

# INDUSTRIA FARMACÉUTICA

## “Personalización y optimización de la gestión”



7



Históricamente la industria farmacéutica ha realizado importantes esfuerzos en I+D de nuevos productos para buscar el éxito y, consecuentemente, elevadas ventas por su exclusividad.

En la economía actual, elevados esfuerzos en I+D no garantizan el éxito y, por tanto, los beneficios esperados. Además aparecen las pérdidas de patentes debido a los años y los medicamentos genéricos.

Todos estos hechos de la nueva economía replantean las estrategias, donde el nuevo modelo de negocio es la mejora y potenciación de la distribución y la comercialización, así como un aumento del marketing. Se busca una mayor personalización de sus servicios y una optimización de todos los procesos de gestión.

**TeleVantage optimiza los procesos de gestión mediante el enrutamiento y la automatización, al tiempo que personaliza cada interacción con el cliente.**

## 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**