

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**“Ofreciendo la mejor gestión
y calidad de servicio”**



La modernización de las administraciones públicas con el objetivo de acercarse al ciudadano, supone una reorganización estructural y remodelación de los sistemas de información, para agilizar los trámites, mejorar las gestiones, y en definitiva, dar un servicio de calidad y mejorar la atención al ciudadano.

Para afrontar estos retos, las administraciones públicas necesitan plataformas de comunicaciones inteligentes, que gestionen todas las interacciones con los ciudadanos o empresas, mayoritariamente telefónicas, de manera personalizada, eficaz y eficiente. Además de automatizar los procesos para mejorar la eficiencia. De aquí la evolución hacia un modelo de teletramitación y

TeleVantage cubre las necesidades en comunicaciones, actuales y futuras, de las administraciones públicas, personalizando cada interacción, reduciendo costes y automatizando los procesos.

Beneficios de TeleVantage

- Enrutamiento inteligente de las llamadas según las reglas de negocio.
- Gestión del overflow en caso de picos de volumen.
- Integración con softwares de gestión fácil y rápidamente.
- Interfaz gráfica para la gestión telefónica que incrementa la productividad.
- Detallados y personalizados informes para tomar decisiones.
- Estadísticas online de la gestión y parámetros de calidad.
- Configuraciones personalizadas del tratamiento telefónico según múltiples parámetros (horario, cliente, día, saludo, área de interés, etc.).
- Integración web (Chat, call me back, etc.).
- Inversión garantizada gracias a upgrades software.
- Facilidad y flexibilidad de administración mediante una interfaz gráfica.
- Operadoras automáticas para dar servicio 24/7 y automatizar procesos.
- Conectividad con otras localizaciones mediante VoIP (Red Corporativa).
- Reconocimiento de voz mediante IVR para automatizar procesos.
- Transferencia de llamadas a números exteriores transparentemente.
- Sistema de grabación para control de la calidad del servicio.
- Recepción de mensajes del buzón a l'e-mail.

Con más de 36 premios ...



Y casos de éxito en su sector.

**Logic
phone**

Travessera de Gràcia, 15
Planta 4 08021 Barcelona

93 241 33 19

Pza. Emilio Jiménez, 2
28008 Madrid

91 458 52 77