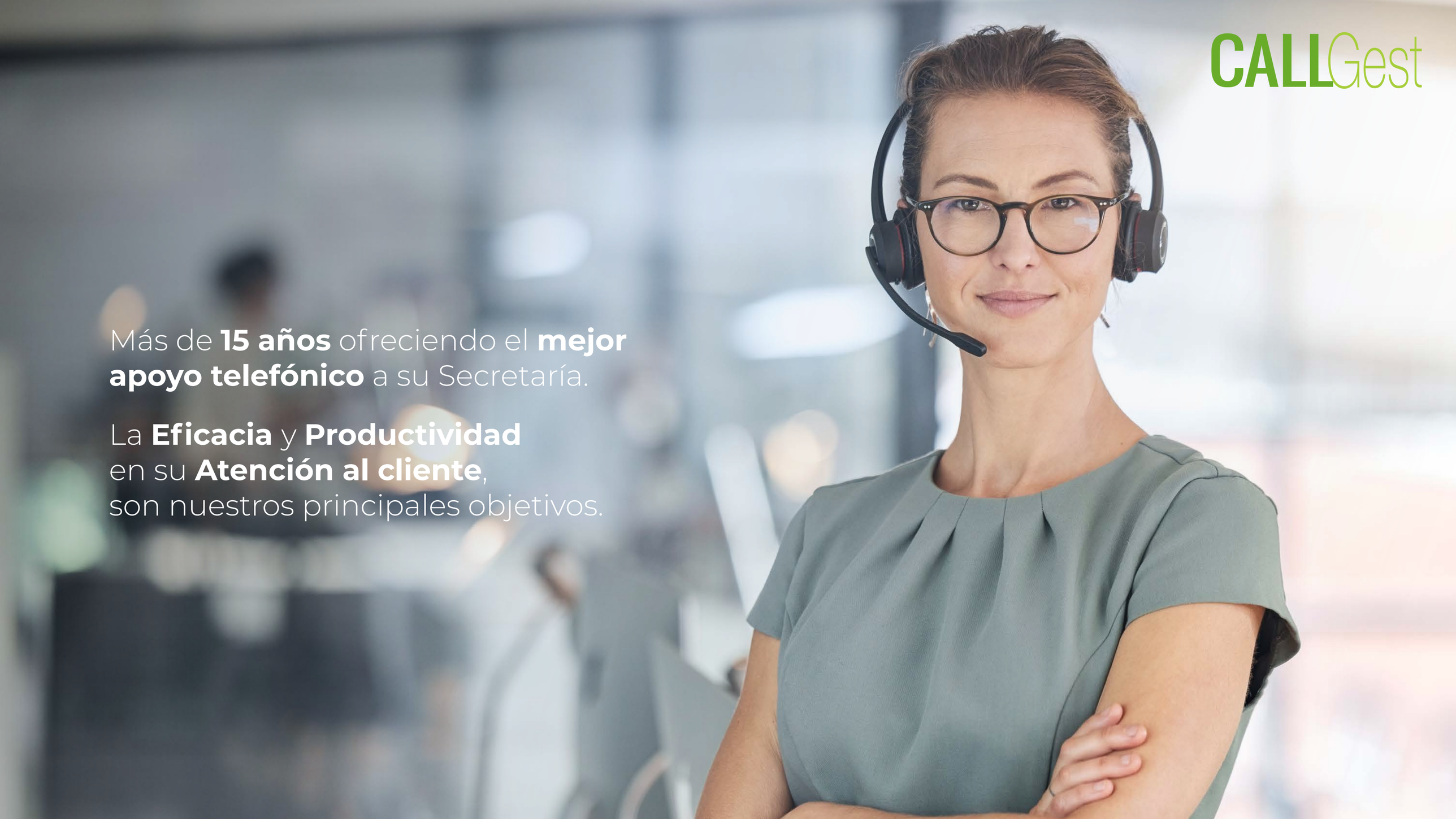
CALLGest

Especialistas en Atención Telefónica y Digital

La **última tecnología** en **comunicaciones** y **personal altamente cualificado**


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.

¿QUÉ NOS HACE DIFERENTES?

SERVICIO FLEXIBLE CON FOCO EN LAS NECESIDADES DEL CLIENTE

Gestión de **inbound y outbound**, confirmación de citas, gestión de agendas, recados personalizados, garantía del nivel de servicio de la línea 900
(Gestión de incidencias), Atención telefónicaininterrumpida...

ENTORNO INFORMATIZADO 100% SEGURO

Comunicación segura por túneles VPN de **CISCO**.
Contamos con un **CRM avanzado** de telefonía y emailing, con gestión en entorno multicanal y un sistema propio de protocolos de gestión y alertas.
Todo ello garantizando el cumplimiento de la **LOPD**.

EXCELENCIA EN LA ATENCIÓN

Contamos con una amplia experiencia.
Somos ágiles en la incorporación de recursos.
Es por ello que contamos con **personal cualificado y multilingüe** al que formamos de forma continuada.
Además disponemos de contratación indefinida on salarios por encima del mercado.
También realizamos **auditorías semanales** de llamadas.

PRODUCTIVIDAD: NUESTRA RAZÓN DE SER

Con CALLGest conseguimos **reducir los tiempos de espera** de los clientes.
Gestionamos de forma ágil, derivamos recados solo en casos necesarios. También filtramos y transferimos llamadas.

COSTES AJUSTADOS A SUS NECESIDADES

Propuesta **según las necesidades** del servicio.
Facturamos sólo por tiempo en llamada (100% de productividad).
Creamos un **equipo exclusivo**, con Key account managers y gestión de cualquier tarea administrativa o multicanal.

SUPERVISIÓN DEL SERVICIO MIDA Y VENCERÁ

Con **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 coordinadores.

¿QUÉ PODEMOS APORTARLE?

IMPACTO ECONÓMICO ANUAL POSITIVO

Externalización de costes de call center (Personal, Tecnología...)

Mayor **capacidad de gestión** y **conversión** de **leads.**

PROCESO DE GESTIÓN EFICIENTE

Libera tiempo a la recepción.

Derivación automática de llamadas / recados a los diferentes departamentos.

PROFESIONALIZACIÓN DEL SERVICIO

Mayor capacidad de gestión: programación, listas de espera y reprogramaciones.

Reducción de tiempos de **espera**.

Control del servicio de atención telefónica: volumen de llamadas, visitas programadas, tiempo medio de gestión, calidad...

MEJORA DEL CUSTOMER JOURNEY

Empresa **especialista** en su sector de negocio.

Ningún cliente desatendido por falta de personal o por picos de trabajo.

Cuantificación de quejas y reclamaciones para establecer planes de acción.

PROCESO DEL ALTA DEL SERVICIO

SEMANA 1

Traslado de información por parte del Cliente

Protocolo General de **Gestión**

CRM Cliente

SEMANA 2

Traslado de documentación del servicio al Cliente por parte de CALLgest

Propuesta de **configuración técnica del servicio** (Tiempos de desvío, locuciones de espera...).

Versión definitiva del protocolo de gestión

SEMANA 3

Formación técnica Cliente – Equipo Coordinación CALLmed

Formación al equipo de agentes exclusivos

Arranque de la actividad

SEMANA 4-5

Correcciones en protocolo para versión definitiva
(Mediante case by case)

Mejoras en la **configuración técnica del Servicio** y en el **proceso de gestión**.

(Canales de comunicación Equipo – Cliente, evaluación del dimensionamiento del equipo vs histórico de actividad...)

1

1º MES DE GESTIÓN

La actividad es **monitorizada** y se implementa cualquier **cambio o mejora necesaria.**

2

2º MES DE GESTIÓN

KPI's de actividad: Análisis para establecimiento de tendencias y detección de desviaciones.
Sistema de auditorías periódico (Plantilla de Call Monitoring adecuada)

NOS GUSTA EL COMPROMISO

COMPROMISO
DE SERVICIO

- ✓ **CRM de llamadas**, configuración técnica y mantenimiento.
- ✓ **Cualquier gestión necesaria** en el CRM del Cliente.
- ✓ **Dimensionamos el equipo** según necesidades y tendencias.
- ✓ **Nivel de servicio de más del 95%** (atención de inbound), con TMR, menos de 20''.
- ✓ **Omnicanalidad**.

COMPROMISO
DE FORMACIÓN Y CALIDAD

- ✓ **Sistema propio de protocolos**, alertas y envío de recados.
- ✓ **Supervisión constante del servicio**, medición y análisis de KPI's.
- ✓ **Auditorías** de **calidad y formaciones.**
- ✓ **Equipo de Coordinación y Supervisión** permanente. Informes periódicos
- ✓ **Gestión inmediata** de incidencias.

COMPROMISO
DE SEGURIDAD

- ✓ **Cumplimiento** y **auditorias GDPR**
- ✓ **Canales** de comunicación (Voz y datos) **securizados** a través de VPN por **CISCO**.
- ✓ **Servidores de datos 100% monitorizados** y con 3 niveles de backup.
- ✓ **Tracking completo** de cada **llamada**. Grabaciones de calidad. Histórico de llamadas.

TABLA DE TARIFAS

Contratación de **Recursos** en exclusiva	
Agente especializado	19,50 € / Hora
Coordinador	21,50 € / Hora

Coste del servicio HC (Recursos dedicados en exclusiva) / hora.
En caso de necesidad, desborde de los HC en llamadas inbound a equipo auxiliar, coste exclusivamente por el tiempo efectivo en llamada (0,0095 € / Segundo)

Contratación de **Tiempo de operadora**	
Nivel tarifario según volumen de llamadas (Media de 5.000 llamadas al mes)	Desde 0,0095 € / segundo

Contratación Servicio **900 Atención al cliente**	
Numeración 900 gratuita para llamantes	30,00 € / Mes
Atención personalizada llamadas 900 en menos de 60”	1,50 € x llamada

Coste segundo operador de telefonía en llamadas salientes 0,00361 €. Coste Emails 0,15 €.

CALLGest
Especialistas en Atención Telefónica y Digital
¿HABLAMOS?
Madrid: 911 93 67 27
Barcelona: 933 906 703
comercial@callgest.net