



SIDUS

La central inteligente



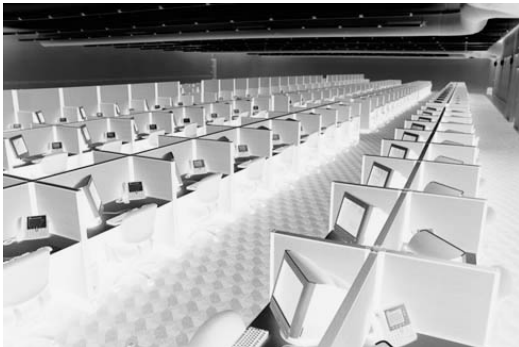
Asignación y Despacho de Servicios para el Taxi mediante Call Center



Introducción

Hace unos años, eran muy pocas las Asociaciones, Cooperativas, Radio-Taxis, Tele-Taxis, etc... que podían llegar a pensar en la contratación de otra empresa para la atención telefónica de sus clientes. Hoy vemos la posibilidad de practicar ésta opción como una de las alternativas que se plantean con mayor fuerza y frecuencia dentro del sector del taxi. Muchos piensan que es mejor un especialista para realizar determinados procesos o que éste puede ofrecer grandes ventajas si se hace cargo de la gestión de las llamadas.

SIDUS® ofrece una **solución** completa de **Call Center**, que permite capturar, procesar y aplicar toda la información del cliente allí donde se necesite. Para ello se integran todos los canales de comunicación existentes (telefonía, Internet, IVR, SMS, ...) en un sistema unificado que **ofrece un ahorro en costes** del cliente.



¿Como trabaja SIDUS® Call Center?

En el Call Center de **SIDUS®** el operador telefónico ve en su ordenador la llamada entrante y, al atender la llamada, ve aparecer automáticamente en pantalla el nombre del cliente, su dirección y todos los datos relativos a sus anteriores solicitudes. Incluso se puede predecir antes de atender si el cliente es habitual. Tras saludar al cliente de un modo personalizado, el operador comprueba que los datos que aparecen son correctos, si fuera necesario introduce algún dato adicional a los que ya tiene en pantalla y cursa la petición de servicio, notificando al cliente qué taxi es asignado.



Adicionalmente, el sistema muestra al operador la posibilidad de ofrecer otro servicio

adicional que complemente al solicitado o suponga un beneficio mayor para el cliente, y procede a ofertarlo, con grandes posibilidades de éxito (Internet, IVR, SMS, ...).

La clave de SIDUS® Call Center

La evolución de las tecnologías de la comunicación ha permitido poner a disposición de los operadores bases de datos y aplicaciones que permiten una **rápida gestión de la información** en tiempo real y tratamiento de los problemas que plantean los usuarios.

Esta rápida transformación deriva no sólo del interés de las propias Asociaciones, Cooperativas, Radio-Taxis, Tele-Taxis, etc.... por mejorar la atención a los clientes, sino de la demanda de estos últimos, que exigen **ubicuidad**, tanto **geográfica** como **horaria**.



▪ Elementos diferenciadores de SIDUS® Call Center

- Su **facilidad de gestión**, tanto en su control como en el seguimiento de sus resultados.
- Su **agilidad** y grado de **cobertura**, al basarse en el empleo del teléfono y las tecnologías digitales.
- Su capacidad de **integración** con el negocio y sus sistemas de gestión, facilitando la automatización y dando como resultado una **mejora** en la **eficacia** de los servicios solicitados
- Su excelencia en el **servicio al cliente**, al ser atendidos por especialistas y profesionales en atención telefónica.
- La **reducción de costes**
- El **aumento** de **capacidad operativa**
- **Rápida puesta en marcha**
- Facilidad de **crecimiento** y **flexibilidad**
- **Fidelizar** a sus **clientes**
- **Inversión cero** en infraestructura

- Buscar nuevas **oportunidades de negocio**
 - **Ahorrar tiempo**
- **Equipamiento con el que cuenta el SIDUS® Call Center**

Incluye tanto el hardware como el software que permiten un tratamiento eficaz de las llamadas, que cumplan con los parámetros de operación y de gestión exigidos por el cliente y que posibiliten la realización de su posterior control de cumplimiento.

- **PBX:** centrales telefónicas privadas con diferentes capacidades de cantidad de líneas externas e internas, como también prestaciones específicas para el tratamiento de las llamadas



- **ACD:** Automatic Call Distributor, o sistema que permite la distribución automática de llamadas dentro del Call Center. El mismo puede incluir diferentes funcionalidades para la gestión y monitoreo de la operación, como también la generación de reportes para el control del cliente.
- **IVR:** Interactive Voice Response, o sistema que contempla la implementación de menús con mensajes pregrabados y derivación de llamadas.
- **CTI:** La incorporación de las facilidades del Computer Telephony Integration, permite a los operadores contar en su PC con un moderno sistema de ventanas, con la información ya existente en la base de datos del cliente, sobre la persona que está contactando con el Call Center. Esto facilita un trato personalizado,

que redunda en su fidelización hacia el cliente.



Razones para trabajar con SIDUS® Call Center

- Es más **económico** que montar su propio Call Center
- Es mucho más **sencillo** de gestionar
- La escasez de un flujo de llamadas suficiente como para generar la necesidad de crear un propio Call Center ya no es un problema.
- No contar con recursos tecnológicos suficientes deja de ser un obstáculo para ofrecer un buen servicio.



- La disponibilidad del servicio es total, es decir, 7 x 24 x 365 (los 7 días de la semana, las 24 hs del día y los 365 días del año)



Salamanca,12
50005 ZARAGOZA (SPAIN)
Tel.: (+034) 976 56 55 49
nitax@nitax.net
www.nitax.net

