



HelPhone Services



DOSSIER DE PRENSA – OCTUBRE 2009

www.helphone.com

INDICE

1. EL PROYECTO HELPHONE SERVICES

2. SERVICIOS QUE SE OFRECEN

2.1. Gestión de relaciones con clientes

2.2. Asistencia informática *on line*

2.3. Servicios de *ourtsourcing* en el ámbito informático

2.4. Consultoría en gestión de la relación con el cliente

3. EL VALOR DIFERENCIAL

4. DATOS DE LA COMPAÑÍA

4.1. Instalaciones

4.2. Infraestructuras

4.3. Clientes

1. EL PROYECTO HELPHONE SERVICES

HelPhone es una empresa constituida en el año 2003 con el objetivo de ofrecer a empresas e instituciones un **servicio profesional en el ámbito de la gestión de las relaciones con sus clientes y usuarios**. Buscamos incrementar la competitividad y productividad de nuestros clientes ofreciéndoles diferentes **soluciones para la gestión de los procesos de relación con sus clientes**.

Frente a las grandes multinacionales del sector, nuestro posicionamiento es el de una empresa ágil con una elevada capacidad de gestionar los servicios de acuerdo a la necesidad y realidad de nuestros clientes. Poseemos el *know how* necesario y sabemos adaptarlo en el menor plazo posible a la realidad del cliente. Y además nuestro equipo posee un bagaje y una experiencia contrastada y exitosa en el sector de más de 15 años.

HelPhone cuenta en la actualidad con **una plantilla cercana a las 80 personas**, que se dividen entre personal de gestión y administración, comerciales, gestores de proyecto, informáticos y teleoperadores.

La compañía ha desarrollado tres líneas estratégicas de negocio:

- 1. Gestión de relaciones con clientes:**

Servicios de call/contact center

- 2. Asistencia informática on line:**

Help Desk

- 3. Servicios de *outsourcing* en el ámbito informático**

2. SERVICIOS QUE SE OFRECEN

Nuestro objetivo es **aportar valor a las organizaciones** a través de una gestión profesional de las relaciones con sus clientes/usuarios, permitiendo a nuestros clientes centrarse en su negocio. Nuestra vocación es ser *partner* estratégico de nuestros clientes en la **externalización de los procesos de atención y gestión de clientes**.

2.1. Gestión de relaciones con clientes:

En la Gestión de relaciones con clientes HelPhone ofrecen servicios de *call* y *contact center*: - Servicios de emisión de contactos

- Servicios de recepción de contactos

Servicios de emisión de contactos:

- Concertación de visitas comerciales
- Gestión de agendas profesionales
- Encuestas de satisfacción de clientes
- Seguimiento de mailings y campañas comerciales
- Confirmación de asistencia a eventos
- Servicio de avisos y notificaciones
- Sondeos de opinión
- Captación de socios, abonados y suscriptores
- Gestión de cobros y de impagos
- Verificación de resolución de incidencias y averías
- Verificación de entrega de pedidos
- Verificación de resolución de quejas y reclamaciones
- Creación y actualización de bases de datos
- Servicios de retención de clientes –recuperación de bajas-
- Acciones de fidelización de clientes
- Acciones de cortesía

Servicios de recepción de contactos:

- Servicios de información: Información sobre productos y servicios, Información institucional y corporativa, Información a empleados y distribuidores, Información y soporte para campañas promocionales
- Servicios de atención al cliente, usuario o ciudadano
- Recepción de pedidos y venta telefónica
- Atención y gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias
- Recepción y tramitación de incidencias y averías
- Venta de entradas
- Inscripciones para eventos y actividades
- Reservas turísticas: viajes, alojamientos, billetes...
- Concertación de citas, entrevistas y agendas profesionales
- Servicios post venta –técnico y comercial-
- Coordinación de servicios de urgencia y emergencias
- Servicios de centralita para empresas o instituciones
- Servicios de recepción y gestión de e-mails-Mail center-
- Servicios de soporte técnico
- Servicios de retención de clientes

2.2. Asistencia informática *on line*:

En la Asistencia informática *on line* HelPhone ofrece Servicios de *Help Desk*. Somos especialistas en proporcionar un primer nivel de asistencia informática a través de los distintos medios de comunicación on-line, como el teléfono, e-mail o chat. **HelPhone actúa como el único punto de contacto –SPOC- entre los usuarios y la organización IT de una empresa**, resolviendo o encaminando la resolución de las incidencias y consultas de los usuarios.

HelPhone es la única puerta de entrada hacia el departamento de IT de nuestros clientes, lo que garantiza que los usuarios encontrarán a **la persona correcta para ayudarlos con su problema o consulta**. Nuestros servicios están estructurados siguiendo la metodología de las mejores prácticas ITIL, lo que nos permite garantizar la calidad e incrementar la productividad de nuestros clientes.

Proporcionamos a nuestros clientes un **soporte técnico de calidad**, con el fin de garantizar el óptimo aprovechamiento de sus recursos informáticos y la máxima productividad de sus empleados. Nuestro servicio busca ser atento, comprometido y conforme al nivel acordado con los clientes, para lo que nos apoyamos en un sistema automatizado de registro y control de las incidencias.

2.3. Servicios de *outsourcing* en el ámbito informático:

Los servicios IT prestados por HelPhone en la modalidad de *outsourcing* permiten que nuestros clientes se focalicen en el *core* de su negocio, consiguiendo de esta forma una **mayor flexibilidad, un ahorro de costes y una optimización de sus recursos**.

Los servicios de *outsourcing* de HelPhone aportan valor gracias a nuestra experiencia y a la especialización de nuestro *know how*. Somos **expertos tanto en la selección y gestión de recursos humanos especializados en tecnología como en la gestión completa de procesos TIC**, como puede ser el soporte a los usuarios de una empresa a través de un CAU o la operación y explotación de un CPD. Somos firmes defensores de que cada cliente precisa de una solución a la medida, que dependerá en cada caso de las circunstancias y características de cada negocio.

Disponemos de personal que cuenta con amplia experiencia en la implementación de procesos de *outsourcing*. Nos hacemos cargo tanto de la fase de consultoría -orientada a conocer las necesidades de los clientes- como de la puesta en marcha y posterior gestión de los servicios externalizados.

2.4. Consultoría en gestión de la relación con el cliente

HelPhone ha lanzado este año 2009 una nueva línea de negocio: **Servicios de consultoría estratégica sobre procesos de relación de las organizaciones con sus clientes**. Con este servicio, se ofrece a empresas e instituciones un análisis y diagnóstico de dichos procesos, identificando deficiencias y oportunidades de mejora y proponiendo planes de acción que optimicen las áreas identificadas. Estos planes de acción incluyen:

- Implementar un SAC/SAT
- Plan de formación
- Sistema de indicadores
- Canales de atención: mail, web, SMS, twitter
- Plan de calidad en atención telefónica
- Reforzar atención campañas promocionales
- indicadores de calidad percibida: encuestas
- Implementar/utilizar CRM
- Cartas de compromiso a clientes
- Acciones de telemarketing como fidelización

3. EL VALOR DIFERENCIAL

HelPhone destaca por un valor diferencial en la concepción de los servicios que ofrece basados en la flexibilidad, máxima eficiencia y calidad y una continua comunicación con los clientes.

Los seis pilares de la gestión en HelPhone son:

1. Flexibilidad y personalización del servicio. Escuchamos a nuestros clientes y nos adaptamos a su cultura y circunstancias.

2. Agilidad, rapidez de respuesta y cercanía al cliente

3. Aumento de eficiencia al mejor coste posible

- Mejorando el porcentaje de interacciones resueltas en un primer contacto
- Usando las tecnologías más adecuadas
- Agilizando el tiempo de respuesta y de gestión posterior
- Revisando continuamente el dimensionamiento de los equipos

4. Calidad en el servicio: orientación al cliente/usuario

- Excelencia telefónica
- Planes específicos de calidad
- Auditorías internas
- Evaluación continua del servicio
- Formación permanente

5. Generación de conocimiento sobre el proceso: aprendizaje continuo en busca de eficiencia

- Reporting y análisis continuo de indicadores
- Creación y actualización de procedimientos
- Generación de bases de conocimiento

6. Comunicación continua con nuestros clientes: metodología de seguimiento de proyectos

4. DATOS DE LA COMPAÑÍA

4.1. INSTALACIONES

HelPhone dispone de una oficina de 600 metros cuadrados en el Polígono de La Morea (Cordovilla) Navarra, con **capacidad para más de 120 teleoperadores simultáneos** y dotada de una plataforma de última generación basada en tecnología de Voz sobre IP.

4.2. INFRAESTRUCTURA

- **LÍNEAS DE COMUNICACIONES**

HelPhone tiene enlaces primarios con los dos principales proveedores nacionales de telefonía: **Telefónica y Ono**. Además, con Ono se ha elegido una tecnología vía radio-enlace con el fin de garantizar la seguridad y la redundancia de todas las comunicaciones

- **PLATAFORMA DE TELEFONÍA**

El sistema es **OPEN GATE de PRESENCE TECHNOLOGIES**, basado en tecnología de Voz sobre IP y con todas las funcionalidades de gestión “inteligente” de los contactos (ACD, CTI, IVR...).

- **SOFTWARE DE HELP DESK**

Se cuenta con uno de los más prestigiosos sistemas de gestión de incidencias: **NUMARA FOOTPRINTS**, basado en una metodología ITIL y con una capacidad para albergar proyectos personalizados para las necesidades de cada uno de nuestros clientes.

- **SISTEMA DE CONTROL REMOTO**

Un sistema de control remoto vía Web líder a nivel mundial, y que es válido para todos los servicios: **NTR INQUIERO**

4.3. CLIENTES

Principales clientes: Gamesa, Grupo Azkoyen, Thomson Aranzadi, Caja Rural de Navarra, Gobierno de Navarra, Departamento de Innovación, Empresa y Empleo, Sodena, Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, CEIN, MTorres, Chacon, Irumold, Goldberg, Grupo Decolux, Bordonable, Asientos Esteban, La Despensa de Navarra, La Nevera de Navarra, Feedback Networks.

Puede contactar con nosotros para ampliar la presente información:

Javier Martínez, Director General

Pedro Aznárez, Director de Desarrollo de Negocio

T. 948 34 65 65