

Los problemas de comunicación de numerosas empresas en la actualidad se derivan de una mala gestión de dichas comunicaciones: centralitas que han quedado obsoletas y no permiten ampliaciones, insuficiencias en la atención al cliente (teléfonos comunicando permanentemente, llamadas en espera demasiado tiempo, abundantes llamadas perdidas, e imposibilidad de contactar con la persona deseada, entre otros) o falta de terminales y periféricos adecuados. Muchas empresas localizan carencias en servicios de mantenimiento ante averías y reprogramaciones en sus centralitas (en la propia máquina y en las placas) al no obtener una respuesta rápida y ágil, o gasto telefónico excesivo o no controlado. Todos estos problemas repercuten en la imagen que su empresa proyecta sobre clientes y proveedores.

PRODUCTOS Y SERVICIOS DE MEJORA SINERTEC

Instalación y mantenimiento de redes de cableado y centralitas digitales, que sustituyen a las analógicas, permitiendo múltiples funcionalidades y ampliaciones.

Ventajas:

- Crecimiento a medida: conforme aumenta su negocio, se instalan las extensiones y soluciones de comunicación.
- Incorporación de Nuevas tecnologías: Voz IP, interacción entre PC y centralita o herramientas para la conexión entre sedes.
- Ahorro en costes de comunicación con la selección automática del operador más económico en función del horario.

Conversión de líneas telefónicas analógicas a digitales (cambio de RTB a RDSI)

Ventajas:

- Ahorro de costes, y mejora en la calidad de la comunicación.
- Servicios RDSI: Visualización de número entrante, posibilidad de desvíos, o multiconferencia.

Soluciones de mensajería vocal centralizadas e individualizadas: Cada trabajador dispondrá de un buzón de voz personalizado.

Ventajas:

- Atención personalizada a los clientes, que se aseguran de que su mensaje llega a la persona deseada en todo momento.
- El trabajador no pierde información relevante para su trabajo, ni clientes que no puedan contactar con él con frecuencia.

Operadora automática: cada departamento y trabajador tiene asignado un número; el llamante selecciona la extensión deseada sin necesidad de tener que esperar a ser atendido por la operadora.

Ventajas:

- Evita tiempos de espera innecesarios, ya que las llamadas son redirigidas automáticamente.
- Certeza de contactar con la persona deseada.

Soluciones de movilidad y conectividad: terminales y cascos inalámbricos, Bluetooth.

Ventajas:

- Los trabajadores están siempre localizables.
- Mayor productividad, ya que las llamadas son atendidas desde cualquier lugar, optimizando las comunicaciones.

Sistema de tarificación específico, que elabora informes precisos del tráfico telefónico, estadísticas sobre picos de llamadas entrantes y salientes, o presentación en tiempo real del estado de las comunicaciones de su empresa.

Ventajas:

- Control y supervisión de las comunicaciones para localizar tiempos y áreas con saturación de llamadas o con escasa actividad telefónica.
- Cálculo detallado de los gastos en comunicaciones, departamento a departamento y persona a persona.

SOLUCIONES A MEDIDA SINERTEC

Tras la toma de datos por un asesor especializado en comunicaciones, presentamos nuestra propuesta técnica ajustada a las necesidades reales en equipos, servicios y costes de su empresa. Una vez aceptada, procedemos a la instalación y puesta en marcha de los sistemas, en la que, a través de una formación, nos aseguramos de que los usuarios conocen las funciones de los mismos.

Todas nuestras ofertas cuentan con una prestación de mantenimiento integral y servicio postventa. (Ver ficha de mantenimiento)

Ofrecemos una opción de financiación a través de renting de su centralita. (Ver ficha de opciones de financiación)

Además, al adquirir una nueva centralita, le descontamos hasta un 30% por su antiguo equipo, el cual recogemos en su empresa, dejando instalado el nuevo, asegurado a todo riesgo.

Asimismo, nos encargamos del traslado de su equipo en caso de mudanza, y lo dejamos instalado en el nuevo emplazamiento.



QUÉ ES

La centralita es probablemente uno de los elementos más importantes de la empresa, actuando como nexo de unión entre la compañía y sus clientes.

La imagen que transmite una empresa de cara al exterior se debe en gran medida a su sistema de comunicaciones. Asimismo, la rentabilidad de una compañía depende esencialmente de la eficacia y capacidad de respuesta de sus empleados; por ello es especialmente relevante contar con un buen sistema de comunicaciones adaptado a cada uno de los perfiles de su empresa, que permita gestionar con eficacia las relaciones con clientes, proveedores y empleados. Existen ciertos riesgos en la comunicación externa de una organización, que pueden dañar la imagen de la misma:

- Llamadas no atendidas
- Demasiado tiempo de espera antes de atender las llamadas
- Tiempo de espera no avisado ni amenizado
- Dificultad para contactar con la persona deseada
- Imposibilidad de dejar un mensaje personalizado
- Imposibilidad para transferir una llamada

Las centralitas permiten gestionar y simplificar las operaciones diarias que repercuten en la construcción de una buena imagen de la empresa frente a sus clientes.

Gama Básica

Centralitas destinadas a la atención elemental de llamadas a través de operadora física, con distribución manual de llamadas. Cuentan con mensaje de bienvenida para una mejor atención al llamante. Configuradas para pequeñas empresas, con bajo volumen de llamadas.

Gama Media

Centralitas diseñadas para llevar a cabo una atención de llamadas profesional, con tratamiento a través de operadora automática o distribución automática de llamadas. Ofrecen servicio de mensajería vocal avanzada para evitar la pérdida de contactos. Creadas para empresas con un elevado número de llamadas que requieren atención especializada por departamentos.

Gama Alta

Centralitas orientadas a una distribución multisede y multidepartamental, que cuentan con operadoras múltiples o centralizadas. La comunicación entre sedes se realiza a través de tecnología de Voz sobre IP. Destinadas a empresas con centro de llamadas y que disponen de departamentos comerciales externos y teletrabajadores

VENTAJAS

- Mejora en la relación con sus clientes: reducción de llamadas perdidas, descenso del tiempo de espera del llamante, mejora de la capacidad de reacción y de atención de las llamadas entrantes.
- Incremento de la relación entre sus empleados: Comunicación más fluida y eficaz, accesos directos, multiplicación de las posibilidades de contacto, etc.
- Interconexión entre grupos de trabajo
- Control del proceso de comunicación mejor gestionado y simplificado
- Descenso del coste de comunicaciones

