



# Presentación de Servicios

**Propuesta de Prestación de Servicios de  
Atención Telefónica Remota Personalizada  
Para Especialistas  
y Profesionales Sanitarios**



# Porqué CALLmed?

**CALLmed** pone a disposición de todos los profesionales sanitarios, su **amplio abanico de servicios y soluciones avanzadas** de Secretaria Telefónica Remota:

- Atención de llamadas entrantes.
- Atención personal de 8:00 a 21:00, días laborables nacionales.
- Atención robotizada inteligente, fuera de horario.
- Filtrado de llamadas indeseadas.
- Desvío de llamadas importantes a móviles.
- Gestión de agenda con nuestra plataforma Meddiary.
- Información de productos, servicios y tarifas.
- Gestión de recados y envío de mensajes. (mail, sms, fax)
- Otros: reserva de citas por Internet, gestión de avisos, ...
- **Servicio soportado con números 807 xxx xxx**
- Llamadas a cargo del paciente. **Coste "0" para el médico o centro.**
- **Servicio soportado con números 807 xxx xxx.** Llamadas a cargo del paciente. **Coste "0" para el médico o centro.**

\* Consultar condiciones



# Servicios

En **CALLmed** no sólo atendemos las llamadas entrantes, **nuestras** operadoras pueden realizar cualquier tipo de gestión telefónica para usted, realizando llamadas salientes para:  
Concertación de citas.

- Dar información de nuevos servicios.
- Realizar confirmaciones de citas.
- Reclamaciones de pagos.
- Actualizar los datos de sus clientes.
- .....y lo que su capacidad de imaginar nos pueda pedir !



# Beneficios

## **EVITE ESPERAS Y LLAMADAS PERDIDAS.**

Sus pacientes siempre atendidos. Sin esperas al teléfono. Sin llamadas perdidas. Sin costes adicionales para ellos. Quedarán satisfechos, no lo dude.

## **PERSONALIZACIÓN.**

Número de teléfono propio para cada cliente que permite una atención individualizada, Respondemos siempre en nombre de su centro o consulta. Protocolos de atención escritos, sin errores.

## **STOP a los COSTES FIJOS.**

Sin tarifas planas que luego resulta que no lo son. Sin periodo mínimo contractual. Sin costes de falta. Sin obligaciones, pague sólo por los servicios consumidos. Sin obligación de permanencia.

## **TECNOLOGÍA.**

**CALLmed pone su avanzada plataforma tecnológica de atención telefónica al alcance de todos** sus clientes, sin inversión y por un mínimo coste variable. Atención nocturna y fines de semana con menús robotizados. Agenda por Internet, envío de correos electrónicos con mensajes de voz adjuntos, reserva de citas por Internet, gestión de notas y avisos, ...

## **FLEXIBILIDAD.**

Adaptamos el servicio a las necesidades de cada cliente. Protocolos de respuesta personalizados. Total libertad y flexibilidad de cambio. Si el cliente finaliza el contrato y lo desea, se lleva su número.

## **CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD.**

Todas las garantías contractuales de un Servicio Profesional. Nos ocupamos de la seguridad de sus datos y los de sus clientes. Sujetos a Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPD)



# Personal

Lo más importante en **CALLmed**, como en todo servicio personalizado, es **nuestro equipo humano. Lo seleccionamos y formamos con una clara orientación al cliente.** Es nuestro máximo activo. Son la voz de nuestros clientes.

- Seleccionamos personas con la calificación y experiencia adecuada en atención a pacientes.
- Contratamos personal con la voz y el acento adecuado que, en definitiva, es la primera imagen que sus pacientes perciben.
- La retribución de nuestro personal, está por encima de la media del mercado.
- Disponemos de una plantilla fija, con altas motivaciones laborales y posibilidad de promoción. Todo ello para disponer de la máxima calidad y compromiso del equipo.
- Invertimos en personas, pero también en líderes. Para nosotros el trabajo en equipo y una eficaz supervisión, es necesaria para disponer de las máximas garantías de éxito.



# Desvío de llamadas

Existen diversas soluciones tecnológicas para realizar el desvío de sus llamadas entrantes hacia nuestro Call Center. Seguro que alguna se adaptará a sus necesidades:

- Cuando su número está **OCUPADO**.
- Cuando su número **NO CONTESTA**.
- Por **DESBORDAMIENTO**, suma de los dos casos anteriores.
- Por **HORARIO**. Usted programa el desvío dentro de ciertas franjas horarias.
- Por **DÍAS**. Usted programa el desvío para ciertos días.
- **PUNTUALMENTE**, desde que se da la orden hasta que se revoca la misma.

Recomendamos realizar el desvío por **DESBORDAMIENTO** ya que es la modalidad que mejor asegura una perfecta atención de sus llamadas, sea cual sea la situación.

Dependiendo de su sistema telefónico y tipo de número contratado, el desvío debe realizarse desde su terminal telefónico, programarse en su centralita, o tienen que solicitar el servicio a su operador telefónico.

Nuestros técnicos podrán aconsejarles sobre la mejor forma de realizar el desvío, e incluso realizar las gestiones por Usted, siempre que nos lo autorizara.



# Pasar recados

- **Existen diversas soluciones tecnológicas para comunicarle la información de sus llamadas entrantes y los recados dejados por sus clientes, proveedores o colaboradores en nuestro Call Center. Seguro que alguna se adaptará a sus necesidades:**
  - Llamándole al móvil si fuera un tema urgente.
  - Por SMS.
  - Por e mail.
  - Por fax.
  - Grabando, el interlocutor, un mensaje de voz que se envía inmediatamente por correo electrónico a su PC o móvil con MMS.
  - Por Messenger.
  - Registrando un aviso en la gestión de incidencias o avisos de Intranet.
  - Ustedes pueden llamar al volver a la oficina para interesarse por sus recados.
  - Etc...
- **Podemos informarles en el mismo momento de recibir la llamada o agrupar los recados no urgentes para enviárselos una o dos veces al día.**
- **Seguro que juntos encontramos una solución equilibrada entre coste e inmediatez para pasarles la información.**



# Nuestros Costes

Resumimos las tarifas<sup>(1)</sup> de los diversos servicios de **CALLmed**:

- Número dedicado <sup>(2)</sup> :
  - DDI: **9 €/mes/número.**
- Atención de **llamadas recibidas** realización de salientes:
  - Tiempo secretaria Nivel 1<sup>(4)</sup>: **0,013 €/segundo**
  - Tiempo secretaria Nivel 2<sup>(7)</sup>: **0,014 €/segundo**
  - Tiempo de robot: **0,001 €/segundo.**
  - Por gestión de la llamada saliente: **0,300 €/llamada.**
- Coste telefónico (**llamadas salientes**):
  - Establecimiento llamada: **0,300 €/llamada.**
  - A fijos nacionales <sup>(4)</sup>: **0,060 €/minuto.**
  - A móviles <sup>(4)</sup>: **0,300 €/minuto.**
- Mensajes:
  - On-line automáticos: **0,15 €/mensaje**
  - On-line manuales <sup>(5)</sup>: **0,30 €/mensaje.**
- Aplicaciones :
  - Por sesión semanal <sup>(6)</sup>: **9,00 €/mes.**

- **Facturación mínima mensual: 60 €/mes/DDI.**
- Periodo mínimo de permanencia: **No hay**
- Alta: **95 €.**
- Depósito:
  - Un mes de facturación.
  - Mínimo: **60 €**

(1) Ver detalle completo de nuestras tarifas en el documento adjunto "Contrato de Prestación de Servicios".

(2) Único cargo fijo aplicado por CALLgest!

(3) Importe que depende la operadora. telefónica Consultar. El Cliente puede aportar uno o varios de sus propios SIM's.

(4) Cobramos sólo el tiempo de atención personal o realización de la llamada por nuestras secretarías.

(5) Son los mensajes enviados en forma automática o los mensajes escritos y enviados (email, Messenger, SMS, fax) y otras gestiones realizadas por nuestras secretarías durante la atención de la llamada entrante o realización de la llamada saliente.

(6) Módulo de mañana o tarde. Coste por módulo 9.- euros / mes. Máximo coste de la agenda 90.- euros / mes (10 modulos)



# Nuestros Costes

En **CALLmed** damos servicio a un variado colectivo de profesionales del mundo de la Sanidad y Salud, ya sean autónomos o empresas que, en la actualidad, superan ya los 300, cada uno recibiendo una atención personalizada según el protocolo previamente acordado

- Pediatras
- Cirujanos.
- Traumatólogos.
- Centros médicos.
- Centros de estética.
- Oftalmólogos.
- Neumólogos.
- Cardiólogos.
- Reumatólogos.
- Clínicas.
- Odontólogos.
- Consultorios.
- Dietistas.
- Urólogos.
- Dermatólogos.
- Ginecólogos.
- Otorrinolaringólogos
- Neurólogos.
- Psicólogos.
- Andrólogos.
- Fisioterapeutas.
- Estomatologos.
- Y, su consulta.....



# Garantías

En **CALLmed** confiamos plenamente en la calidad de nuestros servicios y lo demostramos con hechos, mes a mes:

- Sólo cobramos, como atención personal de la llamada, el tiempo estricto de atención de nuestra secretaria, desde que descuelga y atiende personalmente la llamada, hasta que cuelga. El tiempo previo de emisión de menús, avisos previos y música, de existir éstos si así lo hubiera establecido el cliente en su protocolo, se cobra a la tarifa mínima de llamada robotizada.
- Disponemos de un sistema automático de tarificación, de desarrollo propio, que genera listados detallados de los servicios prestados, llamada por llamada, que ponemos a disposición de nuestros clientes. Imposible equivocarse. Control de costes.



# Compárennos

Compárennos con su actual Call Center o llame a nuestros competidores y pregunte por sus servicios y condiciones. Verá como, difícilmente, alguien pueda ofrecerles lo que nosotros, a nuestro precio:

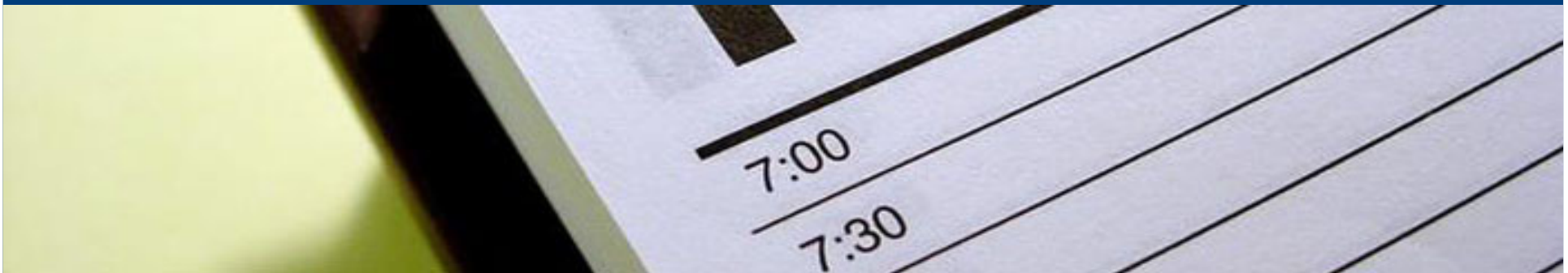
Condiciones	CALLmed	Su actual CC	Otros *
Facturación mínima mensual	60 €	?	120 €
Coste típico de atención de llamada de 30 segundos (para dejar un recado)	0,33 €	?	1,00 €
Obligación de un periodo mínimo de contratación y preaviso de baja.	1 mes	?	1 año
Atención personal de 8:00 a 21:00, <u>también</u> en fiestas locales y autonómicas	Sí !	?	No
Atención robotizada <u>personalizada</u> , noches y festivos, con envío de emails de voz	Sí !	?	No
Número propio personal para cada uno de nuestros clientes (DDI y/o SIM)	Sí !	?	No
Facturación por segundos de atención de nuestras secretarías, sin mínimos	Sí !	?	No
Atención media de las llamadas entrantes en 15 segundos	Sí !	?	No
Factura mensual detallada, llamada por llamada, gestión por gestión	Sí !	?	No
Mensajes de atención personalizados en cuanto a texto, idioma, menús, ...	Sí !	?	No
Agenda por Internet, con notas, reserva de citas y avisos programados	Sí !	?	No

(\*) Valores y condiciones típicos que pueden variar ligeramente de uno a otro competidor.



# Pruébenos!

- **No lo piense más,  
pruebe nuestros  
contrate nuestros  
servicios!**





# Resumen

## **Usted, probablemente, tiene un Problema:**

Una sola llamada entrante perdida o mal atendida produce: insatisfacción e irritación en sus pacientes, proveedores y colaboradores; pérdida de posibles oportunidades y ventas; genera segundas y aún terceras llamadas repetidas, que colapsan más su sistema telefónico, llegando a bloquearlo; da imagen de falta de recursos o de descuido en el trato; incita a sus pacientes a llamar a sus competidores; ... en definitiva, es un muy mal negocio.

## **Nosotros, casi seguro, tenemos la Solución:**

**CALLmed**, por el coste equivalente al de una buena comida, está vigilante todos los días del mes, a todas horas, de día, de noche y en festivos, para que ninguna llamada a sus teléfonos, fijos o móviles, quede sin atender adecuadamente.



# Contáctenos!

No dude en llamarnos o escribirnos para solicitar más información sobre nuestros servicios y, si le convencemos, probarlos. Siempre a su disposición:

- **Timo Gozzi, Director de Operaciones.**
  - **627 561 091**
  - **tgozzi@callgest.net**

Más información en [www.callmed.net](http://www.callmed.net) ó ☎ **933 906 700**



Gracias por su tiempo!

Esperamos contarle muy pronto entre nuestros clientes.