

contactnova



Presentación

Servicios

Tecnología

Diferenciación

Contacto

## Quiénes Somos

- Contactnova es una iniciativa empresarial gallega participada por la sociedad de Capital Riesgo Netaccede SCR, S.A. y Caixanova.
- La empresa desarrolla su actividad en el **Parque Tecnológico de Galicia**, provincia de Ourense.
- En el año 2010 se produce la absorción de Consultores Asesores Netglobal por parte de Contactnova, lo que se traduce en una nueva línea de negocio y en la generación de valor añadido en la prestación de servicios ofrecidos al cliente.
- El **objeto de la actividad** es la externalización (outsourcing) de la gestión de llamadas telefónicas y contactos digitales en términos de negocio, relacionados con la atención al cliente, la investigación socio-económica, la organización comercial y productiva y el marketing directo.



**Presentación**

**Servicios**

**Tecnología**

**Diferenciación**

**Contacto**

## Misión y Visión

- Nuestra misión es la satisfacción total de nuestros clientes prestándoles una atención única, personalizada y atendiendo a sus necesidades en cada momento.
- Todo esto nos ha permitido comprender mejor las tendencias y necesidades del mercado, transmitiendo un mayor nivel de confianza y seguridad en nuestros clientes.
- Los objetivos que nos planteamos sólo son alcanzables integrando la capacidad, motivación y formación de las personas con la más alta tecnología en la gestión de contactos y comunicaciones.



**Presentación**

**Servicios**

**Tecnología**

**Diferenciación**

**Contacto**

## Recursos Humanos

- Actualmente, Contactnova cuenta con 250 posiciones de teleoperación que prestando horarios 24 x 7 pueden dar ocupación hasta a 750 empleados.
- En Contactnova-Callcenter se trata de buscar la continuidad y se potencia el factor humano mediante la formación continua y el seguimiento individualizado. De esta forma, se ha logrado una tasa de rotación natural muy baja.



## Qué ofrecemos

Los servicios prestados por Contactnova se dividen en cuatro grandes bloques:

**Presentación**

**Servicios**

**Tecnología**

**Diferenciación**

**Contacto**



Presentación

Servicios

Tecnología

Diferenciación

Contacto

## Atención Telefónica

- **Servicios de atención al cliente:** información de productos y servicios, gestión de sugerencias y reclamaciones y solución de incidencias.
- **Servicios de atención al ciudadano:** gestión de cita previa, información municipal, teleasistencia a distintos colectivos (tercera edad, mujer, etc.), información especializada y administrativa (subvenciones, trámites...), servicios de alertas.
- **Help-desk:** gestión de incidencias y pedidos, canalización, seguimiento, solución y cierre de incidencias y evaluación.
- **Servicios telefónicos para empresas:** recepción y distribución de llamadas, gestión de agendas, informes de llamadas.

Presentación

Servicios

Tecnología

Diferenciación

Contacto

## Apoyo a la gestión

- **Gestión de bases de datos:** depuración y actualización de datos, mantenimiento de BBDD, depuración de registros, optimización de tratamientos de listas frías, plataformas de pre-venta.

- **Grabación de datos:** fichas de clientes, fichas de productos, facturas y albaranes.

- **Mailings:** envíos de correspondencia e invitaciones y confirmación de recepción.

## Marketing

Presentación

Servicios

Tecnología

Diferenciación

Contacto

- **Estudios de mercado:** diseños muestrales y de cuestionarios, realización de encuestas, tabulación y análisis de resultados, estudios de segmentación de mercado y conocimiento de marca, test de concepto y producto.

- **Encuestas telefónicas:** evaluación de satisfacción de clientes, seguimiento de calidad del servicio, sondeos de opinión, hábitos de uso/ consumo.

- **Convocatorias:** presentación de actos, gestión de citas.

Presentación

Servicios

Tecnología

Diferenciación

Contacto

## Consultoría Estratégica

- Estudios de mercado y planes estratégicos
- Estudios demoscópicos
- Asesoramiento a la Administración Pública
- Gestión y definición estratégicas de proyectos de innovación
- Apoyo a la internacionalización
- Procesos Electorales

Presentación

Servicios

Tecnología

Diferenciación

Contacto

## Consultoría Tecnológica

- Soluciones integrales LAN para PYME
- Desarrollo de software a medida
- Clusters de alta disponibilidad y alto rendimiento
- Servicios de Hosting y Registro
- Adaptación de los sistemas a la Ley de Protección de Datos
- Virtualización de servidores

## Esquema del CRM multicanal

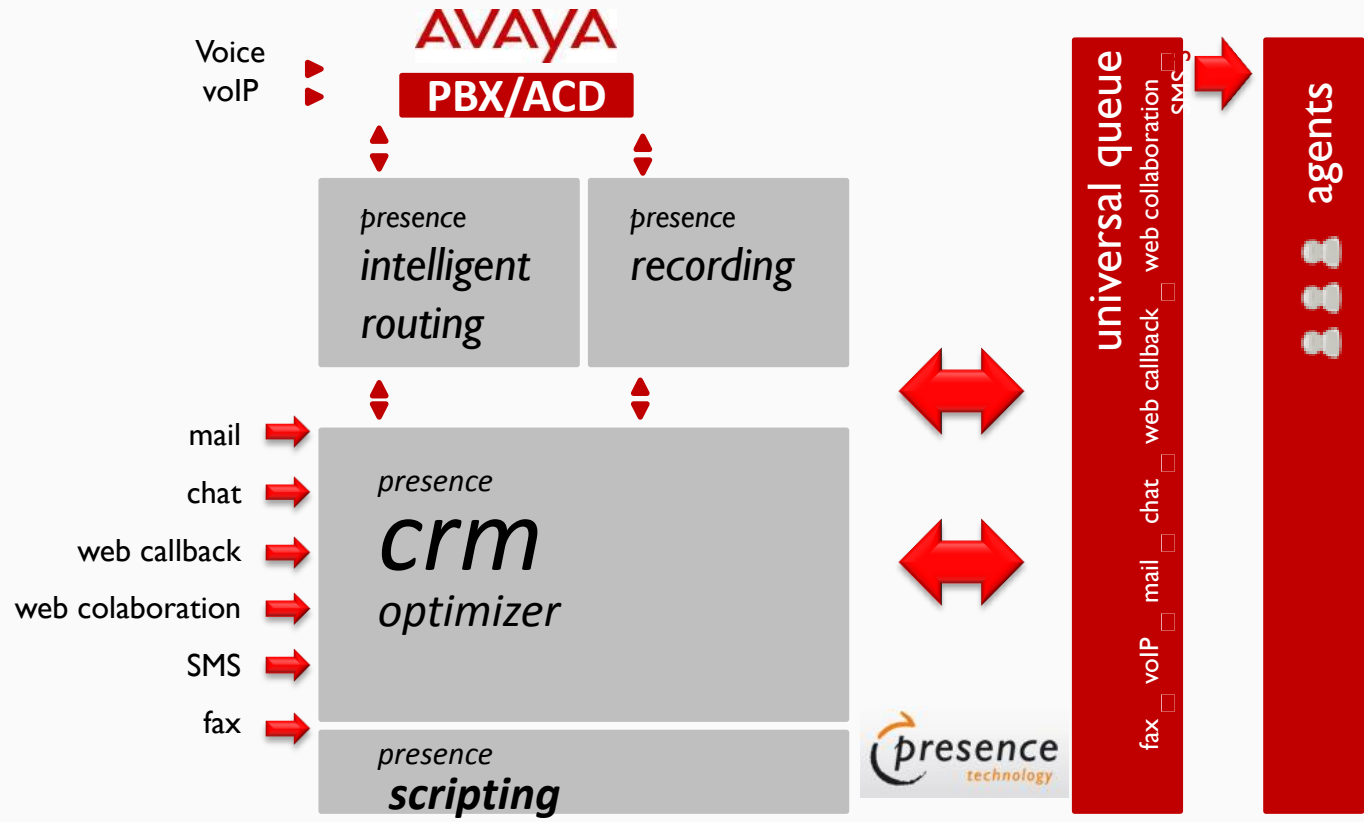
Presentación

Servicios

Tecnología

Diferenciación

Contacto



## Arquitectura del CTI (Integración Teléfono – Ordenador)

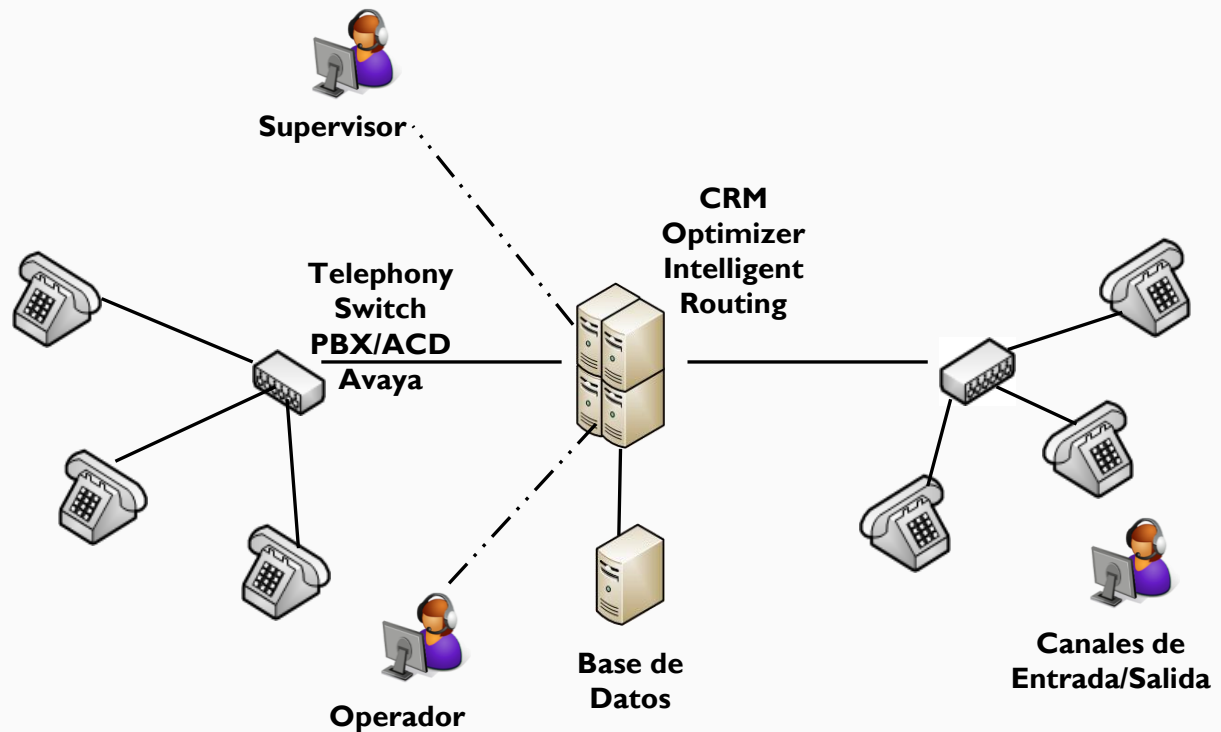
Presentación

Servicios

Tecnología

Diferenciación

Contacto



Presentación

Servicios

Tecnología

Diferenciación

Contacto

## Nuestra diferencia

- La **Estructura de Recursos Humanos** mantiene un bajo índice de rotación, lo que favorece la implicación y profesionalidad del personal, la especialización, y la mejora del conocimiento del cliente.
- **Infraestructura técnica** de primer nivel y Orientación a la **Calidad Total**.
- **Nuestro Departamento de Consultoría** especializado en asesoramiento estratégico y tecnológico aporta un valor añadido único que haciendo de nuestros servicios un apoyo inigualable.

Presentación

Servicios

Tecnología

Diferenciación

Contacto

## Ventajas de trabajar con nosotros

- **Mejora en la Eficacia** de la gestión empresarial.
- Incorporación de **Tecnología avanzada** de modo continuo.
- Reducción de costes manteniendo las actuales inversiones.
- Incorporación de **Soluciones Tecnológicas adaptadas**.
- Contratación de una **empresa especializada** en este servicio.



Presentación

Servicios

Tecnología

Diferenciación

Contacto

## Ubicación e Instalaciones

### Instalaciones operativas

Ubicadas en el Parque Tecnológico de Galicia, Ourense.

Dispone de sistemas de comunicación de última generación y de alta capacidad para la prestación de sus servicios



### Commercial Offices

Located in the financial center of the city of Vigo.



**Rogelio García Rubianes**  
Responsable de Desarrollo de Negocio  
[rogelio.garcia@contactnova.com](mailto:rogelio.garcia@contactnova.com)

**Presentación**

**Servicios**

**Tecnología**

**Diferenciación**

**Contacto**

**Oficinas comerciales**

C/Colón, 6 - 4ªA-B  
36201 Vigo  
Tlf.: 986 441 646/ Fax 986 441 646

**Unidad Operativa**

Parque Tecnológico de Galicia  
Centro de Innovación Edisa - 2ªPlanta  
Polígono de San Cibrao das Viñas, s/n  
32900 Ourense  
Tlf.: 902 998 862/ Fax 902 501 436

[www.contactnova.com](http://www.contactnova.com)  
[contactnova@contactnova.com](mailto:contactnova@contactnova.com)