



Teléfono[®] Permanente

24 hores al servei dels seus clients
Contact Center



Teléfono Permanente

24 horas al servicio de sus clientes
Contact Center

- Perfil de la nostra empresa

- Tot són avantatges

- Serveis telefònics

 - Recepció de trucades

 - Emissió de trucades

- Web Services

- Recursos humans - Idiomes

- Tecnologia

- Els nostres clients



Perfil de la nostra empresa

Teléfono Permanente, S.L. és una empresa amb més de 40 anys de presència en el sector de serveis telefònics i llarga experiència en els mes diversos sectors.

En el decurs de la nostra trajectòria professional hem sabut adaptar-nos, a cada moment, a un entorn que evoluciona constantment i on la necessitat d'una comunicació ben canalitzada planteja nous reptes i possibilitats cada dia.

La tecnologia que disposem quant a telefonia i procesaments de dades ens permet estar a l'alçada de les exigències dels nostres clients.

El nostre objectiu: oferir a empreses i professionals la millor solució, mitjançant un servei personalitzat i dissenyat acuradament sobre la base de les necessitats i circumstàncies plantejades en cada cas.

Els nostres punts forts:

- Servei permanent: 24 hores/dia, 365 dies/any
- Experiència professional de més de 40 anys en els més diversos sectors
- Flexibilitat, capacitat d'organització i resposta ràpida
- Plantilla fixa de personal, escassa rotació
- Departament propi d'informàtica i tecnologia
- Possibilitat de treballar en l'entorn del client



Tot són avantatges

Si Vostè contracta els serveis de **Teléfono Permanente**, sempre surt guanyant.

Nosaltres responem per Vostè. La seva empresa pot **ampliar l'oferta de serveis**, oferir una atenció als seus clients en horari il·limitat, tenir la seguretat de no perdre ni un sol contacte en la seva absència, **sense necessitat de contractar més personal**.

Al delegar una part de les seves tasques en nosaltres, Vostè podrà dedicar-se a l'essència del seu negoci.

Ens encarreguem d'aprofitar al màxim els seus canals de comunicació (telèfon, e-mail, xarxes socials) o li fem d'altres propostes que sobre la base de la nostra experiència donen bons resultats.

Garantim **l'eficiència de costos del servei** contractat, buscant entre les diferents alternatives la solució òptima per als nostres clients en funció de les prestacions fixades (per exemple tarificació per minut, per trucada atesa, quota fixa mensual).

Proporcionem a cada client una **informació transparent** sobre el servei contractat facilitant, si el client ho desitja, estadístiques sobre el servei prestat, detallant nombre de trucades ateses, durada, horaris i tipus de trucada. Aquesta informació és útil en diversos aspectes, per exemple permet establir prioritats, detectar demandes específiques, reforçar l'atenció en determinades franges horàries etc.



Serveis telefònics – Recepció i emissió de trucades

Recepció de trucades

Assignació de telèfons de la Red Intel·ligent

El client pot rebre les seves trucades a un número de la **Red Intel·ligent** assignat exclusivament (900, 901, 902, 806...), o bé a un número amb **prefix d'Espanya o de qualsevol país del món**. També té la opció de **desviar les trucades a Teléfono Permanente** quan li convingui, ja sigui degut a una absència temporal o cobrint les hores fora del seu horari habitual.

La nostra atenció telefònica és totalment personalitzada, és a dir actuem segons les instruccions i protocol d'actuació acordat prèviament. Tenim experiència acreditada en els més diversos sectors.

Emissió de trucades

Teléfono Permanente li ofereix diferents opcions de cooperació, avui en dia imprescindibles per a la captació de nous clients mitjançant l'aproximació real i directe per telèfon, per a fidelitzar una clientela ja existent o per a conèixer l'opinió del públic d'un producte o servei. Una combinació intel·ligent d'estratègies pot ser indicada per obtenir el màxim rendiment del marketing telefònic.

Treballem en coordinació amb el nostre client, estudiant els continguts del seu pla de marketing i elaborant la millor estratègia telefònica tenint en compte les necessitats de la seva campanya.



Recepció de trucades

Sector mèdic-sanitari

- Agenda de metges: agenda de visites, avisos a pacients, localització del metge, agenda Web
- Emergències mèdiques, coordinació de visites a domicili
- Cobertura d'horari nocturn o festiu per a avisos urgents (ginecologia, clíniques de reproducció etc.)

Serveis tècnics – Atenció al client

- Ascensors (recepció de l'avís en cas de fallada de l'ascensor i rescat de persones tancades, localització del tècnic)
- Coordinació dels avisos d'avaría en instal·lacions complexes (fàbriques, empreses d'informàtica, centres de control)
- Suport a les empreses de subministrament de serveis principals (aigua, gas, electricitat, telecomunicacions) en casos d'avaría
- Serveis post-venda (reclamacions, avisos al servei tècnic)
- Informació al consumidor (línia oberta al consumidor per a queixes, suggeriments, opinions)
- Suport en "situacions de crisi" per a solventar casos excepcionals en relació amb la salut, medi ambient, normatives etc., agilitzant la posada en marxa de qualsevol mesura de seguretat en circumstàncies de risc per a la població

Apartaments turístics

- Telèfon d'assistència 24 hores (obligatori per llei)
- Atenció telefònica als usuaris en cas d'averies, check-in, check-out, incidències etc.

Resposta a anuncis en Radio, TV, Premsa

- Recepció de comandes, informació al consumidor. En aquest punt, cal destacar la importància d'optimitzar i planificar la resposta del servei telefònic, doncs és molt habitual que es produeixi un volum considerable de trucades en espais curts de temps.

Venda d'entrades per a esdeveniments i espectacles

- Venda continuada d'entrades de llocs d'interès turístic, teatres, cinemes
- Venda d'entrades per a esdeveniments puntuals amb gran afluència de públic



Emissió de trucades

Concertació de visites

Vostè pot optimitzar l'eficàcia del seu equip comercial preparant les visites mitjançant contactes telefònics previs. Els seus venedors no haurien de perdre el temps fent trucades.

Tots sabem que un venedor ha de portar a terme una mitjana de cinc visites per a obtenir una venda. El telèfon ens permet seleccionar, classificar i concertar amb antelació les visites dels venedors en els sectors més productius.

No tingui als seus venedors al despatx fent trucades, aprofiti tot el seu potencial per a visitar clients. Nosaltres fem les trucades per Vostè.

Estudis de mercat

Per mitjà de qüestionaris elaborats per a tal efecte es detecten els hàbits, comportament, necessitats i preferències del consumidor.

Fidelització de clients

Mitjançant la trucada efectiva, basada en un qüestionari, és possible establir el grau de satisfacció dels clients pel que fa als productes o serveis rebuts, i al mateix temps sondejar les possibilitats de noves vendes.

Seguiment de mailing

Vostè pot reforçar l'èxit d'un mailing amb una trucada telefònica posterior. Per això és aconsellable combinar una campanya de publicitat directa amb una de marketing telefònic.

En el cas d'invitacions a esdeveniments per exemple, conèixer el nombre de persones que han confirmat la seva assistència després d'una trucada telefònica, facilita la programació i planificació.

Televenta

Aproximació directa al client per telèfon amb la finalitat de vendre un producte o servei.

Aquest treball requereix personal molt qualificat, i per això oferim la possibilitat de seleccionar persones en coordinació amb el client.



Web Services

Teléfono Permanente dona als seus clients un servei fonamental per a gestionar els nous canals de venda i distribució mitjançant Internet, cada dia més utilitzats per el públic en general.

Les botigues on-line guanyen cada vegada més atractiu pel consumidor, que té a la seva disposició, a un sol click i durant les 24 hores del dia, una amplíssima gama de productes on escollir. Cada vegada més, els compradors estan millor informats i són exigents. Per tal de que un usuari quedi satisfet i es converteixi en un client durador i fidel, es necessari que trobi totes les facilitats, no només a l'hora de realitzar una compra, sino després d'aclarir dubtes, seguir l'enviament, obtenir informació adicional etc.

Des de **Teléfono Permanente** li oferim un valuós suport a la gestió integral de la seva botiga on-line mitjançant:

- Ajuda al comprador al realitzar la compra
- Validació de la compra o del pagament
- Modificacions de la comanda
- Solució d'incidències durant el lliurament
- Devolucions, reclamacions
- Servei post-venda en general
- Recepció i gestió de correus electrònics (mail center)

Tot això seguint un protocol d'actuació guionitzat i elaborat conjuntament amb el nostre client.

Basant-nos en la nostra experiència amb aquest tipus de servei, volem destacar la necessitat de combinar les gestions a nivell d'e-mail o Web amb atenció telefònica. És molt important coordinar aquestes dues àrees per aconseguir màxima eficàcia i una òptima qualitat de servei en benefici tant de vostè com dels seus clients.



Recursos humans - Idiomes

Recursos humans

Característiques del personal assignat al servei

- Especialitzat en el tracte amb clients (veu agradable, educació, actitud positiva)
- Capacitat d'escoltar i comprendre
- Habilitats verbals (llenguatge correcte, frases completes, riquesa de vocabulari)
- Habilitats de comunicació escrita (capacitat de sintetitzar la conversa per escrit)
- Coneixements informàtics (bona capacitat per treballar amb ordinador a nivell usuari i dominar les diferents aplicacions utilitzades en la plataforma)
- Pacència en el tracte amb el client i capacitat per a manejar situacions crítiques
- Bona disposició per a adaptar-se a canvis i aprendre temes nous
- Bon coneixement dels productes i serveis oferts després de la formació oportuna

Idiomes

A **Teléfono Permanente** estem preparats per oferir els nostres serveis en castellà, català i anglès, incloent la traducció escrita de documents. Altres idiomes podran ser atesos amb personal exclusiu.



Tecnologia

Departament de noves tecnologies

- Desenvolupament d'aplicacions i formularis individuals per a cada client
- Adaptació i integració d'aplicacions de clients al sistema de **Teléfono Permanente**
- Possibilitat de treballar en l'entorn del client
- El·laboració d'estadístiques en funció de les necessitats del client, com per exemple, detectar prioritats d'actuació, eficiència d'horaris

Equipament tècnic i informàtic

1. *Equip telecomunicacions*

- Tres primàries telefònics amb 90 línies digitals de salt i 12 analògiques.
- Frontal telefònic amb targetes MSI de Dialògic amb sortida per a 52 extensions.
- Frontal de Fax amb gestió i processament de faxos en paral·lel.
- Tarifadors automàtics.
- Línies RDSI amb suport per Volp.
- Connexions de 4Mb + 4Mb dedicats (4 Fibra Òptica + 2 SHDSL de Backup).
- Sistema de transferència de trucades controlat per operadores.
- Sistema automàtic de gravació de trucades per servei i lloc.
- Aplicacions pròpies per l'enviament automatitzat de SMS y Busques.



2. Equip informàtic

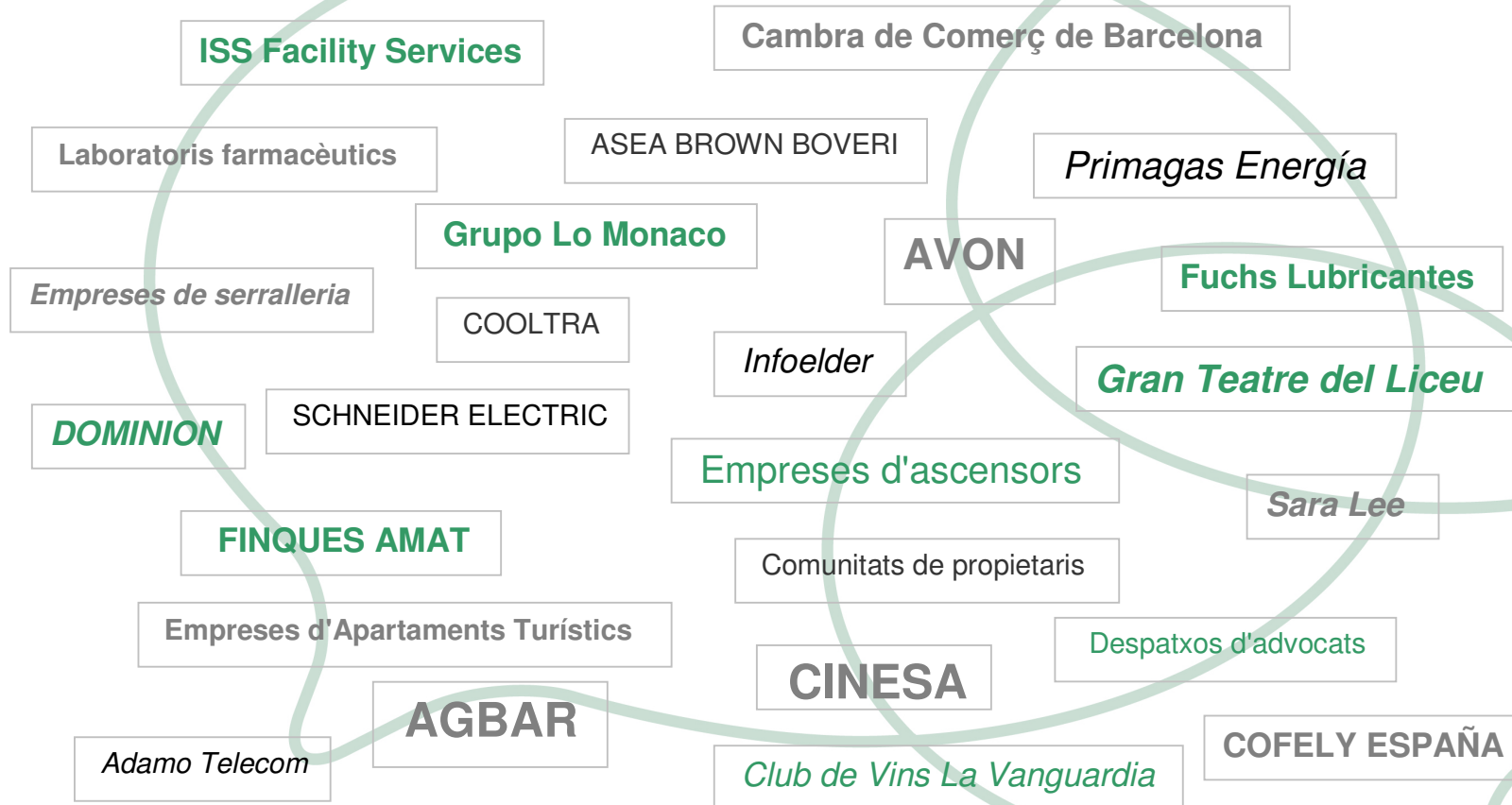
- Servidors HP d'alt rendiment amb sistema NetRaid de discos (amb sistema d'extracció en calent) i redundància en font d'alimentació.
- Servidors de Domini, DNS, Backup, Web i FTP propis amb suport mitjançant externalització i redundància de servidors.
- Servidors de Bases de dades. Tres unitats especialitzades a mantenir, gestionar i garantir la seguretat de les dades tant de gestió interna com les dels clients.
- Software: Windows 2003 Server , SQL Server 2005, CentriPhone Millenium per la distribució automàtica de trucades entrants i sortints (Infinity Comunicaciones S.A.), XP per a llocs "Agent", Office 2003.
- Llocs operatius de treball informatitzats.
- Sistemes de monitorització en temps real per la gestió de la plataforma telefònica.

3. Sistema de seguretat

- Duplicitat en servidors HP (discs "Sistema NetRaid 5", fonts d'alimentació,...).
- Externalització i redundància de servidors. Backups diaris automatitzats.
- S.A.I. amb bateries independents (autonomia 8h) donant suport a totes les instal·lacions.
- Firewall i servidor Proxy autogestionat sota entorn Linux.
- Existències de zones DMZ per garantir la seguretat dels servidors principals de intrusions no desitjades.
- Backup d'accés a Internet de 2Mb dedicats en SHDSL.



Els nostres clients



Sector sanitari: més de 150 consultes de metges privats, terapeutes i clíniques

