



Objeto del servicio

Innovalia le ofrece incrementar la rentabilidad de su negocio, aumentar el nivel de Fidelización de sus cliente y reducir sus costes operativos a través de:

- ◆ Diseño y creación de Centros de Atención de Clientes Internos
- ◆ Selección y Formación de Personal de Atención
- ◆ Externalización de Servicios de Atención de Clientes y Proveedores a través de un Call Center Externo
- ◆ Gestión de Controles de Calidad de Productos y Servicios
- ◆ Análisis de Satisfacción de Clientes (ISO 9001:2000)
- ◆ Diseño de campañas de Telemarketing Internas y Externas.
- ◆ Actividades de Formación en Técnicas de Atención Personal y Telefónica.

A quién va dirigido

- ◆ A la practica totalidad de empresas con independencia del Sector económico al que pertenezcan e independientemente de su tamaño, desde pequeñas y medianas empresas hasta grandes organizaciones, que deseen mejorar sus servicios de atención de clientes, a través de diseño de un Call Center propio o deseen externalizar esos procedimientos.
- ◆ A Centros y Departamentos de Atención de Clientes Consolidados que deseen mejorar la prestación de sus servicios.

Características del servicio

Innovalia ofrece un servicio como **Customer Contact Center** para la gestión de contactos con el cliente en sus diferentes facetas:

- ◆ Centro Gestor de Llamadas, mail, fax, webcontact,... tanto de entrada como de salida.
- ◆ Gestión de las relaciones con el cliente (CRM)
- ◆ Gestión de Contactos y Telemarketing
- ◆ Gestión Marketing Prospectivo: Investigaciones, Sondeos, Encuestas,...
- ◆ Gestión de Agendas y Rutas Comerciales: Citas previas, seguimientos, ...
- ◆ Gestión Logística, Asistencia Técnica producto, Help Desk, Pedidos, Devoluciones, ...
- ◆ Gestión de Incidencias y Reclamaciones
- ◆ Servicios de Urgencias y 24 horas
- ◆ Apoyo a Campañas Publicitarias
- ◆ Centros de Soporte Help Desk



Este servicio permite a las empresas centrarse en las operaciones propias de su negocio, descargando las tareas de gestión por especialización en grupos de operadores o agentes, dotados de sistemas de información y tecnología telefónica y de comunicación más adecuados para administrar, dirigir y balancear eficientemente las solicitudes de los clientes entre los operadores.

A su vez ofrece la posibilidad de un tratamiento masivo y metódico de las llamadas telefónicas, tanto entrantes como salientes, así como de los contactos por otras vías como el mail, fax, webcontact, ... de forma que se atienden de forma rápida las consultas y peticiones de los clientes.

El sistema permite una retroalimentación on-line de las operaciones realizadas con el cliente e integrarlo con sus procesos de negocio, lo cual facilita el seguimiento exhaustivo de los contactos y una distribución adecuada de información, a la vez que mantiene un trato personalizado con el mismo con una gran cobertura geográfica.

Valor añadido

Los servicios de **Innovalia** permiten:

- Reducir **costes operativos** de transacción con los clientes, lo cual redundará en una mayor productividad
- Reducir y tratar los **tiempos de espera**
- Poder abarcar un mayor **volumen de operaciones**
- Incrementar la **notoriedad e imagen de la empresa**, incorporando una mayor ventaja competitiva
- Incrementar la **fidelidad de los clientes**, aumentando su grado de satisfacción
- La ampliación de la cartera de clientes y la optimización de la apertura de nuevas **líneas de negocio**
- Ampliar los **horarios de atención** a las 24 horas del día y los 7 días de la semana
- Respuesta **Multidiomática**: Español, Alemán, Inglés, Francés, Valenciano,...
- Una respuesta **flexible** a la demanda fluctuante del mercado
- Disponer de **profesionales especializados** e infraestructura tecnológica

Condiciones económicas

Las particularidades de cada Organización exigen una valoración personalizada en función de la complejidad, amplitud y grado de implantación de sistemas de gestión en la Empresa. Tras una primera toma de datos, **Innovalia** realiza un presupuesto sin compromiso con una previsión inicial de costes y una planificación de actuaciones e implantación.