

gio! _grupoingest outsourcing

Profesionales en el ámbito de la externalización de Contact Center dirigidos al Sector Servicios.



Contact Center

Telemarketing B2B, B2C
Recuperación de deudas
Atención al cliente





INDICE

1-INTRODUCCIÓN. Servicios prestados por Call Center GIO

- a) *Telemarketing*
- b) *Recuperación de deudas.*
- c) *Procesos relativos concesión de créditos.*
- d) *Atención al Cliente*

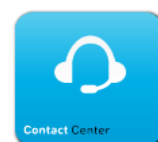
2- CALL CENTER GIO

- a) *Sistemas de recepción de llamadas de GIO*
- b) *Sistemas de emisión de llamadas de GIO*

3- TECNOLOGIA DE LA PLATAFORMA.

4- EQUIPO HUMANO

- a) *Responsable Area Contact Center*
- b) *Director de Calidad*
- c) *Director de Comunicaciones*
- d) *Gestores*





1-Introducción.

El contact Center de GRUPO GIO ofrece los siguientes servicios:

a) **Telemarketing avanzados**, tanto B2C como B2B, tales como:

Campañas emisión de venta telefónica dirigidas a clientes finales

Generación de flujo de clientes nuevos

Introducción de nuevos servicios o productos

Campañas de Fidelización

Convocatoria e invitación a actos, confirmación de asistencia a eventos

Seguimiento de acciones de marketing directo (Mailing, e-Mailing, etc.)

b) **Recuperación de deudas.** Grupo GIO cuenta con amplia experiencia en la gestión de impagados, centrandose su actividad en :

Sector Financiero.

-Tratamiento experto de deudas tempranas, asegurar cobros con trato comercial de calidad.-

Tratamiento experto de cadenas de cobros de entidades financieras con retraso de 30 a 180 días.

Empresas de Suministros. Cobro extrajudicial de facturas impagadas de servicios de Aguas, Electricidad, Telefonía





c) Servicios Inbound de todo tipo de sectores. Atención al Cliente.

Teléfonos de información de Web corporativas.

- . Respuesta de los teléfonos de información situados en las Webs de nuestros clientes
- . Tratamiento de las solicitudes.
- . Procesos de venta.

Teléfonos de atención sobre estado de procesos o tramitación de solicitudes.

Desborde de teléfonos de atención al cliente de los Partners de GIO.

- . Desborde en todo el horario de atención, tras un tiempo de espera del cliente.
- . Desborde permanente de una o varias opciones de árbol IVR.
- . Desborde en horarios comprometidos como back up del servicio de atención al cliente

Servicios complementarios.

- Atención al cliente en servicios de call Back
- Envío de respuestas e mail
- Atención al cliente via chat

Consultoría sobre servicios de atención al cliente. En GIO somos expertos en servicios de atención al cliente podemos asesorar:

- Organización y optimización de los servicios
- Soluciones técnicas y de software
- Reclutamiento y formación de los equipos de atención al cliente.
- Implantación y seguimiento de los servicios de Calidad en un departamento de atención al cliente.

d) Procesos relativos a la concesión de créditos a Particulares:

Verificación de datos del crédito solicitado...Realización de sondeos. Verificaciones para la correcta decisión sobre el crédito.

Plataforma de atención telefónica al prescriptor en Crédito al consumo. Toma de datos, decisión bajo normativa entidad. Gestión de Solicitudes de Crédito On Line. Recogida de la documentación,verificación, control y digitalización de la documentación. Archivo y custodia. Llamadas de Información al usuario final sobre la concesión, negativa o reclamación de documentación pendiente del crédito.





2- Call Center GIO

El Call center de GIO tiene las siguientes características:

a) Sistema de Recepción de Llamadas Contact Center GIO.

El sistema de recepción de llamadas en el Contact Center permite las siguientes soluciones:

1-Llamadas a un teléfono 902, 900.

2-Desvío de una o varias opciones del árbol IVR de un teléfono corporativo del cliente.

La recepción de llamadas en el Contact Center proporciona los siguientes servicios:

1-Visualización de estadísticas de llamadas

2-Totales de llamadas en número y duración. Llamadas recibidas, atendidas, perdidas.

3-Detalle de todas las llamadas recibidas, hora exacta de la llamada, duración, teléfono desde el que el cliente llama, persona que atiende la llamada, final de la llamada, etc

4-Posibilidad con el CRM de GIO de tener estadísticas de peticiones de los clientes, resolución de las llamadas, motivos principales de las llamadas. Todo esto es a diseñar con el cliente. Esto último se podrá proporcionar como reporte diario, semanal, mensual.

5-Reconocimiento de la llamada. CTI.

6-Recuperación automática de las llamadas perdidas

7-Posibilidad de grabación y escucha de todas las llamadas.

8-Garantía de atención de llamadas por encima del 95%, máxima espera del cliente por debajo de 1 minuto, promedio por debajo de 20 segundos.

9-Integración de todos los medios de comunicación existentes:

-Posibilidad de Click to call. (Pagina Web)

-Posibilidad de servicio Chat (Pagina Web)

-Recepción y contestación de e-mails del cliente.





b) Sistema de Emisión de Llamadas GIO.

El sistema de emisión de llamadas en el Contact Center permite las siguientes soluciones:

- 1. Emisión Automática mediante tecnología de llamadas predictiva, que aumenta la eficacia de las llamadas salientes-*
- 2. Gestión automática de colas de llamadas según el resultado de la llamada, las llamadas exitosas son las únicas a las que los agentes acceden. Cuando una llamada es respondida por un cliente, esta se deriva al instante a un agente.*
- 3. El resto de las llamadas continúan diferentes cursos de acción según sus finales. Las llamadas no exitosas en el primer momento son reconocidas por el módulo y este realiza un nuevo intento automático considerando datos alternativos.*





3- Tecnología de la Plataforma. Equipamiento Tecnológico.

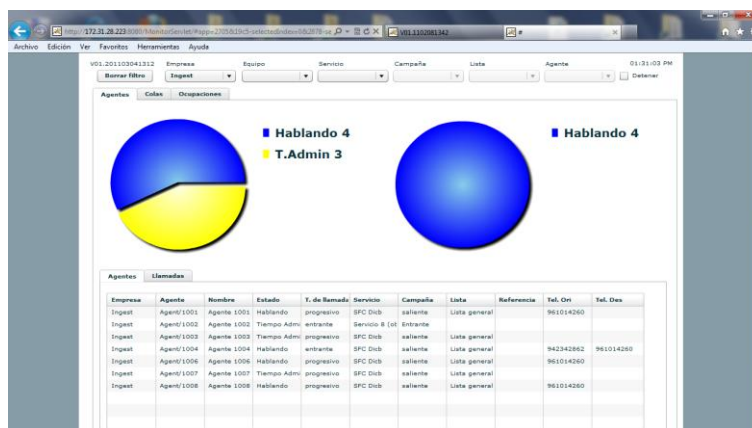
CENTRALITA

GRUPO GIO dispone de 2 servidores Dell T300 configurado para Asterisk con 2 primarios en uno y con VOIP en el otro.

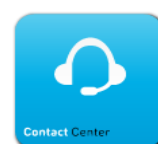
La centralita seleccionada para servir de soporte del Call Center satisface las necesidades de telefonía básica, aprovecha al máximo las capacidades de convergencia incorporadas y capitaliza las sólidas aplicaciones unificadas para brindar comunicaciones inteligentes a sus usuarios y clientes.

Así mismo,

- Permite medir la productividad del personal en el manejo de llamadas e identificar las áreas en las cuales hace falta aplicar cambios.

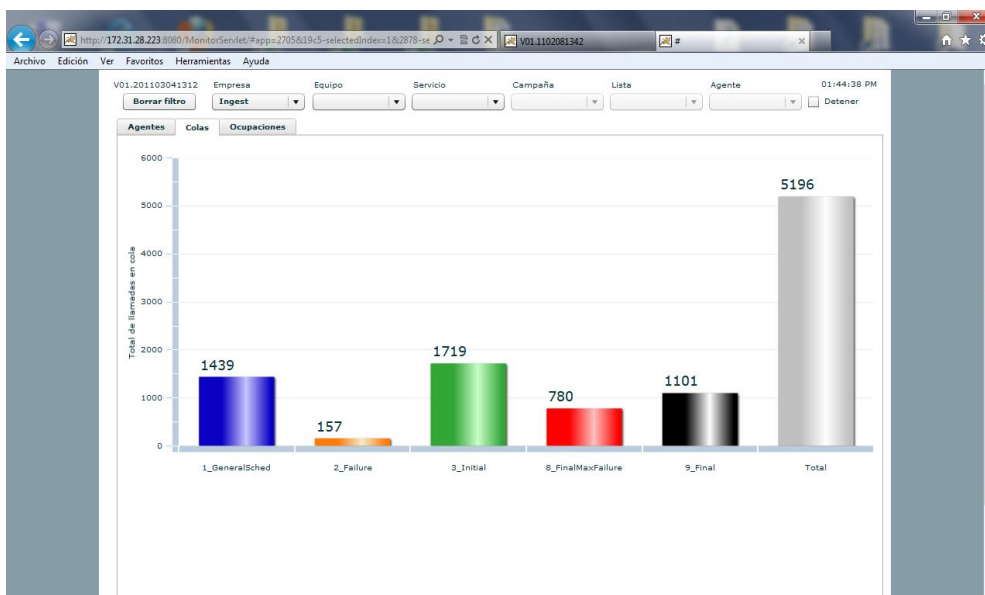


- Si los clientes necesitan esperar para que los atienda algún operador disponible, pueden incluirse anuncios personalizados con música en espera para publicitar promociones especiales y proveer valiosa información a quienes llaman.
- Mientras la llamada está en espera, las personas que llaman también pueden informarse acerca del tiempo de espera estimado e incluso sobre su posición en la cola de espera; se les puede ofrecer entre decidir esperar, dejar un mensaje de voicemail o pasar a otro grupo.
- Las conversaciones con los clientes se pueden grabar y pueden reproducirse más tarde a través de una interfaz que permitirá buscar rápidamente la llamada que se desee.





- *Rastrea y mide la atención al cliente y la productividad de los agentes con la administración del servicio al cliente en tiempo real. Los Supervisores pueden seleccionar entre más de 30 estadísticas distintas para visualizar.*
- *Permite la visualización mediante Monitor de la situación real On Line del Contact.*
- *Incrementa el conocimiento de los clientes, la experiencia y mejora la atención. Archiva fácilmente todas las llamadas registradas, permite buscar y reproducir sin problemas cualquier conversación. Puede buscarse conversaciones por día, por hora, por participantes, por duración o por el número de extensión meta.*
- *Gestión de colas en tiempo real, pudiendo Monitorizarse la gestión:*





4- Equipo Humano

4.1 Director de Area Contact Center en Grupo GIO.

El area de contact Center de GIO cuenta con profesionales de amplia experiencia en el sector, liderados por el Director de Area cuya experiencia se remonta al año 1990 en Banca de Financiación al Consumo, Director de operaciones en Empresas líderes del Sector financiero, Dirección de plataformas Telefónicas destinadas tanto a la gestión de atención al cliente, como a la venta comercial, como a la recuperación de Impagados.

Asi mismo tiene amplia experiencia en la implantación de sistemas tecnológicos que consiguen mejorar la eficacia y productividad de las plataformas.

4.2 Director de Calidad

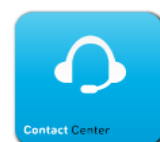
El Director de Calidad tiene **conocimiento suficiente y la experiencia en gestión de la Calidad** como para planificar y guiar de manera eficaz a los miembros del equipo de trabajo en el desarrollo de políticas de calidad con el objeto de alcanzar los estándares establecidos para el Servicio ofertado y promover la mejora continua en esta materia. Su labor se realizará siempre bajo la supervisión del Responsable del Servicio.

4.3 Director Técnico

El Director Técnico es tiene **conocimiento suficiente y la experiencia en gestión de redes y sistemas tecnológicos** como para planificar y desarrollar de manera eficaz las necesidades en materia de redes y telecomunicaciones asegurando los mayores niveles de disponibilidad del Servicio.

4.4 Director del Servicio Atención al cliente

El Director de Servicio tiene conocimientos suficientes y la **experiencia en gestión de grupos humanos y administración de proyectos similares**, como para guiar de manera eficaz a los miembros del equipo de





trabajo, estableciendo de manera adecuada los canales de comunicación con el resto de elementos decisivos de la organización.

4.5 Equipo Prestador del Servicio - Operadores

GIO dispone de una plantilla compuesta por un grupo de colaboradores de alto nivel en la atención y gestión de distintos servicios de atención al cliente, con experiencia media de 8 años en estos servicios. El 90% de la plantilla actual de GRUPO GIO tiene contrato indefinido por lo que las tasas de rotación son mínimas.

