



Teléfono Permanente

24 horas al servicio de sus clientes



PERFIL DE LA COMPAÑÍA

Teléfono Permanente es un *Contact Center 24/7*, dedicado a la gestión y coordinación de la comunicación de empresas, organizaciones, pequeños negocios y autónomos, con sus clientes y proveedores.

Integramos efectivas herramientas de *contact center* al alcance de TODOS los negocios, para aprovechar al máximo todos sus canales de comunicación (teléfono, e-mail, redes sociales), mediante servicios personalizados y diseñados cuidadosamente, en base a las necesidades y circunstancias planteadas en cada caso específico.

Teléfono Permanente es un *Contact Center* con más de 40 años de experiencia en el sector de servicios a empresas, autónomos y negocios de todo tipo.

+2.500 clientes avalan nuestro trabajo y buena reputación como *call center*.

"SOMOS EL PUENTE ENTRE SU MARCA Y SUS CLIENTES."

OBJETIVOS



"NUESTRO OBJETIVO ES ESTAR DONDE ESTÉ EL CLIENTE. OFRECER LA MEJOR SOLUCIÓN CONTACT CENTER A LAS EMPRESAS. SOLUCIÓN EFICAZ, EFICIENTE Y TRANSPARENTE, DE GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE TODAS LAS COMUNICACIONES CON SUS CLIENTES Y/O PROVEEDORES"

-Carlos Calonge
CEO Teléfono Permanente-

EFICACIA

Mejore la calidad de su servicio y la atención a sus clientes con Teléfono Permanente.

Le ayudamos a alcanzar sus objetivos con nuestros recursos:

- Emisión/recepción de llamadas.
- Envío de mensajes SMS
- Sistemas de chat
- Campañas de e-mailing
- Redes Sociales

Facilitamos números de teléfono exclusivos para su empresa.

Desvío de llamadas a Teléfono Permanente, las 24 horas, los 365 días del año o cuando lo precise, bien sea por una ausencia temporal, vacaciones o cubriendo las horas fuera de su horario habitual.

EFICIENCIA

Garantizamos soluciones competitivas centradas en la optimización de costes en las comunicaciones empresariales.

VENTAJAS

Ofrecer una atención a sus clientes en un horario ILIMITADO, tener la seguridad de no perder ni un solo contacto en su ausencia y sin necesidad de contratar más personal por ello.

Ahorro de tiempo a la hora de resolver incidencias, fidelizar a los consumidores y ganar clientes.

¿CÓMO LO HACEMOS?

Buscamos entre diferentes alternativas de servicio adaptadas a cada necesidad, proporcionando un ahorro en el coste que supone un servicio tan fundamental como es el servicio de atención al cliente y la comunicación con consumidores y proveedores.



TRANSPARENCIA

Colaboración estrecha con nuestro cliente, ofreciéndole siempre la mejor opción de comunicación.

Proporcionamos siempre información transparente sobre los servicios contratados.

Teléfono Permanente realiza los servicios según las instrucciones y protocolo de actuación acordados previamente.

Elaboración de estadísticas en función de los objetivos del cliente.

SERVICIOS CONTACT CENTER

Los **servicios 24/7** de **TELÉFONO PERMANENTE** son la herramienta más eficaz y fundamental para mejorar la eficiencia y rentabilidad de todos los negocios.

CALL CENTER

RECEPCIÓN DE LLAMADAS



- **Atención al cliente.**
- **Atención de servicios post-venta.**
- **Gestión de agendas para equipos comerciales, médicos, técnicos, etc.**
- **Secretaria telefónica (secretaria Virtual)**
- **Atención, gestión y coordinación de incidencias, averías y urgencias.**
- **Atención y gestión de tiendas on-line**
- **Soporte a campañas publicitarias realizadas en distintos medios de comunicación.**



CALL CENTER

EMISIÓN DE LLAMADAS

- **Venta de productos y/o servicios; telemarketing.**
- **Estudios de mercado**
- **Actualización de bases de datos.**
- **Concertación de visitas comerciales.**
- **Reforzamos el éxito de una campaña de e-mail marketing con una posterior llamada telefónica.**
- **Confirmación de asistencia a actos o eventos, para conocer el número de personas que confirman su asistencia y facilitar la programación y planificación.**
- **Encuestas telefónicas mediante cuestionarios para detectar hábitos, comportamientos, necesidades y también preferencias de las personas.**
- **Encuestas y sondeos de satisfacción al cliente/usuario, respecto a los productos o servicios recibidos y sondear las posibilidades de nuevas ventas.**

E-MAIL CENTER

- **Atención, gestión y coordinación de correo electrónico en general.**
- **Canal de comunicación con clientes que prefieren utilizar este medio para dar a conocer su inquietud o necesidad.**
- **Realización de campañas de publicidad directa (e-mail marketing)**
- **Canal de comunicación para coordinación de equipos.**

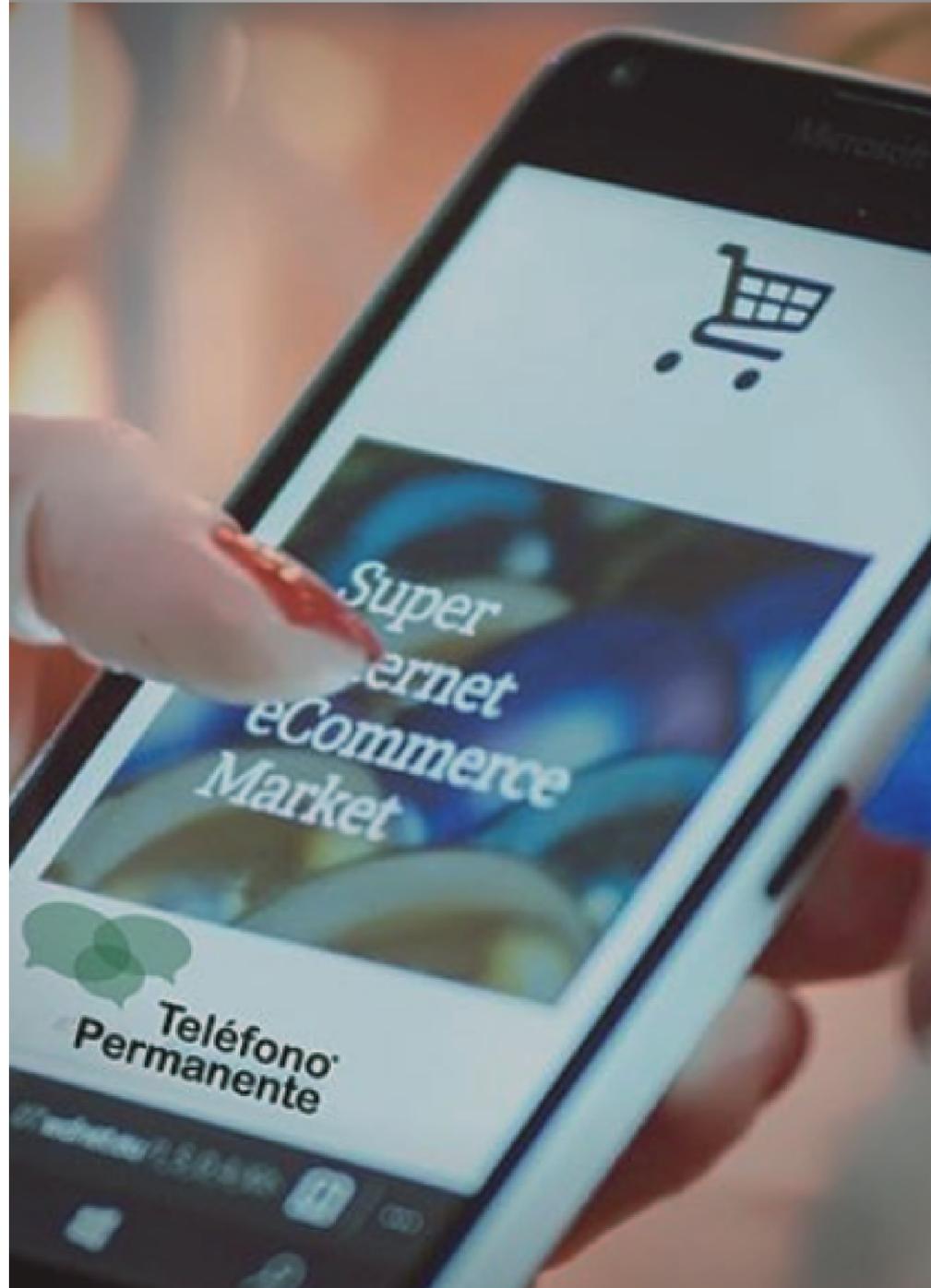
Words Have Power

E-COMMERCE

WEB SERVICES

Desde Teléfono Permanente coordinamos todas las áreas de una tienda on line para conseguir máxima eficacia y una óptima calidad de servicio, fundamental para gestionar los nuevos canales de venta y distribución a través de Internet.

- Guiamos al consumidor en tiempo real en el proceso de compra.
- Validación de la compra o del pago online.
- Servicio post venta en general.
- Servicio combinado de recepción y gestión de correos electrónicos y llamadas telefónicas.



REDES SOCIALES - CHAT

Gestión de incidencias en redes sociales. *TWITTER, FACEBOOK, INSTAGRAM* son algunos de los medios sociales donde atendemos a sus clientes o potenciales consumidores, en su nombre o en el de su marca.

Envío de mensajería y gestión de incidencias por medio de aplicaciones de chats, de extendido uso entre la población

OTROS SERVICIOS



APOYO EN SITUACIONES DE CRISIS

Agilizamos la puesta en marcha de cualquier medida de seguridad en situaciones de riesgo para la población, casos excepcionales, relacionados con salud, medio ambiente, normativas etc.

ADMINISTRADORES DE FINCAS

Facilitamos la gestión y la coordinación en asuntos relacionados con la comunicación y localización de los técnicos necesarios para el mantenimiento y gestión de los inmuebles administrados.



VENTA DE ENTRADAS

Venta de entradas on line para eventos y espectáculos, lugares de interés turístico, teatro, cine, conciertos, festivales, deportes. Seguridad y rapidez garantizadas.



TECNOLOGÍA



TELECOMUNICACIONES

- 3 primarios telefónicos: 90 líneas digitales de salto y 12 analógicas
- Frontal telefónico con salida para 52 extensiones
- Líneas RDSI con soporte para VOIP
- Acceso redundante a Internet, (siempre con la misma velocidad garantizada)
- Sistemas automáticos de grabación de llamadas y de tarificadores
- Aplicaciones propias para envío automatizado de SMS.



SEGURIDAD

- Backup, Web y FTP propios con respaldo mediante externalización en la nube y redundancia de servidores.
- S.A.I. con baterías independientes.
- Firewall y servidor proxy (muro contra intrusos y virus).
- Protección Trend WFBS (Worry-Free Business Security)
- Zonas DMZ para garantizar la seguridad de los servidores principales.
- Cumplimiento de la Normativa Europea de Protección de Datos RGPD.



EQUIPO INFORMÁTICO

- Servidores HP de alto rendimiento con sistema NetRaid de discos y redundancia en fuente de alimentación.
- Servidor de dominio DC.
- Servidores de bases de datos.
- Ordenadores HP, con W10, para plataforma de alta disponibilidad.
- Servidores dedicados y virtualizados

EQUIPO



“Los pilares básicos Teléfono Permanente se basan en las personas que forman parte de nuestro equipo”

+60 empleados en plantilla fija, con escasa rotación y muchos años de experiencia en call center.

Personal especializado en el trato con clientes, disposición y flexibilidad para adaptarse a cambios.

Buen conocimiento de los productos y servicios ofrecidos tras la formación oportuna.

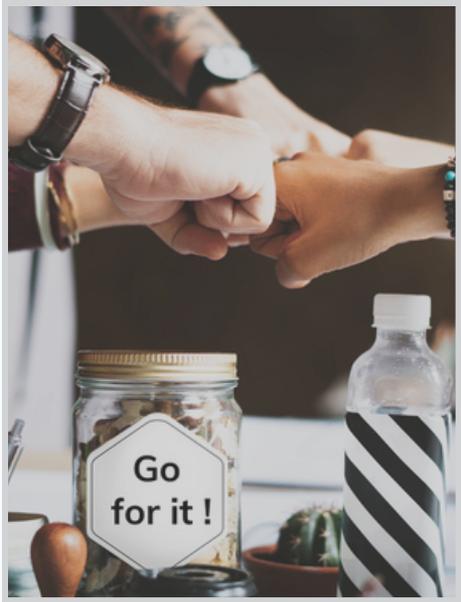
Habilidades de comunicación verbal, escrita, escucha activa y respuesta rápida a las necesidades del cliente.

Coordinación a todos los niveles entre Teléfono Permanente y nuestros clientes (plataforma, supervisión, gestión informática)

Planificación y operativa personalizada en cada uno de los servicios.



LOS HÉROES DEL DÍA A DÍA EN TELÉFONO PERMANENTE



CARLOS CALONGE

CEO - DIRECTOR
EJECUTIVO



DEP. INFORMÁTICO

DIRECCIÓN de SISTEMAS
TÉCNICOS INFORMÁTICOS



ADMINISTRACIÓN

COMERCIAL
CONTABILIDAD
MARKETING
RRHH



PLATAFORMA

SUPERVISIÓN
COORDINACIÓN
TELEOPERADORES

ALGUNOS DE NUESTROS CLIENTES

ACSA OBRAS E INFRAESTRUCTURAS
AIGÜES DE MATARÓ
AIGÜES DE SABADELL
ALHAMBRA SYSTEM
AMAT IMMOBILIARIS
ALMIRALL
ASCENSORS CAMPRUBÍ
ASCENSORES ERSCE
ASCENSORES JORDÀ
ASEA BROWN BOVERI - ABB
BASSOLS ENERGIA

ISS FACILITY SERVICES
MANUSA
NOVARTIS FARMACÉUTICA
PIERRE FABRE IBÉRICA
PRIMAGAS ENERGÍA
SANOFI AVENTIS
SCHNEIDER ELECTRIC IT SPAIN
SERUNION
VEOLIA SERVEIS CATALUNYA
VITOGAS ESPAÑA

CAMBRA DE COMERÇ DE BARCELONA
CHIESI ESPAÑA
COFELY ESPAÑA
COMSA EMTE
DENTAID
DOMINION INDUSTRY AND INFRASTRUCTURES
ECS SOLUTIONS
ENERGYA VM
FUCHS LUBRICANTES
FORCADELL
FINCAS ANZIZU
IPSEN PHARMA



CONTACTO



OFICINAS

Berlín 72

Barcelona - 08029

EMAIL

info@telefonopermanente.com

TELÉFONO

93 405 35 35



Thank
you



LINKEDIN

[linkedin.com/company/
telefono-permanente](https://www.linkedin.com/company/telefono-permanente)



TWITTER

[@TPermanente](https://twitter.com/TPermanente)



FACEBOOK

[facebook.com/
telefonopermanente](https://www.facebook.com/telefonopermanente)



INSTAGRAM

[@contactcenterspain](https://www.instagram.com/contactcenterspain)