

SERVICIOS EN LA CONSULTORIA DE COMUNICACIONES DE YOU2CALL

1. **Auditoría integral, gratuita e independiente** de tus Telecomunicaciones.
2. **Consultoría integral** de tus Telecomunicaciones **Gratuita, con independencia de las Operadoras.**
3. **Oferta Personalizada de precios y servicios con todas las operadoras del mercado.**
4. Sustitución y/o reparación de Terminales.
5. Atención al Cliente personalizada.
6. Gestión de altas y bajas inmediata y confirmada.
7. Actualización permanente de Productos y de Tarifas.
8. Calidad de Servicio Garantizada (SLA).
9. Facturación personalizada y optimizada a tus necesidades.
10. Filtrado de incidencias.



ESQUEMA DE LA IDEA CONSULTORIA Y AUDITORIA YOU2CALL

1. ¿Quiénes somos?

- a. **Historia de YOU2CALL-Apelcom:** es una empresa con soluciones especiales en telecomunicaciones para empresas, particulares y con una fuerte presencia en el sector educativo. más de 300 entidades españolas (Educativas, Del sector del Automoción, mayoristas y minoristas de viajes, compañías aéreas, aseguradoras...) y otras tantas internacionales distribuyen nuestras soluciones en telecomunicaciones. Tenemos cientos de miles de usuarios, a nivel mundial, satisfechos con nuestras soluciones y precios.
- b. 25 años de Experiencia en Telecomunicaciones nacionales e internacionales.
- c. Operadores con las que trabajamos (Verizon, Colt, BT, Movistar, Vodafone, Orange, MasMóvil, Xtratelecom....).
- d. Equipo humano de YOU2CALL: con una media de más de 10 años en el sector de las Telecomunicaciones.

2. Slogan: “Optimizamos sus Comunicaciones”.

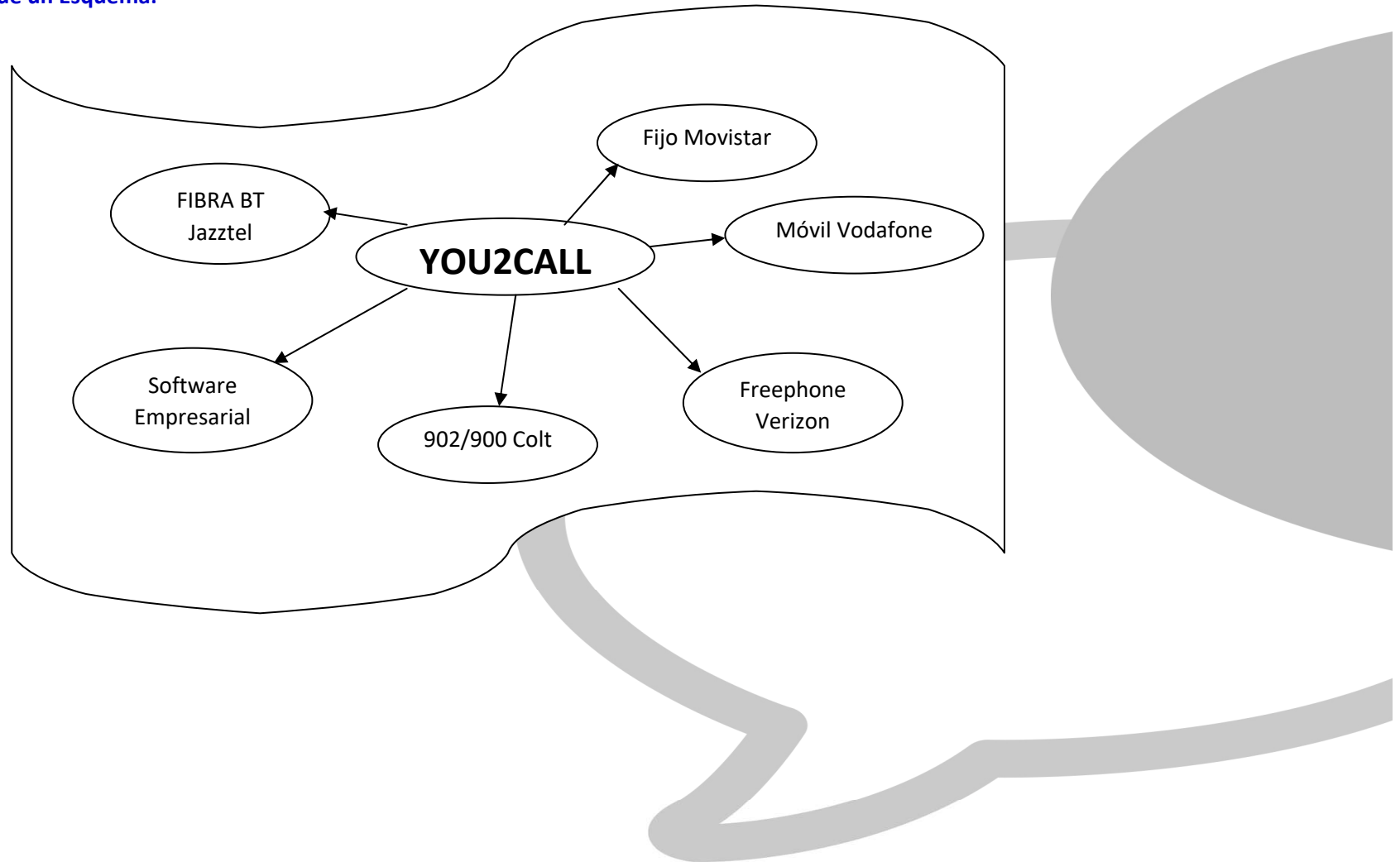
3. ¿Qué Hacemos? Gestionar integralmente sus Telecomunicaciones.

4. “Zapatero a tus zapatos”.

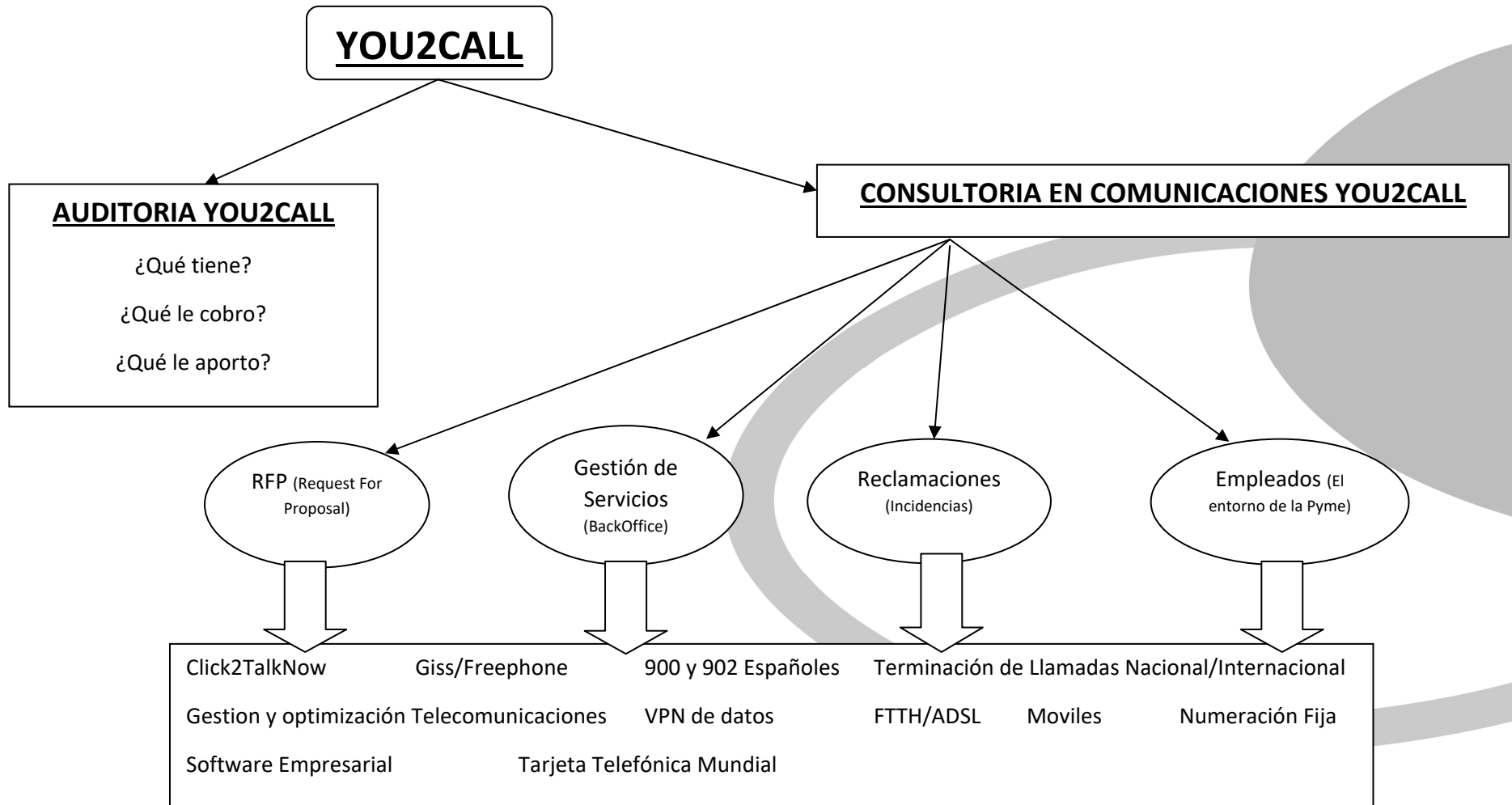
5. Resumen de ventajas:

- a. Integración de Servicios y sencillez.
- b. Ahorro Económico y Racionalización de los Servicios y de los Recursos.
- c. Actualización e innovación del Mercado.
- d. Simplificación de la Facturación.
- e. BackOffice propio y personalizado.

f. Ejemplo de un Esquema:



6. Como lo hacemos: marca comercial utilizada "you2call"



PROCEDIMIENTO CLIENTES A 12 MESES

Envío toma de datos por parte del comercial.

En esta fase, la persona encargada en back office se presentará al cliente como su futuro agente personal, redactará los contratos pertinentes y resolverá todas sus dudas con el cliente y/o el comercial antes de lanzar la activación/portabilidad.

Envío carta de bienvenida y de contratos para firmar.

En dicha carta vendrán reflejados todos los datos de contacto, servicios de gestión que se ofrecen, tiempos de actuación, etc. Una vez esté en poder del agente la documentación requerida firmada, se tramitará la petición al operador, se enviarán las sim, equipos, botiquín de sim y se confirmará con el cliente la recepción de dicho pedido.

Día de activación o portabilidad.

Llamada de control con el cliente para interesarnos por el proceso y resolución proactiva de posibles incidencias. Horas estimadas de llamadas primera y/o última de la mañana.

Primer mes de facturación.

Revisión y explicación de la primera factura, métodos y aviso de cargo, ordenante, etc.

Segundo mes.

Coordinar con el comercial el flujo óptimo para el cliente, así como los tipos de comunicación más efectivos para todas las partes.

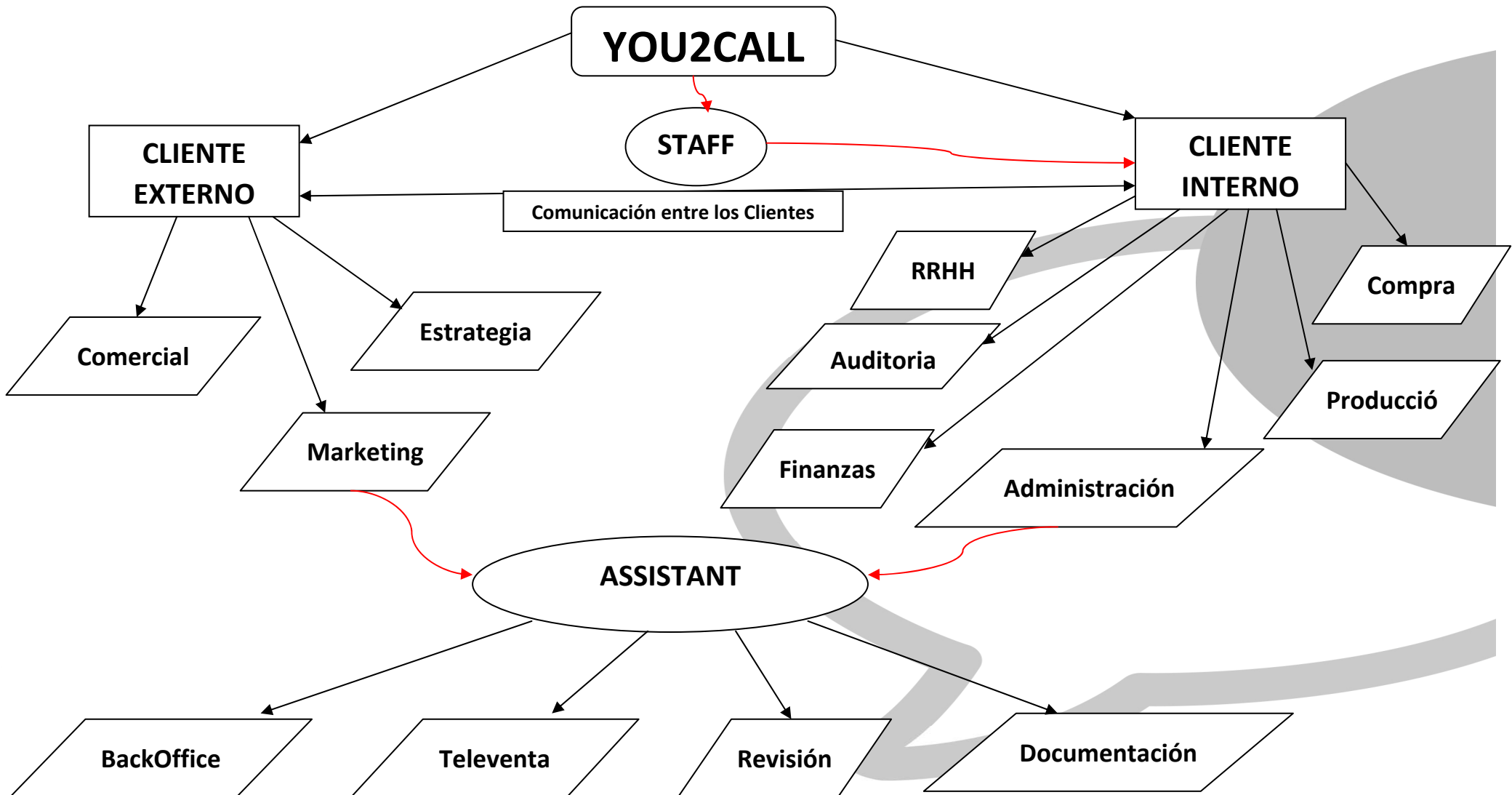
Meses siguientes.

Independientemente de las comunicaciones recibidas por el cliente, como media se deberá hacer una llamada/mail de control trimestral con acciones comerciales de necesidades u ofrecimiento de soluciones que puedan interesar al cliente.

12 Meses.

Revisión y posicionamiento del cliente, así como realizar un cuestionario para detectar el grado de satisfacción del mismo.

ORGANIGRAMA DE YOU2CALL



Registro Mercantil de Madrid Tomo: 37321, Libro: 0, Folio: 56, Sección: 8, Hoja: M665548