de permisos de acceso, nombre y clave. La conexión remota se realiza normalmente, de forma segura, con Terminal Server u otro programa de conexión remota segura, accediendo a los servidores de nuestros clientes.
- **Gestionamos un volumen muy importante de llamadas entrantes y, por muchos recursos que le dediquemos a la atención de las mismas, siempre hay un % de llamadas que se pierden. ¿Cómo creen que pueden ayudarnos?** Por razones que se nos escapan, las llamadas entrantes tienden a concentrarse en algunos momentos muy puntuales. Llegado uno de estos momentos, por muchas operadoras que tengan en su sistema de atención, siempre habrá desbordamiento, llamadas que no pueden atenderse, con el problema agravado de que el que llama y no obtiene atención vuelve a llamar, creando todavía mayor saturación. Nuestra tarea es evitar la acumulación de llamadas, atendiendo a las que al cabo de un tiempo razonable de espera no pueda ser respondidas en el sistema de atención de nuestros clientes. Tratando el desbordamiento en sus momentos iniciales evitamos la saturación y las llamadas perdidas.
- **¿Podrían dar Ustedes un tratamiento distinto según quién nos llamara?** Sí, como no, hay diversos sistemas: podemos dar un tratamiento especial a ciertos números de los que nos entren llamadas que Usted nos indicara (lista blanca, lista negra, VIP's, ...), es útil para dar prioridad de atención una lista de clientes importantes, por ejemplo; otra manera es dar diferentes números, uno para cada grupo distintos de llamantes a los que hubiera que atender (clientes, proveedores, personal interno, familiares, ...), nosotros les asignaríamos también distintos DDI's, uno para cada número y de esta manera podríamos implementar protocolos de atención diferenciados en cuanto a: idioma, texto de los mensajes, menú de atención, protocolos, gestiones posibles, etc.
- **¿Tendría sentido que sus secretarías operaran desde nuestras instalaciones, en forma de servicio in-house exclusivo?** Es una posibilidad aunque sólo tiene sentido económico para la atención de un gran número de llamadas, no menos de 500 diarias, sino, no es rentable y, en cualquier caso, siempre habría que disponer de un servicio de atención del desbordamiento.

Aclaremos sus Dudas (Seguridad)

Fuera cual fuera su actividad y el volumen de sus negocios, seguro que, antes de contratarnos, les preocuparía asegurarse de la continuidad de nuestros servicios, y la seguridad de los datos que manejaríamos por cuenta de Ustedes, por lo que, probablemente, se preguntarían:

- **¿En esta época de apagones y de falta de seguridad en las comunicaciones, podemos confiar en la continuidad de sus servicios?** Nuestros equipos, servicios y suministros están duplicados, disponiendo de planes de contingencia que pueden resolver cualquier eventualidad en el menor tiempo posible.
- **¿Nos preocupa la seguridad de nuestros datos, qué pueden decirnos al respecto?** Por supuesto cumplimos con la LOPDP y la LSSI. Nuestros datos y los de nuestros clientes, cuando nos los confían, están almacenados en servidores alojados en un Data Center, que cumple con los requisitos del nivel 3 (el más alto) de la LOPDP en cuanto a protección y seguridad de los mismos. El recinto tiene acceso restringido, vigilancia las 24 horas, doble fuente de alimentación eléctrica, dispositivos de detección y extensión automática de incendios. Realizamos copias diarias de los datos por lo que los podríamos recuperarlos en caso de borrado accidental o desastre.
- **¿Cómo podemos estar seguros de la confidencialidad de los datos que sus secretarías manejan?** Secretaria viene de secreto, forma parte de la profesionalidad de nuestro personal el mantener la confidencialidad más absoluta de los datos que manejan por cuenta de nuestros clientes y para reforzarlo aún más, firman un acuerdo específico para mantener el secreto de cualquier información que hayan conocido en el transcurso de su trabajo.
- **¿Pueden grabar las llamadas recibidas y emitidas?** Técnicamente no hay problema, con la condición (obligación legal) de que informemos al interlocutor de que su llamada va a ser o puede ser grabada.
- **¿Qué pasaría si nuestro sistema telefónico se averiara o tuviéramos un apagón en nuestra oficina? ¿Podrían ayudarnos en recuperar el sistema telefónico?** Si por supuesto, es una circunstancia que se produce frecuentemente. Simplemente deberían contactar con su operadora telefónica y pedir un desvío temporal de todas las llamadas a sus números al DDI que tuvieran asignado en **CALLgest**. Disponiendo de un número 90X gestionado, el desvío es inmediato, para números normales puede tardar desde minutos a horas, dependiendo de su operadora telefónica.

Aclaremos sus Dudas (Desvíos)

Sin el desvío de sus llamadas no podemos gestionar su atención. Respondemos a algunas de las preguntas que nos hacen más frecuentemente en relación con este tema:

- **¿Podemos desviar nuestras llamadas sólo a ciertas horas?** Aunque recomendamos realizar los desvíos por desbordamiento, es decir, se desvían las llamadas que no puedan Ustedes atender, bien por estar sus líneas ocupadas o por no responder al cabo de cierto tiempo, o pueden también enviarnos las llamadas durante ciertas franjas horarias, sólo en ciertos días de la semana, etc. Todo depende de los códigos de desvío que activen en sus terminales, del enrutamiento que hagan en su centralita o de las instrucciones de desvío que den a su operadora telefónica.
- **¿Podrían atender todas nuestras llamadas entrantes y desviarnos sólo las llamadas importantes?** Sí, por supuesto, lo hacemos con muchos clientes. El desvío total podría hacerse desde su operadora telefónica (no todas lo permiten) o programándolo en su centralita y, en cualquier caso, siempre es reversible, con una simple orden a su operadora, o reprogramando su centralita, pueden volver a la situación anterior.
- **¿Puedo desviar las llamadas que reciba en mi móvil pero que no pueda atender en aquel momento? ¿No me saldrían muy caros los desvíos?** Sí claro, podemos atender los desvíos de su móvil, Usted sólo tendría que configurar en su móvil el desvío al DDI que le asignáramos (podríamos ayudarle sino conociera cómo hacerlo). En cuanto al coste, depende del contrato que tenga con su operadora, hay ofertas que permiten llamadas gratuitas a ciertos números. Incluso, si fuera necesario, podríamos asignarle un DDI móvil y ponerlo Usted entre los números "amigos o preferidos" que acostumbran a tener una tarifa más económica. Estudiemos su problema, seguro que le encontramos una solución.
- **¿Cuándo creen interesante que contratemos un número 90X para recibir y poder desviar nuestras llamadas de forma flexible?** Hay varias situaciones que lo aconsejan, por ejemplo, cuando prevean que van a tener que cambiar de localización en un futuro, cuando quieran dar gratuidad a las llamadas de sus clientes o, al revés, cobrar por las mismas, cuando no quieran dar pistas sobre la localización de sus oficinas, cuando quieran aplicar políticas de enrutamiento se sus llamadas entrantes sin desvíos, para desviar el servicio hacia otro centro de atención en caso de avería del sistema principal, ... Se trata de números llamados "inteligentes" sobre los que se pueden aplicar políticas muy flexibles. Si lo desearan, podríamos encargarnos de su contratación a una operadora de confianza.

Aclaremos sus Dudas (Calidad)

Respondemos a las dudas más frecuentes que nos plantean nuestros clientes respecto al aseguramiento de la calidad de nuestros servicios:

- **Si Ustedes tienen más de 300 clientes, cada uno con su protocolo personalizado de atención, ¿cómo consiguen que sus secretarías puedan atender correctamente cada una de las llamadas entrantes, sin errores?** Formamos continuamente a nuestras secretarías, que son escogidas por su capacidad de retención, aunque disponemos de algunas ayudas. Gracias al número DDI único asignado a cada uno de nuestros clientes el sistema identifica para qué cliente es la llamada entrante; inmediatamente que se identifica la llamada, nuestras secretarías disponen de manera interactiva, en sus pantallas de trabajo, de los protocolos de atención del cliente al cual corresponde la llamada entrante, todo por escrito; imposible equivocarse, aunque siempre, somos humanos, puede haber algún fallo puntual.
- **Nos preocupa mucho una atención rápida de las llamantes entrantes para evitar las esperas de nuestros clientes. ¿Cómo podemos controlar que efectivamente atienden nuestras llamadas con rapidez?** La atención inmediata de las llamadas entrantes es uno de los criterios de calidad más importantes de nuestro servicio. En nuestro sistema informático queda un registro de cada llamada donde se indica entre otros parámetros el tiempo de espera. Mes a mes, suministramos a nuestros clientes un listado detallada de estos registros con lo cual pueden controlar nuestros tiempos de respuesta.
- **Si se produce algún fallo o error en sus servicios, ¿cómo podemos estar seguros de que intentarán evitar su repetición en el futuro?** Consideramos que un fallo conocido y convenientemente tratado, aunque por supuesto no deseamos que ocurra y hacemos todo lo posible para evitarlo, es una magnífica oportunidad de mejora de nuestros servicios. Todas las operaciones de nuestras secretarías quedan registradas en nuestros sistemas con lo que, cada vez que nuestros clientes nos informan de algún eventual fallo producido, iniciamos un proceso de investigación interna que nos permite determinar cuando se produjo, quien fue el responsable, y estudiamos con todos los implicados el porqué se produjo y la forma de evitarlo, e implementamos los mecanismos para evitar que se pueda volver a producir.
- **Entendemos que nuestras llamadas serían normalmente atendidas por secretarías. ¿Podrían realizar una atención de las llamadas por profesionales especialistas?** Tenemos acuerdos con diferentes empresas que nos permiten la atención profesional de las llamadas por parte de médicos, psicólogos, informáticos, abogados, ... Para este tipo de atención, la llamada se realiza a un número 80X, de pago por establecimiento de llamada y tiempo de utilización, con la misma filosofía que aplicamos al resto de nuestros servicios.

Aclaremos sus Dudas (Costes)

Todo servicio tienen su coste, respondemos a algunas dudas frecuentes en este tema:

- **Entendemos que establecer este tipo de servicios, desvíos, protocolos de servicio, formación de sus secretarías, enrutamiento de llamadas, ... debe tener un coste importante de establecimiento. ¿Cuanto me cobrarán por ello?** El coste de alta es mínimo, mucho menor que sus costes reales. Estamos tan convencidos de la calidad de nuestros servicios y, por lo tanto, de la permanencia de nuestros clientes que, aunque éstos no tengan ninguna atadura contractual, podemos contar con que amortizaremos estos costes iniciales no cobrados en un periodo muy largo de servicio.
- **Nos preocupa el coste de los desvíos de las llamadas.** Hoy en día con las ofertas de tarifas planas de la operadoras telefónicas, el coste variable del desvío desde su sistema al nuestro es nulo ya que nuestros DDI's tienen tratamiento de número nacional. El coste de las llamadas desviadas desde nuestro sistema a números fijos es irrelevante (0,002 €/segundo).
- **Entendemos que los desvíos a números móviles son más caros que a números fijos. Nosotros tenemos un colectivo importante de empleados externos a los cuales hay que pasarles llamadas a los móviles, muy frecuentemente. ¿Cómo podríamos reducir el coste de dichos desvíos?** Muy sencillo, normalmente Ustedes deben tener establecido algún tipo de acuerdo corporativo con su operadora de telefonía móvil, lo que se define como grupo de móviles o similar, bastaría con que Ustedes nos facilitaran una o varias tarjetas SIM contratadas por Ustedes bajo el mismo acuerdo corporativo para colocarlas en nuestros trunks de móviles. Las llamadas a desviar lo serían desde sus SIM's hacia otras SIM's del mismo colectivo con lo que le aplicarían las condiciones más favorables posibles. En este caso, nosotros aplicaríamos a estas llamadas la misma tarifa que una llamada a fijo, ya que el coste de la llamada a móvil sería cargado en su factura de la operadora de móviles.

Y por Último ...

A todos nos gusta poder empezar a recibir un servicio sin esperar, saber qué obligaciones contraemos al contratarlo, tener claro cómo nos lo van a facturar y no quedar atrapado en él si, por cualquier causa, no estuviéramos satisfechos con lo recibido:

- **Tenemos mucha urgencia en que nos empiecen a prestar sus servicios. ¿Una vez tomada la decisión, cuanto tardarían en establecerlos?** En menos de 24 horas podemos empezar a recibir y atender las llamadas que nos desvíen, realizar llamadas salientes o cualquier otra gestión simple que Ustedes nos indicaran. Para protocolos de gestión más complejos, por ejemplo, para interactuar con sistemas informáticos externos, necesitamos del orden de una o dos semanas, según la complejidad, para formar convenientemente a nuestras secretarías.
- **¿Qué obligaciones adquiero al contratar sus servicios?** Ninguna, excepto la de abonar los cargos periódicos que le vayamos presentando por nuestros servicios, siempre que éstos estén debidamente justificados, por supuesto.
- **Por cierto, ¿cómo justifican y facturan sus servicios, si son tan intangibles?** La tecnología nos ayuda a ello. Disponemos de potentes herramientas de tarificación, de desarrollo propio, que nos permiten leer de forma automatizada los registros de nuestro sistema telefónico y preparar una lista detallada de cada una de las llamadas atendidas, con todos los datos asociados a la misma: día, hora-minuto-segundo, número llamante, número llamado, tiempo de atención por robot, tiempo de atención por secretaria, tiempo de desvío, etc. A partir del número llamado (DDI) y del tiempo de atención, nuestra aplicación informática factura mensualmente los servicios prestados.
- **Puedo entender lo de las llamadas entrantes, ya que van dirigidas a nuestro DDI, pero, ¿cómo contabilizan y facturan las llamadas salientes?** De nuevo nos ayuda la tecnología, aunque esta vez con una aportación manual, al realizar cada llamada saliente, nuestras secretarías marcan el código de cliente, el cual, automáticamente aparece en los registros de llamadas y, por tanto, nuestro programa de tarificación es capaz de discriminar a qué cliente cargar cada llamada saliente.
- **¿Podríamos dejar el servicio cuando quisiéramos?** Sí, por supuesto, a partir del tiempo mínimo de permanencia, simplemente, dejen de desviarnos sus llamadas. Sus protocolos de atención seguirían activos hasta que Ustedes nos indicaran que quisieran dejar definitivamente el servicio. Hasta este momento, sólo les cobraríamos el **cargo mínimo mensual de 60 €/mes** por tener activado el servicio.

Si le quedara alguna duda, no dude en contactarnos, seguro que juntos y, si fuera necesario dialogando con sus técnicos, encontraríamos una solución adecuada a sus preocupaciones.

Pero, Cuanto nos Costará CALLgest?

“Lo tengo todo muy claro, y me gustaría contratarlos, pero me falta lo más importante, y que no nos han dicho hasta ahora: ¿Cuánto, exactamente, nos costarían sus servicios?”

Es la pregunta que nos hacen todos nuestros potenciales clientes a diario y que a priori no podemos responder. **CALLgest** cuesta en función de su valor, es decir, de la duración del tiempo de atención y realización de las llamadas, y por el número de gestiones realizadas por nuestras secretarías. Es pues un servicio a coste variable. Hubiese sido muy fácil y barato (no hay que desarrollar ninguna tecnología especial) aplicar una tarifa plana a todos nuestros clientes, cómo lo hacen la mayoría de nuestros competidores, pero no lo consideramos justo ya que, en ese caso, siempre pagan los que menos consumo hacen por los que más.

No obstante, sí que podemos darle cifras aproximadas, por supuesto. Por la experiencia con nuestros clientes actuales, el coste medio mensual puede oscilar entre unos 60 o 70 €/mes por cada profesional atendido, siempre dependiendo de si el desvío de llamadas es total o parcial, del número de llamadas recibidas o a realizar, de la duración media de las llamadas, del número de mensajes a enviar, de la duración de las gestiones a realizar, ... parámetros que varían mucho de uno a otro cliente e incluso, día a día y mes a mes, para cada cliente en concreto.

Si nos facilitaran información sobre el tipo y número de sus llamadas y los protocolos de atención a aplicar, podríamos prepararles en pocas horas un presupuesto orientativo, aunque, nada mejor para conocer con gran aproximación el coste y los beneficios que le pueden aportar nuestros servicios, que contratar el servicio y, si no quedara satisfecho, darse de baja.

Pruébenos!

- **No lo piense más,
pruebe nuestros
contrate nuestros
servicios!**



7:00

7:30

Resumen

Usted, probablemente, tiene un Problema:

Una sola llamada entrante perdida o mal atendida produce: insatisfacción e irritación en sus clientes, proveedores y colaboradores; pérdida de posibles oportunidades y ventas; genera segundas y aún terceras llamadas repetidas, que colapsan más su sistema telefónico, llegando a bloquearlo; da imagen de falta de recursos o de descuido en el trato; incita a sus clientes a llamar a sus competidores; ... en definitiva, es un muy mal negocio.

Nosotros, casi seguro, tenemos la Solución:

CALLGest, por el coste equivalente al de una buena comida, está vigilante todos los días del mes, a todas horas, de día, de noche y en festivos, para que ninguna llamada a sus teléfonos, fijos o móviles, quede sin atender adecuadamente.

Se Preguntará ¿Quién Está Detrás?

CALLgest es un proyecto con más de 4 años de vida, participado y liderado por tres empresas con know-how, tecnología, experiencia y equipo humano, técnico y de gestión, complementarios entre sí, e imprescindibles para el éxito de la iniciativa:



- **Zona Médica, S.L.**
 - **Gestión de centros médicos**
 - www.zonamedica.com
- **Develoop Software, S.L.**
 - **Desarrollo de software de negocio**
 - www.develoop.net
- **Expertel, S.A.**
 - **Consultores e integradores de aplicaciones y sistemas informáticos, telefónicos y de comunicaciones**
 - www.e-xpertel.com

En total, **más de 30 profesionales** a su servicio que aseguran el mejor soporte a las operaciones y el continuo desarrollo del proyecto, con aplicación constante de la innovación para encontrar soluciones imaginativas y económicas a las necesidades siempre cambiantes y cada vez más exigentes de nuestros clientes.

Contáctenos!

No dude en llamarnos o escribirnos para solicitar más información sobre nuestros servicios y, si le convencemos, probarlos. Siempre a su disposición:

- **Timo Gozzi, Director de Operaciones.**
 - 627 561 091
 - tgozzi@callgest.net

Más información en www.callgest.net ó ☎ 933 906 700

Gracias por su tiempo!

Esperamos contarle muy pronto entre nuestros clientes.