

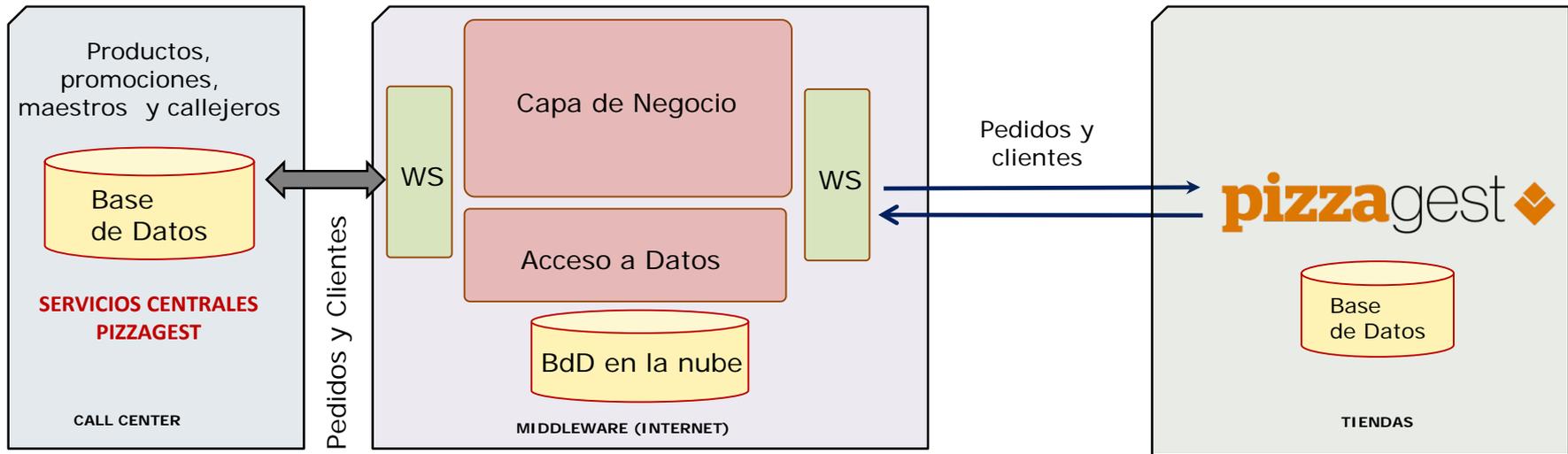


## Características del sistema

- **Automatización:** El Call Center está totalmente integrado con PizzaGest, de modo que no es necesario volver a dar de alta productos, promociones, callejeros, etc. Toda esta información que ya está en PizzaGest Central se comparte con todos los agentes. Esta funcionalidad asegura que la carta de precios/productos es la misma en Call Center que en tienda y evita tener que duplicar esfuerzos.
- **Operativa:** Los pedidos que se toman a través del servicio de Call Center, se cargan automáticamente en PizzaGest, evitando duplicar procesos de venta y minimizando los posibles errores.
- **Sencillez:** todo el sistema está diseñado en base a la experiencia de trabajo en tiendas, lo que permite a cualquier usuario de PizzaGest utilizar la aplicación de Call Center con una mínima formación.
- **Escalabilidad:** Es un sistema probado y garantiza la capacidad de realizar una venta real con todas las funcionalidades del negocio de delivery absolutamente probadas y consolidadas.

Para disponer de un sistema de Call Center, es necesario disponer de PizzaGest Central ya que ciertas funcionalidades se comparten.





## CALL CENTER:

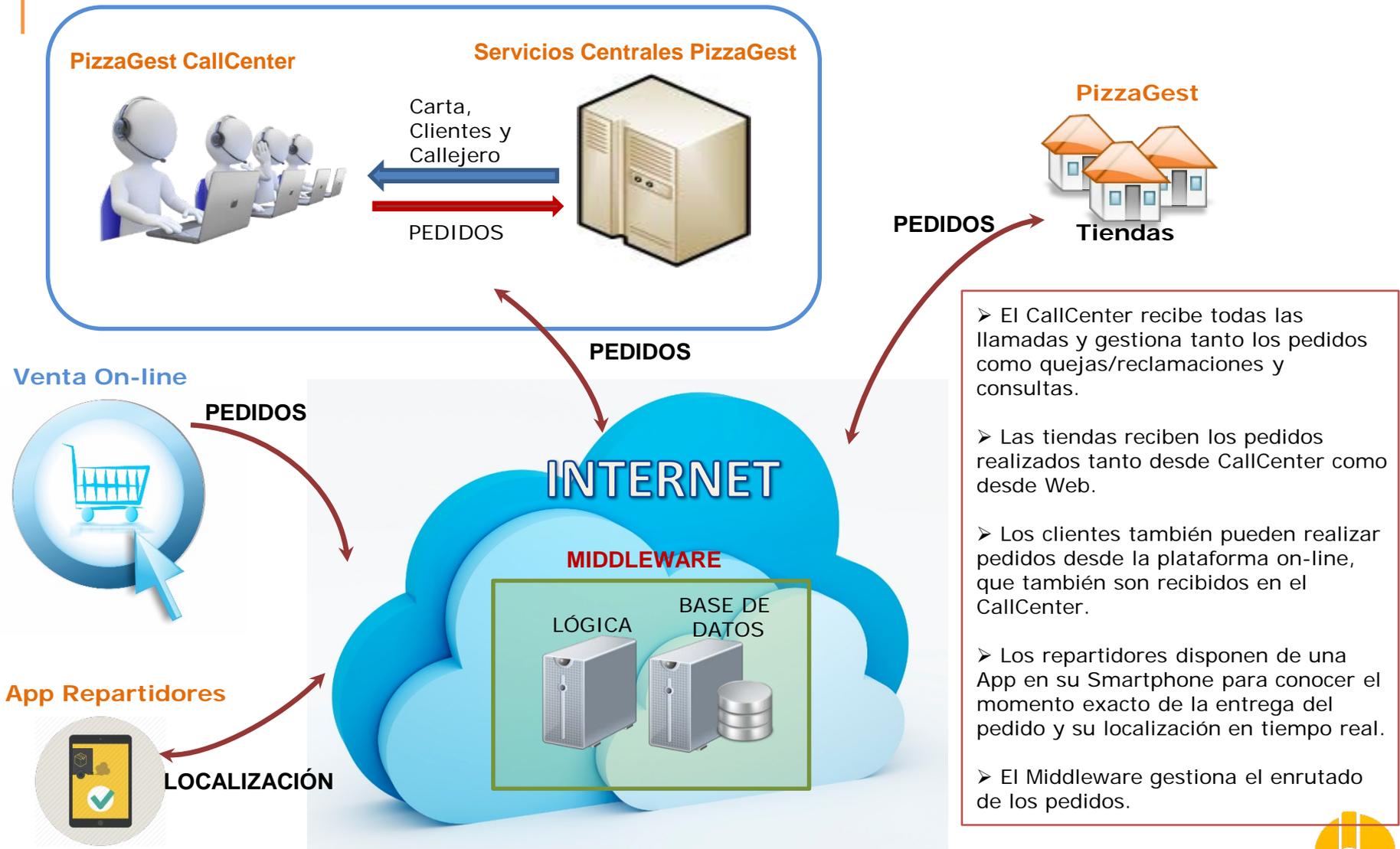
- **Pedidos:** Captura de pedidos tanto de Domicilio como de Recoger. También se gestionan los pedidos realizados a través de la plataforma de venta on-line.
- **Quejas/Reclamaciones/Consultas:** Gestión tanto de quejas como de reclamaciones y consultas tanto relacionadas con pedidos como de ámbito general.
- **Gestión de repartos:** Desde el Call Center se puede conocer la localización en tiempo real de todos los repartidores que se encuentren activos en el momento, sabiendo si el pedido (o los pedidos) que tienen asignados han sido ya repartidos o no (Se necesita la aplicación para Smartphones basados en Android 4.2+).

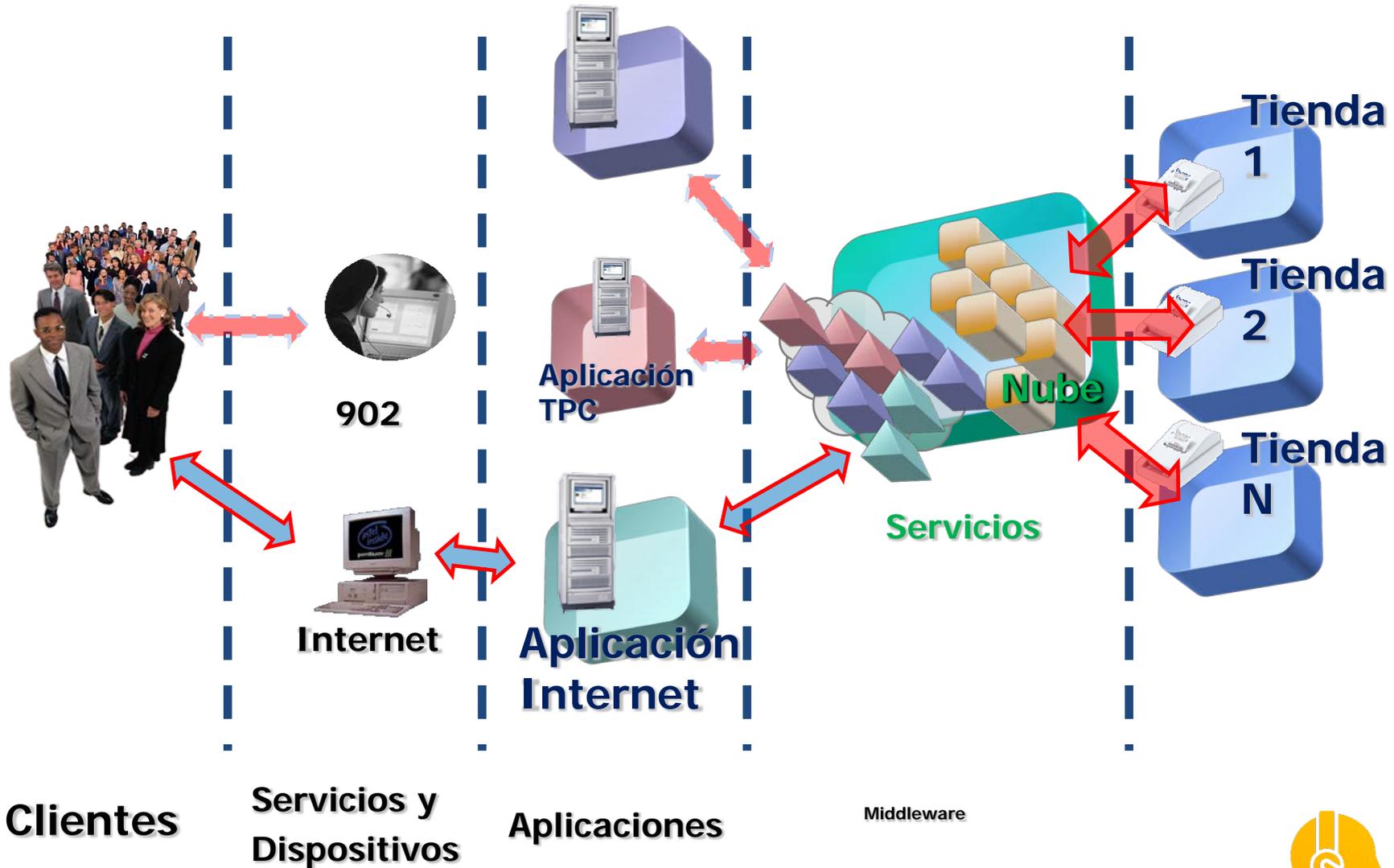
## MIDDLEWARE:

- **WS (WebService):** Capa para proporcionar funcionalidad a otras aplicaciones, en este caso el envío y recepción de pedidos desde tiendas y Call Center.
- **Capa de Negocio:** Reglas necesarias para la venta: productos simples y compuestos, aplicación de promociones, clientes, cálculo de precios, búsqueda en callejero, ...
- **Acceso a Datos y BdD en la nube:** Información utilizada por el Middleware para realizar la venta. Se obtiene de los almacenes de datos del cliente.

**PIZZAGEST:** Destino del pedido. Cuando un agente finaliza el pedido, este se grabará en la tienda para su procesamiento.







## Cientes



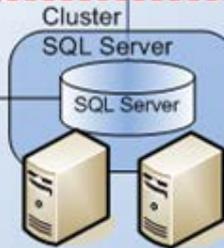
## RESTAURANTES



## DATA CENTER



PREPRODUCCIÓN



Cabina de discos



Servidores  
Middleware



Servidor  
Portal

PRODUCCIÓN



## Componentes y servicios

- Para que el sistema de CallCenter funcione, existen unas tareas de soporte y mantenimiento que hay que realizar a diario:
  - **Plataforma:** Dimensionamiento continuo de la plataforma para garantizar el funcionamiento garantizando la capacidad de venta. (Almacenamiento, bases de datos, ancho de banda, número de frontales, Servidores).
  - **Alojamiento:** Contratación de servicios de alojamiento de la plataforma para garantizar los servicios de disponibilidad.
  - **Licencia de aplicación de CallCenter** y actualizaciones.
  - **Mantenimiento preventivo:** Realización diaria de copias de seguridad, revisión de log, etc.
  - **Soporte técnico:** Resolución continua de incidencias en la plataforma.
  - **Mejora continua:** Mejora de la usabilidad y respuesta del sistema, continua para facilitar el uso del agente.



## Comparativa de CallCenter con venta en tiendas.

- Las principales ventajas del CallCenter respecto a capturar los pedidos en tienda son las siguientes:

CallCenter	Tiendas
Mejora la satisfacción del cliente: El cliente siempre es atendido por un profesional que tiene en todo momento la respuesta adecuada a sus necesidades.	La atención que recibe el cliente depende de la persona que le atienda y de las circunstancias de la tienda (hora punta, problemas de recursos, etc)..
Personal especializado en la atención a los clientes.	Personal polivalente que hace diversas funciones.
Incremento del número total de pedidos y del precio medio del pedido.	Los empleados suelen “descolgar teléfonos” prematuramente o no atender pedidos cuando queda poco tiempo para acabar la jornada.
Ahorro en infraestructura y recursos humanos. Los recursos están centralizados con lo que se dispone de ellos en todo momento.	La mayoría de la infraestructura se utiliza únicamente días/horas concretos.
Operación continua con alta disponibilidad. Aunque las tiendas estén cerradas se puede seguir atendiendo al cliente.	El cliente únicamente nos puede contactar durante el horario de apertura de las tiendas.
Mantenimiento y homogeneidad de estándares a nivel de marca.	Depende de con qué tienda contacte el cliente recibe una imagen de marca distinta ya que varía la atención.
Fidelización del cliente, lanzamientos y promociones, telemarketing, actualización de datos, etc	No viable económicamente desde las tiendas.



## Funcionalidades disponibles:

- **Registro de clientes:** Alta y registro de clientes en la aplicación de modo que para los siguientes pedidos no necesitan volver a dar de alta sus datos (dirección, teléfono, email, etc). El registro se realiza en la tienda en la que el cliente hace el pedido.
- **Selección de tienda:** El agente selecciona la tienda que corresponde al cliente, tanto para pedidos de recoger como para pedidos de domicilio. Si el cliente está registrado en una dirección puede solicitar un envío a otra dirección distinta.
- **Productos:** La aplicación permite la venta de los mismos productos que existan en las tiendas. Se permiten distintos productos y precios por tienda.
- **Promociones:** La aplicación dispone de todas las promociones que existen en las tienda. Se permiten distintas promociones por tienda.
- **Formas de pago:** La aplicación permite realizar el pago al recibir el pedido (o al recogerlo en tienda) con los métodos de pago habituales y además permite realizar el pago en el momento de realizar el pedido a través de tarjeta de crédito.
- **Notificaciones:** El cliente recibe un email de confirmación al finalizar el pedido en el CallCenter.
- **Seguimiento:** En el email de confirmación se adjunta un link al seguimiento (tracking) del pedido para que el cliente sepa en todo momento en qué situación se encuentra su pedido sin necesidad de llamar al CallCenter.
- **Integración VoIP:** La aplicación dispone de integración con los principales sistemas de VoIP (Avaya, Broadsoft, Zoiper) para capturar automáticamente el número de teléfono de la llamada entrante.
- **Consultas y sugerencias:** La aplicación permite el registro de las consultas y sugerencias que realizan los clientes.
- **Quejas y reclamaciones:** La aplicación permite el registro y seguimiento de las quejas y reclamaciones que realizan los clientes.



## Precios del servicio.

Para más información sobre precios y condiciones del servicio puede ponerse en contacto con nosotros:

- **Por teléfono en el: 962 871 635.**
- **Por email: [info@pav-online.com](mailto:info@pav-online.com)**

