



# CALLGest

La última tecnología en  
comunicaciones y personal  
altamente cualificado

Propuesta de Servicios - Mayo 2023

# CALLgest como proveedor



## Servicio flexible: foco en las necesidades del cliente

Gestión de *inbound* y *outbound*, programación y confirmación de citas, gestión de agendas, recados personalizados, garantía del nivel de servicio de la línea 900 (incidencias). Atención telefónica ininterrumpida de 8 a 21 de lunes a viernes, festivos locales y autonómicos incluidos.



## Entorno informatizado 100% seguro

CRM avanzado de telefonía y mailing, gestión en entorno multicanal, gestión de la información en entorno 100% seguro garantizando el cumplimiento de la LOPD. Sistema propio de protocolos de gestión y alertas. Apuesta por la omnicanalidad.



## Calidad y excelencia en la ATC

Agilidad en la incorporación de recursos, contratación indefinida con salarios por encima de mercado, personal cualificado y multilingüe. Formaciones de reciclaje y gestión inmediata de incidencias. Sistema de Auditoría de Calidad del equipo. Amplia experiencia en ATC.



## Productividad

Nivel de servicio >95% (atención de llamadas entrantes), reducción de tiempos de espera de los llamantes, gestión ágil, derivación de recados sólo en caso necesario al Dpto. que corresponda, filtraje y transferencia de llamadas.



## Costes ajustados

Propuesta según las necesidades del servicio. Equipo Multicliente: facturación sólo por tiempo en llamada (100% de productividad) / Equipo Exclusivo: coste fijo por dimensionamiento, con *Key Account Managers* y gestión de cualquier tarea administrativa o multicanal.



## Supervisión del servicio

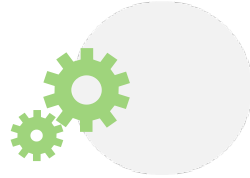
Control constante del servicio: KPI's de actividad en tiempo real, análisis de datos para establecer líneas de tendencia, prevención de desviaciones e implementación de acciones de mejora. Interlocución directa e inmediata con el equipo de Supervisores y Coordinación.

# Aportación a nuestros clientes



## IMPACTO ECONÓMICO ANUAL POSITIVO

- Externalización de costes de creación y mantenimiento de un call center propio.
- Ningún cliente desatendido.
- Externalización de la gestión del personal. Sin inversiones añadidas en tecnología.
- Mayor capacidad de gestión y conversión de leads.



## PROCESOS DE EMPRESA EFICIENTES

- Libera a la empresa de la atención telefónica, reciben llamadas previamente filtradas sólo si es necesario.
- Derivación automática de llamadas / recados a los departamentos que deban gestionar cada caso.
- Derivación al cliente sólo de gestiones que requieran de su acción, que pueden organizar según sus necesidades.



## PROFESIONALIZACIÓN DEL SERVICIO

- Mayor capacidad de gestión.
- Reducción de tiempos de espera de los clientes / llamantes.
- Control del servicio de atención telefónica: volumen de llamadas, visitas programadas, tiempo medio de gestión, calidad...
- Amplia experiencia en ATC y programación de citas.

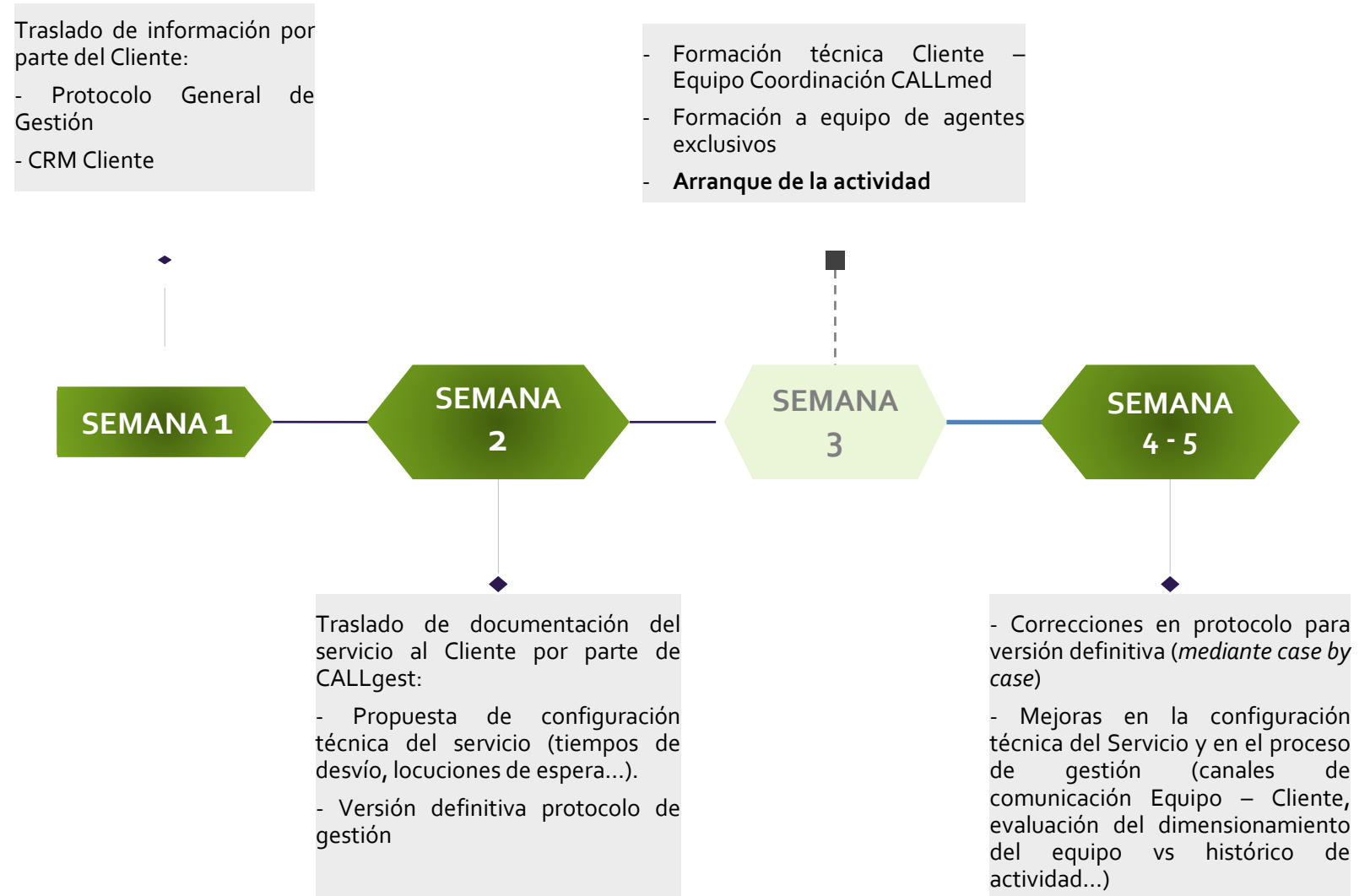


## MEJORA DEL COUSTOMER JOURNEY DE LOS CLIENTES

- Ningún cliente desatendido por falta de personal o por picos de trabajo.
- Empresa focalizada en su sector de negocio.
- Supervisión de la calidad en la atención telefónica.
- Cuantificación de quejas y reclamaciones para establecer planes de acción.

# Proceso de alta e inicio del Servicio

- Tras el 1er mes de gestión monitorizando la actividad, se habrá implementado cualquier cambio / mejora necesario.
- Durante el 2º mes de gestión, disponiendo de histórico suficiente, establecimiento
  - **KPI's de actividad:** análisis para establecimiento de tendencias y detección de desviaciones
  - **Sistema de auditorías** periódico (plantilla de Call Monitoring adecuada)



## Detalle del servicio

- Coste del servicio por HC / hora dedicado en exclusiva. En caso de necesidad de desborde de inbound, coste exclusivamente por el tiempo efectivo en llamada.
- CRM de llamadas, configuración técnica y mantenimiento.
- Sistema propio de protocolos, alertas y envío de recados.
- Supervisión constante del servicio, medición y análisis de KPI's.
- Cualquier gestión necesaria en el CRM del Cliente.
- Dimensionamiento del equipo según necesidades y tendencia.
- Auditorías de calidad y formaciones.
- Equipo de Coordinación y Supervisión, con contacto permanente.
- Gestión inmediata de incidencias.
- Buzón de voz fuera de horario, con envío por mail de recados.
- Organización del servicio y envío de recados totalmente configurable según necesidades del cliente.
- Nivel de servicio >95% (atención de inbound), con TMR <20 seg.

## Tabla de tarifas

### Contratación de Recursos en exclusiva

Agente especializado	19,50 € / Hora
Coordinador	21,50 € / Hora

### Contratación por tiempo de operadora

Nivel tarifario según volumen de llamadas	
(media de 5000 llamadas al mes)	Desde 0,0095 € / segundo

# CALLGest

Más de 15 años ofreciendo el mejor apoyo telefónico a su Secretaría

La Eficacia y Productividad en su Atención al Cliente, son nuestros principales objetivos



Gracias

