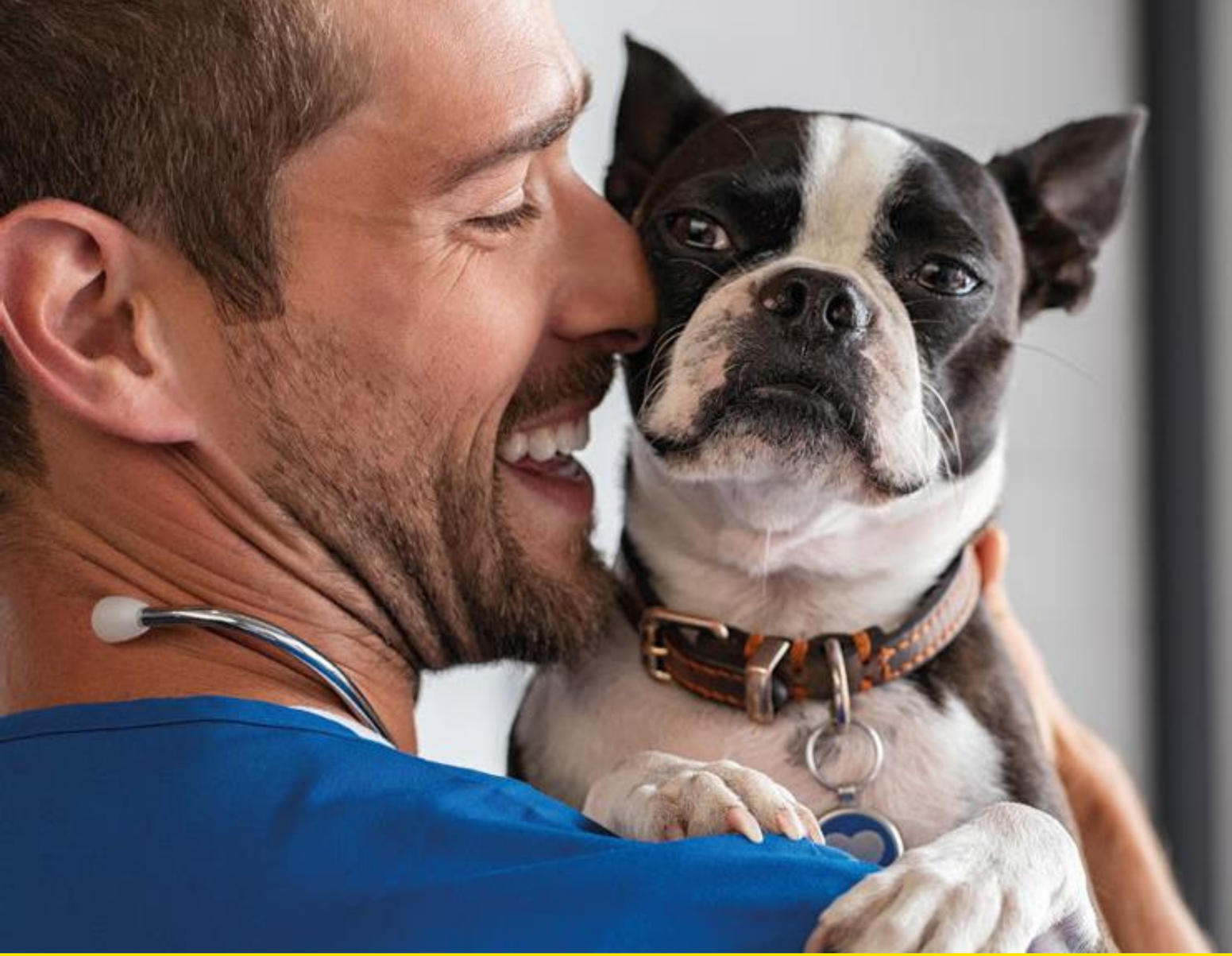


Centrex Contact Center: ofrece la mejor atención a tus clientes y a sus mascotas

Gamma

Gamma

Quiénes somos

- Somos un proveedor líder en servicios de comunicaciones para el segmento empresarial que opera en el Reino Unido, Países Bajos, Alemania y España
- Desde nuestros inicios en Reino Unido, nos hemos convertido en uno de los actores principales del mercado de las comunicaciones y actualmente estamos ampliando presencia en toda Europa
- En España, bajo la marca VozTelecom, hemos liderado el mercado de las comunicaciones en la nube para empresas durante más de 20 años

Empleados

+1.745

Partners de canal

+1.000

Introducción

El Boom de las mascotas en España

Tras la pandemia por COVID-19 el número de mascotas en España ha aumentado un 40%[1]

Los desafíos del futuro

Ante el aumento significativo de consultas y reclamaciones, es crucial analizar los principales retos a los que se enfrenta la profesión:

1. Cumplir con las expectativas de los clientes
2. Implementar y adaptarse a las nuevas tecnologías
3. Aumentar el acompañamiento y disminuir la carga de trabajo

1 https://www.anfaac.org/datos-sectoriales/

Necesidades

¿Qué necesidades debemos resolver?

¿Qué necesitan los propietarios de mascotas?

- Quieren ser atendidos rápidamente y no tener que esperar cuando algo le pasa a su mascota
- En caso de tener que esperar, quieren saber su posición en la cola y el tiempo de espera previsto
- Prefieren que la clínica disponga de un sistema automatizado de devolución de llamadas, para no tener que perder el tiempo en la cola
- Desean recibir recordatorios y confirmaciones de las visitas

Comunicarse con su veterinario de forma cómoda y rápida

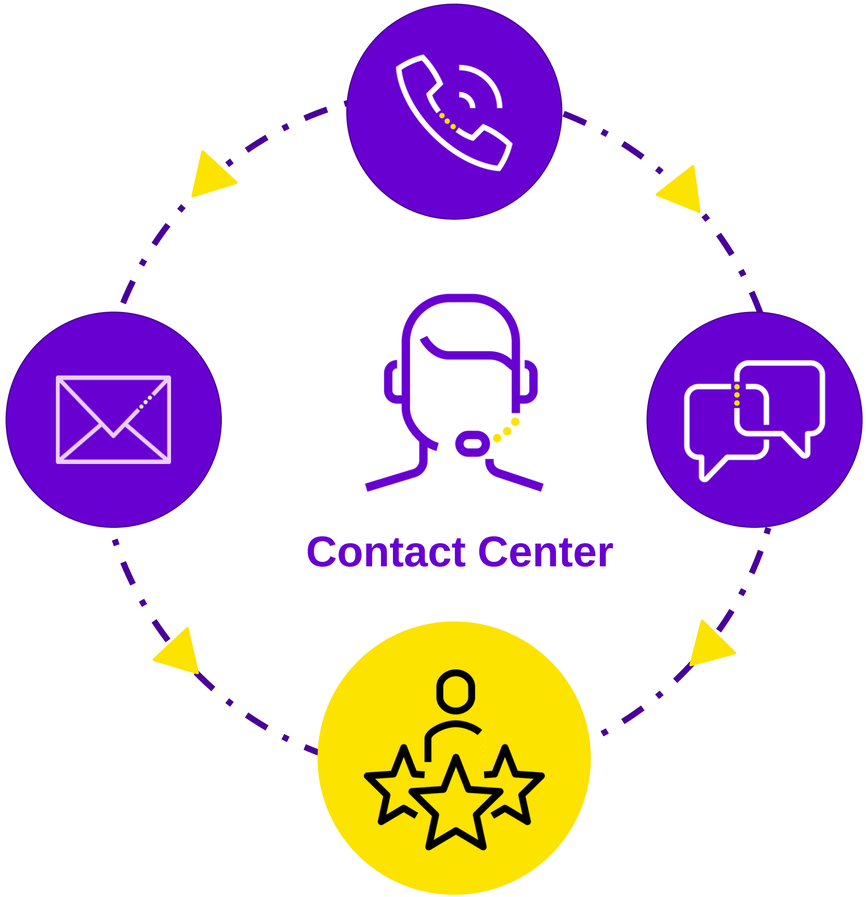
¿Qué necesitamos mejorar en la clínica?

- Ofrecer varios canales de comunicación a los clientes
- Gestionar el gran volumen de llamadas telefónicas que tenemos los lunes por la mañana
- No podemos atender siempre al teléfono y eso se traduce en pérdida de citas y dinero
- Dar prioridad a las llamadas de clientes con animales que requieren de una visita urgente
- Una forma eficaz de organizar las campañas de vacunación y las citas periódicas
- Poder analizar el número diario de llamadas de clientes

Centrex Contact Center

Las clínicas veterinarias necesitan la herramienta adecuada para afrontar estos retos

Centrex Contact Center es una solución de atención al cliente en la nube, que simplifica y mejora la forma en que la empresa se comunica con sus clientes, y a su vez permite que los equipos puedan trabajar desde cualquier lugar.



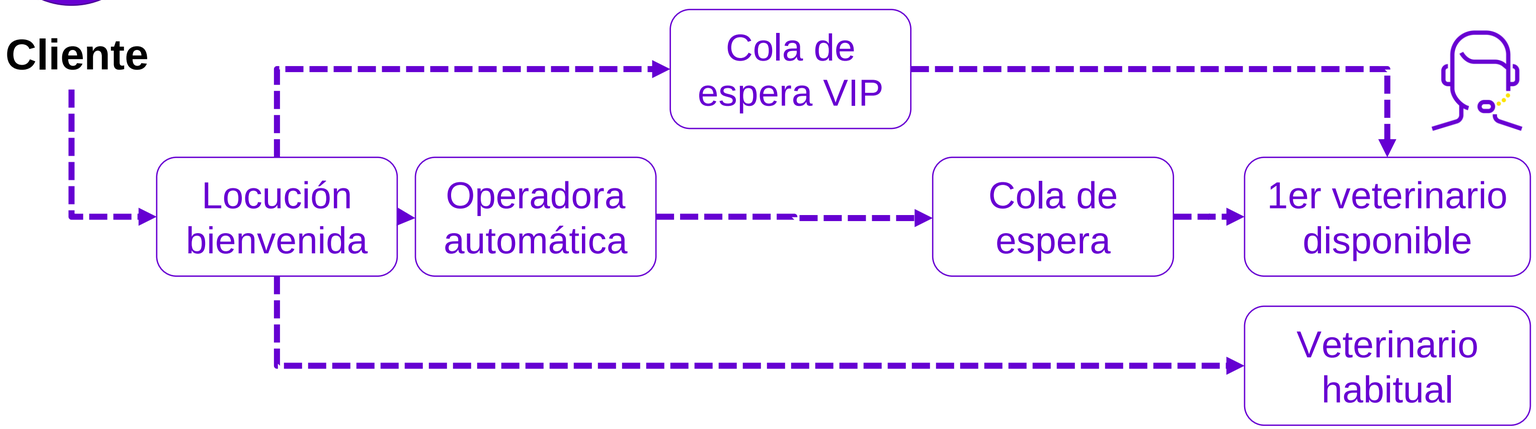
Centrex Contact Center

¿Qué funcionalidades te ofrece Centrex Contact Center para superar estos retos?

- Atención omnicanal
- Devolución programada de llamadas (Call Back)
- Grabación de llamadas
- Envío de emails con recordatorios de citas
- Gestión avanzada de colas
- Campañas automatizadas de llamadas
- Informes y wallboard en vivo
- Integración con el CRM

Caso de uso 1

Colas de espera inteligentes

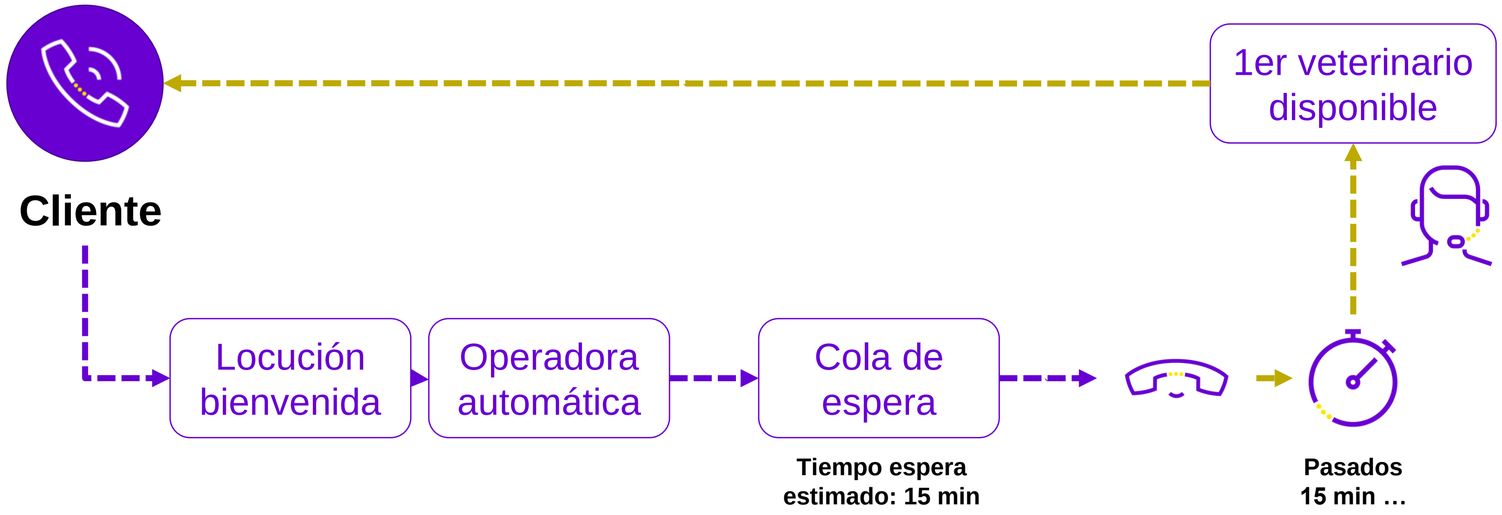


Resultado:

- Reduce los tiempos de espera y la pérdida de llamadas
- Facilita la comunicación entre propietarios y veterinarios
- Permite gestionar la carga de llamadas de forma más ordenada

Caso de uso 2

Devolución de llamadas automática

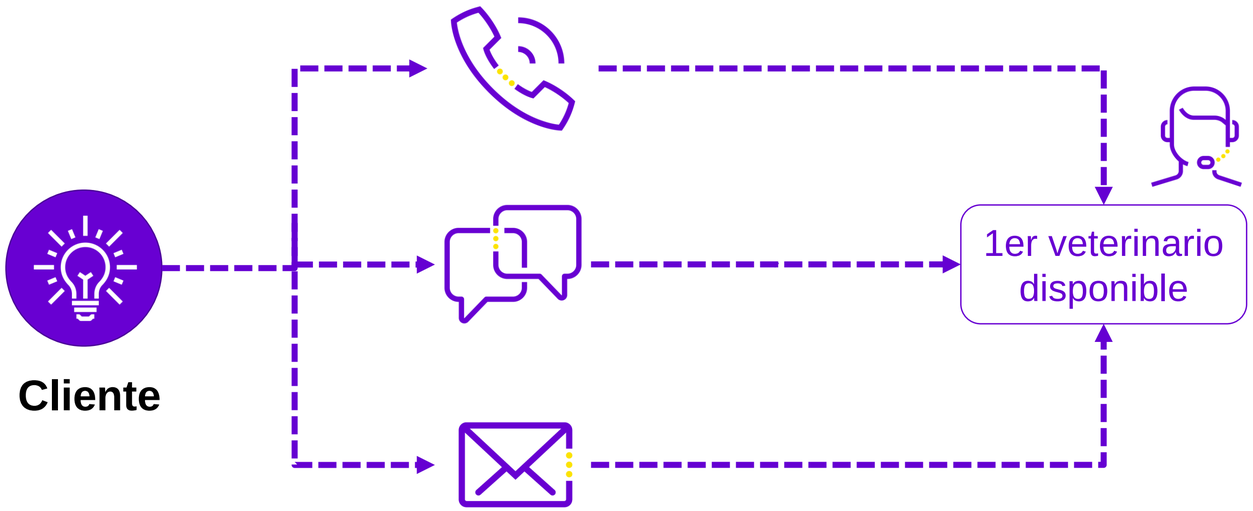


Resultado:

- Más cómodo para el cliente, no tiene que esperar al teléfono
- Reduce la pérdida de llamadas
- Permite afrontar de forma óptima momentos de pico de llamadas

Caso de uso 3

Atención omnicanal



Resultado:

- El cliente puede escoger su método de contacto favorito
- Permite gestionar de forma unificada y ordenada los contactos
- Los canales digitales permiten atender varias consultas simultáneamente
- Permite descargar a la clínica de llamadas innecesarias

Centrex Contact Center

¿Cuál es el resultado final?

Simplifica, mejora y transforma la experiencia de tus clientes con la solución adecuada.

Proporcionar una mejor atención a los clientes y desde múltiples canales

Reducir tiempos de espera y entregar la llamada a la persona indicada

Implementar de forma exitosa políticas de teletrabajo

Optimizar los recursos con personal más eficiente y menos estresado

Garantizar un sistema avanzado de informes y datos

Gracias.

900 900 019

www.gammacom.es

Este documento es confidencial y está dirigido exclusivamente a los destinatarios del mismo, ya que puede contener información privilegiada o confidencial. Si por error ha recibido este documento y no es el destinatario, por favor, notifíquese al remitente y no use, informe, distribuya, imprima, copie o difunda este documento por ningún medio. Su uso no autorizado está sujeto a responsabilidades legales.
Copyright © 2023 Gamma Operadora de Comunicaciones S.A.U. Todos los derechos reservados.

Gamma Working smarter, together.