

Nuestra Centralita Virtual



Hoy en día es imprescindible que el servicio de atención telefónica de una empresa, ofrezca una imagen de seriedad y rigor en el atendimento de sus llamadas, ya que éste, es la puerta de entrada que verán sus clientes al contactar con su empresa.

Por este motivo, cualquier empresa competitiva dispone de una **Centralita Virtual**. Un servicio a muy bajo coste, que ofrece a su vez a sus clientes una imagen de eficacia y profesionalidad, optimizando a su vez el rendimiento de las llamadas recibidas y lo más importante, podrá atenderlas todas.

Características de una Centralita Virtual

1. **MULTIDESTINO:** Desvíos alternativos y saltos en cadena
2. **MULTIDESTINO DIA / HORA:** Desvíos por horas o días de la semana
3. **MULTIDESTINO ORIGEN:** Desvíos según origen de la llamada
4. **PANEL DE CONTROL:** Configuración de su 902 a tiempo real
5. **LOCUCIONES PERSONALIZADAS:** Ilimitadas
6. **DESVÍOS POR TECLADO:** Desvío según el número pulsado
7. **CÓDIGOS PIN:** Servicios de códigos introducidos
8. **GRABACIÓN DE LLAMADAS:** Todas sus llamadas almacenadas
9. **CALLER ID:** Desvíos según el número de origen de la llamada
10. **OBTENER DATOS:** Solicita y obtiene información del usuario llamante
11. **LLAMADAS NO RESPONDIDAS:** Aviso de llamadas que no ha atendido
12. **ESTADÍSTICAS:** Estadísticas a tiempo real
13. **PORTABILIDAD DE SU CENTRALITA VIRTUAL**
14. **QUIENES SOMOS:** Conózcanos

MULTIDESTINO: Desvíos alternativos y saltos en cadena.



Una Centralita Virtual de HGM Network, le permite hacer ilimitados desvíos a tantos números fijos como nos indique.

Es decir, cuando alguien llama a su línea 902, y el primer número de destino, comunica o no contesta, salte automáticamente al siguiente número de desvío, y así sucesivamente, en cuantas líneas tenga configuradas, de manera ilimitada.

Esta opción, permite que no se pierda ninguna llamada que entre en su centralita, aunque haya líneas ocupadas, ya que siempre saltará a la que esté libre.

Otras opciones:

COLAS DE ESPERA: En el caso de que todas las líneas de desvío, estén ocupadas, se escuchará la siguiente locución: "En este momento todos nuestros operadores están ocupados, manténgase a la espera", y en cuanto una de estas líneas quede libre, entrará la llamada. El número de repeticiones de esta locución, se puede configurar desde su panel de control.

MULTIDESTION CARGA: Otra de las opciones de la centralita, es que las llamadas se distribuyan por porcentaje asociado a cada número de desvío. Por ejemplo, supongamos que en nuestra centralita, tenemos activados 3 desvíos alternativos, y queremos que la primera línea reciba el doble de llamadas que las demás. Lo que haríamos sería, añadir una carga a la primera línea de un 40% y a las otras dos, un 30%. De esta manera, la primera línea recibiría 4 de cada 10 llamadas, y las otras dos, 3 de cada 10.

MULTIDESTINO DIA / HORA: Desvíos por horas o días de la semana



Esta opción, le permite realizar desvíos en su 902 en función de la hora del día o día de la semana.

Por ejemplo: Si su empresa trabaja de 9 a 14 horas de lunes a viernes, podemos configurar la centralita para que durante ese horario se desvíe la llamada al número fijo que nos indique o se apliquen desvíos alternativos, y si llaman fuera de esa franja, se desvíe a otro número, o que salte un buzón de voz, donde puedan dejarle un mensaje.

Los cambios, puede realizarlos a tiempo real, desde su Panel de Control Online, siendo efectivos en ese mismo momento, de manera que si le surge algo urgente y desea cambiar el desvío sobre la marcha, puede hacerlo.

Si por el contrario, prefiere llamarnos para que nosotros hagamos los cambios, se lo configuramos sin coste adicional.

MULTIDESTINO ORIGEN: Desvíos según origen de la llamada.



Esta opción le permite realizar desvíos según una determinada provincia/s o incluso de origen móvil, es decir, sólo recibir aquellas llamadas, que tengan origen en las localidades que usted previamente ha configurado.

Ejemplo: Si su empresa sólo presta servicios en una determinada provincia, por ejemplo, Madrid, y no desea que le llamen desde otros lugares de España, podrá configurar su Centralita Virtual, para que si le llaman desde otro lugar, salga una locución donde se indique que este destino no está permitido. De esta manera, podrá optimizar totalmente sus llamadas.

Si por el contrario, dispone de varias sedes, por ejemplo, en Madrid, Zaragoza y Barcelona, puede configurar su línea, de manera que las llamadas originadas en Madrid saltan a la sede de Madrid, las originadas en Barcelona, en este lugar, y así sucesivamente pudiendo configurar desvíos según las provincias deseadas.

PANEL DE CONTROL: Configuración de su 902 a tiempo real.



El servicio de 902 Centralita Virtual, incluye un panel de control online, donde podrá hacer todos los cambios que desee en su centralita, a tiempo real.

Este panel de control **no tiene coste adicional**, ya que está incluido en la cuota mensual de la línea.

Para acceder a él, nosotros le daremos un usuario y una clave de acceso y le remitiremos un manual de instrucciones para que sepa como configurar cada una de las opciones del panel.

Desde su panel de control, podrá hacer todas las modificaciones que desee en su línea 902, quedando estos activos en ese mismo momento.

La configuración de su línea 902, también podemos hacerla nosotros directamente, sin coste adicional. Solamente tiene que llamarnos o enviarnos un email, y nosotros le haremos los cambios enseguida.

Desde aquí puede subir las locuciones que desee utilizar, que podrán ser las grabadas por nosotros, o por el contrario, las que usted haya creado de manera independiente.

Todo lo indicado, **está incluido en la cuota mensual de la línea, sin coste adicional.**

LOCUCIONES PERSONALIZADAS: Ilimitadas



Al utilizar las locuciones, dará una mayor imagen a su empresa, y podrá ofrecer un mejor servicio a sus clientes. Puede disponer de locuciones de varios tipos:

- Locuciones de Bienvenida
- Locuciones de Selección (pulse 1, pulse 2)
- Locuciones de Ocupadas y colas de espera
- Locuciones de Fuera de Horario
- Locuciones Informativas
- Locuciones de Contestador o buzón de voz.

Ejemplo: Si llaman a su 902, pero su línea comunica y no dispone de más líneas alternativas, puede hacer que salte una locución indicando a modo de ejemplo... "En estos momentos todos nuestros operadores están ocupados, por favor espere..." y en cuanto su línea se quede libre, se le desvía la llamada.

También puede disponer de locuciones de fuera de horario, para indicar a sus clientes que lo llamen en el horario que puedan atenderle, o al llamar a su número que salga una locución indicando "hola, ha llamado a su empresa, le pasamos con un comercial, por favor espere" y a continuación, la llamada será transferida.

DESVÍOS POR TECLADO: Desvío según el número pulsado.



Los desvíos por teclado, le permiten en función del número que pulse el llamante, desviar la llamada a un número, a una locución, a un buzón de voz o incluso colgar la llamada.

Ejemplo: Se puede programar su centralita para que cuando lo llamen, salga una locución de bienvenida, del tipo:

"Hola, ha llamado a su empresa, por favor seleccione,
Pulse 1 para hablar con administración,
Pulse 2 para hablar con un comercial,

Pulse 3 para dejarnos un mensaje,
Pulse 4 para información del servicio"

Según el número que pulsen, se desvía 1 o 2 a un número o varios, si pulsan 3 a un buzón de voz, y si pulsan 4 a una locución indicando el servicio o producto que deseen.

También se pueden realizar ilimitadas opciones de desvío diferentes en función de la tecla pulsada.

CÓDIGOS PIN: Servicios de códigos introducidos.



Disponemos de la herramienta necesaria, para que pueda realizar opciones tan avanzadas como desvíos por códigos introducidos, para que si no se introduce un código autorizado no se permita la llamada.

También, muy útil si desea disponer de múltiples códigos para comerciales, clientes o incluso detectar el número de llamadas de diferentes proveedores o clientes.

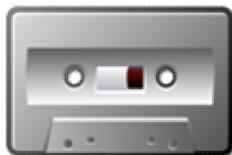
Ejemplo: Se puede hacer que cuando lo llamen a su 902, este pida un código, si se introduce mal el código, se finalizará la llamada después de un número determinado de intentos incorrectos, si introducen correctamente el código se realiza la llamada.

Se permiten códigos diferentes, para que según el código solicitado se realice el desvío, puede tener ilimitados rangos.

Un claro ejemplo: desea que cuando lo llamen, si marcan 1201 se desvíe a un número, 1402 a una locución, 5673 a un fax y 7434 a una locución con una información determinada. Si no marcan ninguno de estos números, saldría una locución indicando que introduzcan un número autorizado.



GRABACIÓN DE LLAMADAS: Todas sus llamadas almacenadas



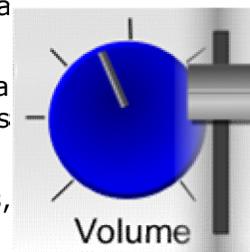
Las líneas 902 Grabación de Llamadas, es un servicio integrado dentro de nuestra. Un servicio que permitirá a su empresa optimizar aún mas, el servicio de Atención Telefónica de su empresa, almacenando las conversaciones y pudiendo acceder a ellas en cualquier momento y desde cualquier lugar.

Además tendrá la seguridad, de que estas grabaciones cumplen la ley de protección de datos, y es obligatorio que al principio de las mismas, se informe de que dichas llamadas están siendo grabadas.

La configuración del servicio la gestiona el propio cliente a través de un panel online y es muy sencilla. Además podrá tener almacenados hasta 3 meses cualquier llamada recibida.

Todas las llamadas son encriptadas para que sólo pueda acceder a ella la persona autorizada. En cualquier momento podrá descargar las llamadas y tenerlas siempre a su disposición.

Este tipo de servicio es ideal para Agencias, Centrales de Alarmas, Ambulancias, Servicios Financieros, de asesoramiento, etc.



CALLER ID: Desvíos según el número de origen de la llamada.



Le permite realizar operaciones en función del número que llama, por ejemplo, se puede hacer que si llaman desde 911234567 se desvíe a un número, si llaman desde 931 234 567, se desvíe a otro o a una locución, si no se puede detectar el número de quien llama, que una locución indique que solo se aceptan números identificados.

También se permite rangos de números, por ejemplo, si desea que al llamar desde el 911 230 000 al 911 239 999 se desvíe a un número y fuera de ese rango a otro, o una locución, se puede hacer fácilmente configurándolo en cuestión de minutos.

Permite realizar desvíos ilimitados por rangos o números de origen de la llamada, incluso móviles. Por ejemplo, si llaman desde el 610 000 000 al 610 999 999, que se desvíe a un número, en caso contrario locución de llamadas o desvío a otro número.

OBTENER DATOS: Solicita y obtiene información del usuario llamante.



La opción de Obtener Datos, le permite realizar, entre las personas que llamen a su línea 902, encuestas, concursos, solicitudes de información y cualquier opción en la que se requiere que el llamante, deje unos determinados datos.

Se puede configurar de dos maneras: Que los clientes al llamar, dejen los datos en formato de voz, o que los dejen a través de las opciones pulsadas a través del teclado numérico del teléfono.

Una vez obtenidos los datos, se le remitirá directamente a la dirección de correo electrónico que nos haya indicado en la configuración de su 902.

LLAMADAS NO RESPONDIDAS



Con el servicio de Llamadas NO Respondidas, usted estará siempre informado, de las llamadas que ha recibido que no le hayan dejado mensaje y el número del que la ha recibido.

Este servicio, podrá activarse, cuando el número de desvío esté ocupado, o cuando no se atienda el teléfono, (en este último caso, sólo si el llamante deja que finalicen los tonos hasta que la llamada se cuelgue sola).

Lo veremos mejor con un ejemplo:

Si una persona llama a su 902 Centralita Virtual, y el número de desvío comunica, el llamante oír un pequeño pitido durante un segundo, y automáticamente se colgará la llamada. A continuación usted recibirá en su correo electrónico con el aviso de **llamada no respondida**, con un archivo .wav adjunto, en cuyo título, aparece, **el número de origen de la llamada y la fecha y hora de la misma**.

Este pitido también se escuchará, si nadie responde la llamada, siempre y cuando, el llamante **deje que la llamada finalice sola**.

ESTADÍSTICAS: Estadísticas a tiempo real



Nuestras centralitas virtuales, disponen de un panel de estadísticas a tiempo real, en el que podrá ver todas las llamadas recibidas en su línea 902 en cualquier momento incluso podrá ver aquellas que están siendo atendidas en su línea 902 a tiempo real.

En su panel podrá ver:

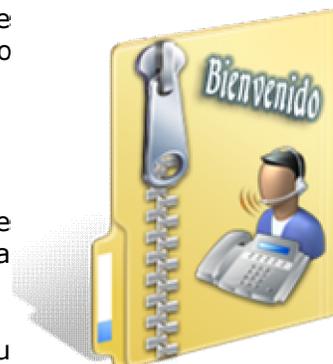
- Detalles de las llamadas (día, hora, número, duración, etc.)
- Detalles por Provincias (número de llamadas, orígenes, etc.)
- Detalles por Día en el que podrá ver las llamadas de cada día.
- Detalles de promedio, duración, orígenes y mucho más.

PORTABILIDAD DE SU CENTRALITA VIRTUAL

Si ya dispone de una línea 902 básica, Centralita Virtual o Faxtomail, le damos la posibilidad de pasarlo con HGM Network conservando su mismo número y por supuesto, mejorando las funcionalidades del mismo.

La manera de proceder, es la siguiente:

- Deberá firmar un contrato con nosotros, y un documento donde nos autoriza a solicitar la línea al operador que usted tenga actualmente.
- Es imprescindible que disponga de una factura, o contrato con su operador actual, para demostrar que ese número está realmente con dicho operador.
- En cuanto tengamos esta documentación en nuestro poder, nos dispondremos a solicitar la portabilidad que durará aproximadamente entre 5 y 10 días laborables.



HGM Network S.L. - Quienes Somos



HGM NETWORK S.L. es una empresa de telecomunicaciones e Internet, con una presencia de 10 años en el mercado actual, disponemos de una extensa red de distribuidores y clientes y ofrecemos todo tipo de servicios especializados y personalizados. HGM Network, esta inscrita en el registro de operadores de redes y servicios de comunicaciones electrónicas en la comisión del mercado de las telecomunicaciones (CMT). Tenemos autorización para la reventa del servicio telefónico fijo disponible al público en acceso indirecto (líneas 900, 901, 902, 91, 93, 928, 922, etc.), reventa del servicio de almacenamiento y reenvío de mensajes cortos (SMS y

SMS Premium) y correos electrónicos, lo que nos permite poder competir con cualquier otro operador y personalizar los servicios a nuestros clientes.

Para su tranquilidad, contamos con clientes, como por ejemplo:

- **Centrales de Alarmas**, gestionándoles nosotros el servicio de líneas 902, Página Web y envío de mensajes a móviles, con más de 6000 llamadas diarias a la CRA.
- **Call Centers**, gestionándoles nosotros el servicio de líneas 902, envío de mensajes a móviles, con más de 20000 llamadas diarias a los diferentes números, con servicio de Secretaria Virtual, voice Mail y otros.
- **Servicios Sanitarios y de Ambulancias:** Por medio de los 902, les gestionamos llamadas de emergencia de varias provincias y comunidades Españolas.
- **Servicios municipales de diferentes Provincias:** Gestionando las líneas 902, centralitas virtuales, Faxtomail y SMS.
- **Entidades Financieras:** Gestionando las líneas 902, centralitas virtuales, Faxtomail.
- **Medios de Prensa, Televisiones y Emisoras:** Gestionando los 902, centralitas virtuales y Faxtomail, y/o promociones por SMS y concursos.

Y a nivel Internacional tenemos clientes en Alemania, EEUU, Italia, Argentina, México, Portugal, etc.

Transforme su línea en Centralita Virtual, con la posibilidad de grabar sus locuciones en Español, catalán o inglés si lo desea, totalmente GRATIS.

<http://www.hgmnetwork.com>