

# CALLGest

Atención Telefónica Permanente



## Presentación de Servicios

DE SECRETARÍA TELEFÓNICA REMOTA  
PERSONALIZADA PARA  
PROFESIONALES Y PYMES

- ✓ Quieren **ampliar su horario** de atención telefónica sin tener que cargar con costes fijos, ni más personal.
- ✓ Quieren **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.
- ✓ Su centralita **está siempre colapsada** y a sus clientes, proveedores y colaboradores les cuesta contactar con Ustedes.
- ✓ **En vacaciones** Uds. cierran, pero no todos sus clientes, y no quieren perder el contacto con ellos, un pedido es un pedido.
- ✓ Están **buscando a una telefonista o secretaria** para la atención de llamadas entrantes y otras gestiones, pero no da con la persona adecuada.
- ✓ 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.
- ✓ Acaban de empezar **una campaña publicitaria** y esperan un incremento de llamadas pidiendo información, que no podrán atender por sus medios.
- ✓ No quieren que las llamadas entrantes interrumpen la atención en persona que realizan sus secretarias, con los visitantes a su empresa o negocio.



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.



**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 8:00 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,...



En CALLgest no sólo atendemos las llamadas entrantes, nuestras secretarias 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.
- Actualizar los datos de sus 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.



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 secretarías 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.**



- **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).



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.





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.



¿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.
  - 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.



Resumimos las tarifas de los diversos servicios de CALLgest:

Número dedicado (DDI): 9 €/mes/número.

Facturación mínima mensual: 90 € / mes

Costes de Operadora por Atención de llamadas recibidas y/o salientes :

Depósito: Un mes de facturación.

**Nivel 1:**

hasta 500 llamadas mensuales 0,014.- € / segundo

**Nivel 2:**

De 500 a 1000 llamadas mensuales 0,013.- €/segundo

**Nivel 3:**

De 1000 a 2000 llamadas mensuales 0,012.- € / segundo

**Nivel 4:**

Desde 2000 llamadas mensuales 0,0089.- € / segundo



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 **tarifación**, 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**.



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, ... porque no?

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

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.	No !	?	1 año
Atención personal de 8:00 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 secretarias, 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.



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 interaccionar 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.
- ¿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.



**No lo piense más, pruebe nuestros contratos  
nuestros servicios!**







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.**

Tel. 627 561 091 | [tgozzi@callmed.net](mailto:tgozzi@callmed.net)

Más información en

[www.callgest.net](http://www.callgest.net) | Tel. +34 933 906 700



**Esperamos contarle  
muy pronto entre nuestros clientes.**