



●●● GUÍAS PRÁCTICAS PARA PYMES ●●●●●  
BIENVENIDA TELEFÓNICA

MEJORA DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE

[www.alcatel.com](http://www.alcatel.com)

4284306 - ES - 10/06 • ©2006 • Alcatel Business Systems - 32, avenue Kléber - 92707 Colombes - Francia - RCS Paris B 602 033 185 -

El presente documento no constituye un contrato - Las funciones citadas varían según el país y su disponibilidad depende de la red pública a la que se conecten los sistemas

- Alcatel se reserva el derecho a modificar las características sin previo aviso - Todas las marcas comerciales son propiedad de sus respectivas empresas -

Fotografías: ©Getimages - Impreso en la CEE en papel sin cloro.



CUIDADO CON LAS PRIMERAS IMPRESIONES...

# ¡CASI SIEMPRE ACIERTAN!

El éxito de su empresa depende en gran medida de su capacidad para ponerse en el lugar de sus clientes. ¿A usted le gustaría:

- ▶ tener que esperar a que alguien atienda el teléfono?
- ▶ tener que esperar mientras localizan a la persona con quien desea hablar?
- ▶ que le atendiera un operador de centralita malhumorado y saturado?

La acogida telefónica es un factor de vital importancia. Es la referencia que utilizan sus clientes para valorar sus servicios, su oferta y toda su empresa en general. Existe una forma sencilla y eficaz de mejorar su grado de satisfacción: las soluciones de bienvenida de Alcatel.



## El mensaje de bienvenida: el arte de amenizar la espera

El número de llamadas telefónicas suele variar a lo largo de la jornada. Cuando hay pocas llamadas: el operador de la centralita puede atenderlas todas sin ayuda. Cuando aumenta el número de llamadas: puede ayudarle otra persona. Durante las horas punta, la recepción de llamadas es constante. ¿Cómo garantizar que se atiendan inmediatamente todas las llamadas, sea cual sea su número?

## El mensaje de bienvenida

Un mensaje grabado previamente empieza a sonar en el mismo instante en que el cliente marca su número: en él, tras anunciar el nombre de la empresa, se informa al cliente de que en breve se atenderá su llamada...

También hay mensajes para situaciones específicas, por ejemplo, si la oficina está cerrada, le indica el cliente que puede volver a llamar al día siguiente, o si el cliente ha llamado a un departamento concreto, le informa sobre dicha circunstancia: "Buenos días, ha llamado al departamento de Reservas."

FUNCIONES ADICIONALES



### Personalice sus mensajes

¿Desea que su mensaje resulte profesional? Puede crear un mensaje propio, con su melodía, sus ofertas comerciales, etc. en el sitio Web de nuestro socio **b.voice** ([www.b.voice.fr](http://www.b.voice.fr)).

### ▶▶▶▶▶ DOBLE VENTAJA

Los clientes reciben atención inmediata y los empleados gestionan mejor su trabajo.



## La operadora automática: disponible a cualquier hora

En su empresa, cada departamento recibe un número de llamadas distinto. Pero en las horas punta, todas ellas confluyen en el mismo teléfono. De modo que todo el mundo debe esperar, aunque solo sea para realizar una consulta mínima.

¿Cómo puede garantizar que cada cliente comunique con el departamento que desea sin esperas innecesarias?

### La operadora automática

**Un mensaje grabado previamente** empieza a sonar en el mismo instante en que el cliente marca su número: anuncia el nombre de la empresa y, a continuación, cada cliente comunica con el departamento pulsando el número correspondiente en el teclado, por ejemplo "1" para el servicio postventa, "2" para contabilidad, etc.

**Una solución completa** con la cual la operadora también puede dirigir a los clientes a un servidor de información (horario de apertura, ofertas comerciales, etc.) y grabar sus mensajes.

#### ▶▶▶▶▶ VENTAJAS

Reservar a sus empleados para desempeñar tareas de valor añadido, automatizando las tareas que lo admitan, sin renunciar a un servicio de bienvenida de calidad.

#### FUNCIONES ADICIONALES



#### Mensajería vocal y asistente personal

A veces resulta imposible localizar a la persona con quien desea hablar un cliente. Pero gracias a la mensajería de voz, éste puede dejarle un mensaje: ¡se acabaron las llamadas perdidas! Si el teléfono cuenta con asistente personal, el cliente podrá elegir entre dejar un mensaje, ponerse en contacto con el asistente o llamar al móvil.

## El centro de bienvenida: horas punta bajo control

Durante el transcurso de un mismo día o durante determinados períodos del mes o del año, su empresa tiene que gestionar niveles de tráfico telefónico muy distintos.

¿Cómo hacerlo de forma racional optimizando la asignación de sus recursos humanos?

### El centro de bienvenida

#### Una herramienta flexible:

- ¿Hay pocas llamadas? Cada una se dirige a la persona solicitada.
- ¿Aumenta el número de llamadas? Las atiende un grupo de operadores que, si fuera necesario, se puede reforzar con un segundo grupo.

**Una herramienta inteligente:** dirige las llamadas a los interlocutores pertinentes, atiende primero las de los clientes VIP y las distribuye de forma que todos los operadores tengan la misma carga de trabajo.

**Una herramienta considerada:** calcula el tiempo de espera y se lo comunica al cliente.

#### ▶▶▶▶▶ VENTAJAS

Una herramienta flexible y con proyección de futuro, que se adapta a sus necesidades cuando lo requiera.

#### FUNCIONES ADICIONALES

#### Visualización de llamadas en espera

Algunas herramientas permiten ver las llamadas en tiempo real. Esto resulta muy útil para tener en cada momento el número de operadores necesarios para garantizar un nivel de servicio constante o adaptar el tiempo de respuesta al número de clientes que aún están esperando.



Azur Vacances es una agencia de viajes. Tiene 6 operadores en temporada baja, que pasan a ser 10 cuando se aproxima el verano.

Está equipada con un programa de centro de bienvenida que distribuye las llamadas equitativamente entre los operadores. Cuando aumenta el número de llamadas, éstas se distribuyen en función de la disponibilidad de los agentes. El centro de bienvenida reconoce el número de teléfono de los titulares de la Tarjeta Azur Gold y les da absoluta prioridad. Cuando todos los operadores están ocupados, un mensaje informa a los clientes de la duración prevista para la espera y les invita a volver a llamar más tarde.

En la consulta médica Cabinet Médical du Parc trabajan cuatro médicos (dos generalistas y dos especialistas) un fisioterapeuta y tres enfermeras.

La oficina cuenta con una operadora automática. Un mensaje saluda a los pacientes y les indica que tecleen el número correspondiente a la persona con quien desean hablar. El 1 les pone en comunicación con la secretaria de los generalistas, el 2 con la de los especialistas, el 3 con la del fisioterapeuta y las enfermeras, y el 4 con el operador. Cada uno de los médicos dispone, además, de un Asistente Personal que, en caso de emergencia, desvía automáticamente la llamada a su móvil.

## EJEMPLOS DE SOLUCIONES ALCATEL

Sonia es operadora telefónica en Immo Center, una agencia inmobiliaria con cinco agentes y un director. Su trabajo consiste en dirigir a los clientes hacia los agentes disponibles o hacia la persona concreta con quien hayan solicitado hablar.

Durante las horas punta, un mensaje de bienvenida retiene a los clientes informándoles de que han llamado a Immo Center. Hasta que Sonia puede atenderles, esperan escuchando un tema musical. Cada teléfono está equipado con un mensaje de espera, de tal forma que no se pierda ninguna llamada aunque algún agente no se encuentre en su puesto. En este último caso, un mensaje grabado informa sobre cuánto va a durar la ausencia.

### Soluciones basadas en Alcatel OmniPCX Office

TIPO	VENTAJAS	CARACTERÍSTICAS
Mensaje de bienvenida	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Atención de calidad sea cual sea el volumen de llamadas</li> <li>▶ Espera amenizada y certeza de atención inminente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 4 mensajes personalizables incluidos en el paquete básico</li> <li>▶ Mensajería vocal: 2 puertos y 1 hora en el paquete básico, que se pueden aumentar hasta 8 puertos y 200 horas</li> </ul>
Operadora automática	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Bienvenida permanente de calidad profesional y racionalización de la gestión de llamadas</li> <li>▶ Tiempo de espera reducido y sensación de servicio eficiente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Software de operadora automática: 2 niveles con 10 opciones cada uno, 50 buzones de voz informativos.</li> <li>▶ Asistente personal incluido en el paquete básico</li> </ul>
Centro de bienvenida	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Bienvenida de calidad incluso con elevado volumen de llamadas</li> <li>▶ Satisfacción del cliente y productividad mejoradas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Software Alcatel OmniTouch Office Easy Contact.</li> </ul>

