



# **Teléfono<sup>®</sup> Permanente**

*24 horas al servicio de sus clientes*  
**Contact Center**



# Teléfono Permanente

24 horas al servicio de sus clientes  
Contact Center

- Perfil de nuestra empresa
- Todo son ventajas
- Servicios telefónicos
  - Recepción de llamadas
  - Emisión de llamadas
- Web Services
- Recursos humanos - Idiomas
- Tecnología
- Nuestros clientes



## Perfil de nuestra empresa

**Teléfono Permanente, S.L.** es una empresa con más de 40 años de presencia en el sector de servicios telefónicos y larga experiencia en los más diversos sectores.

A lo largo de nuestra trayectoria profesional hemos sabido adaptarnos en cada momento a un entorno que evoluciona constantemente, y donde la necesidad de una comunicación bien canalizada plantea cada día nuevos retos y posibilidades.

Hemos ido incorporando las últimas tecnologías para estar siempre a la altura de las exigencias de nuestros clientes.

**Nuestro objetivo:** ofrecer a empresas y profesionales la mejor solución, mediante un servicio personalizado y diseñado cuidadosamente en base a las necesidades y circunstancias planteadas en cada caso.

### **Nuestros puntos fuertes:**

- Servicio permanente: 24 horas/día, 365 días/año
- Experiencia profesional de más de 40 años en los más diversos sectores
- Flexibilidad, capacidad de organización y respuesta rápida
- Plantilla fija de personal, escasa rotación
- Departamento propio de informática y tecnología



## Todo son ventajas

### Contratando los servicios de **Teléfono Permanente**, Vd. saldrá ganando.

Nosotros respondemos por Vd. Su empresa puede **ampliar la oferta de servicios**, ofrecer una atención a sus clientes en un horario ilimitado, tener la seguridad de no perder ni un solo contacto en su ausencia, **sin necesidad de contratar más personal** por ello.

Al delegar una parte de sus tareas rutinarias a nosotros, Vd. podrá dedicarse a la esencia de su negocio.

Nos encargamos de aprovechar al máximo sus canales de comunicación (teléfono, e-mail, redes sociales) o le hacemos otras propuestas que en base a nuestra experiencia dan buenos resultados.

Garantizamos **eficiencia de costes del servicio** contratado, buscando entre diferentes alternativas la solución óptima para nuestros clientes:

- Tarificación por minuto.
- Precio por llamada atendida.
- Tarifa fija mensual.
- Una combinación de modalidades.

Proporcionamos a cada cliente una **información transparente** sobre el servicio contratado.



## Servicios telefónicos – Recepción y emisión de llamadas

### Recepción de llamadas

A través de un número de teléfono convencional o línea 900-, 901-, 902- atendemos todas las llamadas, independientemente del volumen u horario en que éstas se produzcan.

Nosotros le facilitamos un número de teléfono exclusivo para Vd., o bien Vd. puede desviar sus llamadas a nosotros cuando lo precise, ya sea por una ausencia temporal o cubriendo las horas fuera de su horario habitual. **Teléfono Permanente** presta este servicio, según las instrucciones y protocolo de actuación marcado por cada cliente, en muy diversos sectores.

### Emisión de llamadas

**Teléfono Permanente** le ofrece diferentes opciones de cooperación, hoy en día imprescindibles, para captar nuevos clientes mediante el acercamiento real y directo por teléfono, para fidelizar una clientela ya existente o para conocer la opinión del público sobre un producto o servicio. Una combinación inteligente de estrategias puede ser indicada para obtener el máximo rendimiento del marketing telefónico.

Trabajamos en coordinación con nuestro cliente, estudiando los contenidos de su plan de marketing y elaborando la mejor estrategia telefónica teniendo en cuenta las necesidades de su campaña.



## Recepción de llamadas

### **Sector médico-sanitario**

- Agenda de médicos: agenda de visitas, avisos a pacientes, localización del médico, agenda Web
- Emergencias médicas, coordinación de visitas a domicilio
- Cobertura de horario nocturno o festivo para avisos urgentes (ginecología, clínicas reproducción etc.)

### **Servicios técnicos – Atención al cliente**

- Ascensores (toma del aviso en caso de fallo del ascensor y rescate de personas encerradas, localización del técnico)
- Coordinación de los avisos de avería en instalaciones complejas (fábricas, empresas de informática, centros de control)
- Apoyo a las empresas de suministro de servicios principales (agua, gas, electricidad, telecomunicaciones) en casos de avería
- Servicios post-venta (reclamaciones, avisos a servicio técnico)
- Información al consumidor (línea abierta al consumidor para quejas, sugerencias, opiniones)
- Apoyo en “situaciones de crisis” para solventar casos excepcionales relacionados con salud, medio ambiente, normativas etc., agilizando la puesta en marcha de cualquier medida de seguridad en circunstancias de riesgo para la población

### **Respuesta a anuncios en Radio, TV, Prensa**

- Toma de pedidos, información al consumidor. Aquí hay que destacar la importancia de optimizar y planificar la respuesta del servicio telefónico, ya que se suele producir un volumen considerable de llamadas en espacios cortos de tiempo

### **Venta de entradas para eventos y espectáculos**

- Venta continuada de entradas para sitios de interés turístico, teatros, cines
- Venta de entradas para eventos puntuales con gran afluencia de público



## Emisión de llamadas

### **Concertación de visitas**

Vd. puede optimizar la eficacia de su equipo comercial preparando sus visitas a través de contactos telefónicos previos. Sus vendedores no deberían perder el tiempo haciendo llamadas.

Es bien sabido que un vendedor debe realizar un promedio de cinco visitas para obtener una venta. El teléfono nos permite seleccionar, clasificar y concertar de antemano las visitas de los vendedores en los sectores más productivos.

***No tenga a sus vendedores en el despacho haciendo llamadas, aproveche todo su potencial para visitar a los clientes. Nosotros hacemos las llamadas por Vd.***

### **Estudios de mercado**

Mediante cuestionarios elaborados al efecto se detectan los hábitos, comportamientos, necesidades y preferencias del consumidor.

### **Fidelización de clientes**

A través de la llamada efectiva, basada en un cuestionario, es posible establecer el grado de satisfacción de los clientes respecto a los productos o servicios recibidos, y a la vez sondear las posibilidades de nuevas ventas.

### **Seguimiento de mailing**

Vd. puede reforzar el éxito de un mailing con una posterior llamada telefónica, por lo que es aconsejable combinar una campaña de publicidad directa con otra de marketing telefónico.

En el caso de invitaciones a eventos por ejemplo, conocer el número de personas que han confirmado su asistencia tras una llamada telefónica, facilita la programación y planificación.

### **Televenta**

Acercamiento directo al cliente por teléfono con el fin de vender un producto o servicio.

Este trabajo requiere personal muy cualificado, por lo que ofrecemos la posibilidad de seleccionar personas en coordinación con el cliente.



## Web Services

**Teléfono Permanente** presta a sus clientes un servicio fundamental para gestionar los nuevos canales de venta y distribución a través de Internet, cada día más utilizados por el público en general.

Las tiendas on-line ganan cada vez más atractivo para el consumidor, que tiene a su disposición, a un solo click y durante las 24 horas del día, una amplísima gama de productos donde elegir. A la vez los compradores están mejor informados y son exigentes. Para que un usuario quede satisfecho y se convierta en cliente duradero y fiel, es necesario que encuentre todas las facilidades no solo a la hora de realizar la compra, sino después para aclarar dudas, seguir el envío, obtener información adicional etc.

Desde **Teléfono Permanente**, le ofrecemos un valioso apoyo a la gestión integral de su tienda on-line y/o portal Web mediante:

- Ayuda al comprador al realizar la compra
- Validación de la compra o del pago
- Modificaciones de pedido
- Solución de incidencias durante la entrega
- Devoluciones, reclamaciones
- Servicio post-venta en general
- Recepción y gestión de correos electrónicos (mail center)

Todo ello siguiendo un protocolo de actuación elaborado conjuntamente con nuestro cliente.

En base a nuestra experiencia en este tipo de servicio, queremos destacar la necesidad de combinar las gestiones a nivel de e-mail o Web con la atención telefónica. Es muy importante coordinar estas dos áreas para conseguir máxima eficacia y una óptima calidad de servicio en beneficio tanto de Vd. como de sus clientes.





## Recursos humanos - Idiomas

### Recursos humanos

#### Características del personal asignado al servicio

- Especializado en el trato con clientes (voz agradable, educación, actitud positiva)
- Capacidad de escuchar y comprender
- Habilidades verbales (lenguaje correcto, frases completas, riqueza de vocabulario)
- Habilidades de comunicación escrita (capacidad de sintetizar la conversación por escrito)
- Conocimientos informáticos (buena capacidad para manejar un ordenador a nivel usuario y dominar las diferentes aplicaciones utilizadas en la plataforma)
- Paciencia en el trato con el cliente y capacidad para manejar situaciones críticas
- Buena disposición para adaptarse a cambios y aprender temas nuevos
- Buen conocimiento de los productos y servicios ofrecidos tras la formación oportuna

### Idiomas

En **Teléfono Permanente** estamos preparados para ofrecer nuestros servicios en castellano, catalán, inglés y francés, incluyendo la traducción escrita de documentos.

Otros idiomas podrán ser atendidos con personal exclusivo.



## Tecnología

### Departamento de nuevas tecnologías

- Desarrollo de aplicaciones y formularios individuales para cada cliente
- Adaptación e integración de aplicaciones de clientes al sistema de **Teléfono Permanente**
- Conexión a la página Web del cliente
- Elaboración de estadísticas en función de las necesidades del cliente, p.ej. para detectar prioridades de actuación, eficiencia de horarios

### Equipamiento técnico e informático

#### 1. *Equipo telecomunicaciones*

- Tres Primarios telefónicos con 90 líneas digitales de salto y 12 analógicas.
- Frontal Telefónico con tarjetas MSI de Dialógic con salida para 52 extensiones.
- Frontal de Fax con gestión y procesamiento de Faxes en paralelo.
- Tarificadores Automáticos.
- Líneas RDSI con soporte para Volp.
- Conexiones de 4Mb + 4Mb dedicados (4 Fibra Óptica + 2 SHDSL de Backup).
- Sistema de transferencia de llamadas controlado por operadoras.
- Sistema automático de grabación de llamadas por servicio y puesto.
- Aplicaciones propias para el envío automatizado de SMS y Búsquedas.



## **2. Equipo informático**

- Servidores HP de alto rendimiento con sistema NetRaid de discos (con sistema de extracción en caliente) y redundancia en fuente de alimentación.
- Servidores de Dominio, DNS, Backup, Web y FTP propios con respaldo mediante externalización y redundancia de servidores.
- Servidores de Bases de datos. Tres unidades especializadas en mantener, gestionar y garantizar la seguridad de los datos tanto de gestión interna como los de los cliente.
- Software: Windows 2003 Server , SQL Server 2005, CentriPhone Millenium para la distribución automática de llamadas entrantes y salientes (Infinity Comunicaciones S.A.), XP para puestos “Agente”, Office 2003.
- Puestos operativos de trabajo informatizados.
- Sistemas de monitorización en tiempo real para la gestión de la plataforma telefónica.

## **3. Sistema de seguridad**

- Duplicidad en servidores HP (discos “Sistema NetRaid 5”, fuentes de alimentación,...).
- Externalización y redundancia de servidores. Backups diarios automatizados
- S.A.I. con baterías independientes (autonomía 8h) dando soporte a todas las instalaciones.
- Firewall y servidor Proxy autogestionado bajo entorno Linux
- Existencias de zonas DMZ para garantizar la seguridad de los servidores principales de intrusiones no deseadas.
- Backup de acceso a Internet de 2Mb dedicados en SHDSL.



## Nuestros clientes

- Acuista.com
- Agbar Instalaciones
- Aigües de Mataró
- Alhambra System
- AME Asistencia Médica
- Antiga Casa Jové
- Ascensores Camprubí
- Ascensores Cruixent
- Ascensores Ersce
- Ascensores Jordà
- Asea Brown Boveri
- Asics
- Assistència Sanitària Col.legal
- Assistència Tècnica Catalana
- Avon Cosméticos
- Cassa Servei d'Aigües
- Ceigrup Inmobiliarias
- Chiesi España
- Cinesa
- Clínica Eugén
- Clubdeopinion.com
- Cofely España
- Comparex
- Comsa Emte
- ECS Solutions
- Energía VM
- Fincas Amat
- Fincas Bourgeois
- Fuchs Lubricantes
- Grup Serhs
- Grupo Lo Monaco
- Inmobiliaria Colonial
- ISS Soluciones de Mantenimiento
- Laboratorios Almirall
- Omega Pharma
- Pierre Fabre
- Primagas Energía
- Rottapharm
- Sanofi-Aventis
- Sara Lee Southern Europe
- Sat Berral
- ServiCaixa
- Soler Grup
- VentePrivee.com
- Vitogas España

■ Entre nuestros clientes se encuentran además unos 150 médicos privados, terapeutas y clínicas.

