

Transportes y Telecomunicaciones. Camine hacia el éxito con los números gratuitos

Una de las primeras imágenes en movimiento enseñadas a la audiencia en 1896 mostraba una locomotora de vapor entrando en la estación de trenes. Las imágenes en movimiento son una de las grandes invenciones de la historia moderna, estas fueron conectadas inmediatamente a una mayor invención, si cabe, el tren de vapor. Tanto las películas, como el transporte, siempre se relacionaron con el sentido de movimiento, el avance técnico y la firme creencia del progreso humano. Hoy, unos 100 años después, la indust

Lo que caracteriza al transporte y a las telecomunicaciones es la moción y el movimiento a largas distancias. En la industria del transporte internacional, donde las rutas del transporte global cruzan numerosas barreras y zonas horarias y donde hasta el 80% de los empleados están continuamente moviéndose a través de estas rutas, el tener una buena comunicación interna es esencial para que las compañías de transporte funcionen. Pero también es algo difícil de organizar. Durante los años pasados, por ejemplo, se han evolucionado varias soluciones para evitar altos costes debido a llamar por el móvil mientras uno conduce. En Europa, con sus diferentes países y redes telefónicas, es más fácil decirlo que hacerlo, lo cual ha resultado en el hecho de que los conductores internacionales llevan consigo móviles telefónicos con diferentes tarjetas SIM. Con estas tarjetas ellos pueden evitar altas tasas cuando la gente les llame, aun así, siguen generando altos costes al llamar al número nacional de su oficina. Por esta nueva razón, las tecnologías de la comunicación virtual y la telefonía IP se han convertido en la base para las nuevas redes de telecomunicación en el sector del transporte. Desde 2008, por ejemplo, existe una red móvil con base de ordenador, Cargafone , la cuál permite a los conductores de camión europeos realizar llamadas dentro de Europa a una tarifa reducida. Pero esta red, actualmente no cubre los países fuera de la Unión Europea . <http://www.logistiek.nl/Logistieke-dienstverlening/algemeen/2008/7/Truckers-bellen-via-eigen-mobiele-netwerk-LOGNWS106805W/>

“A parte”, dice Hans Lasonder, Director General de Teleforwarding, “aunque la comunicación virtual, o vía IP, puede ser muy útil, también puede ser de poca calidad ya que necesitas una buena conexión a internet para que estas tecnologías de comunicación funcionen correctamente, y si uno no tiene suficiente banda ancha, no se podrán usar las opciones de telefonía IP. Aun así, en la industria del transporte internacional, donde los conductores cruzan áreas remotas o países subdesarrollados, en estos sitios no siempre existe una buena conexión a internet. Y entonces, ¿cómo te comunicas?”

Según Lasonder, es la “línea telefónica que siempre funciona” la que sigue proporcionando los medios de comunicación más confiables para la industria del transporte internacional. Pero ¿cómo puedes asegurar una buena comunicación entre varias personas que no sólo están en diferentes países, sino también en diferentes zonas horarias? ¿Y qué pasa con los costes? “Todos éstos problemas”, dice Lasonder “pueden solucionarse usando los números gratuitos

mundiales. Estos números virtuales son enviados a teléfonos fijos nacionales, así se combina la flexibilidad de la comunicación virtual con la alta calidad de una red telefónica convencional. Además, con las facilidades de desvío internacional de llamadas y muchas otras ventajas, los números gratuitos son la perfecta herramienta para una industria tan internacional como la industria del transporte. Lasonder quiere enfatizar estas observaciones con algunos ejemplos prácticos.

“Para la industria del transporte turístico, yo sugiero instalar números gratuitos nacionales (en España se conocen como las líneas 900) en los países donde sus conductores u otros empleados en la carretera, hayan de llamar a la sede de sus oficinas, ya sea usando teléfonos móviles o fijos locales en un área de descanso a cualquier hora del día. Con las opciones de desvío internacional, como el desvío de fecha, de hora o de origen de la llamada que le proporciona el Panel de Control online, nosotros le podemos asegurar que sus llamadas son enviadas a un empleado que esté disponible o a líneas de emergencia a cualquier hora.

Esto significa que si un empleado llama a las oficinas de la sede española en Rusia, fuera del horario español de oficina, la llamada puede desviarse a gente que trabaje en el turno de noche, o en una oficina que esté dentro de la misma zona horaria. Por lo que, un número gratuito le permite estar disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana, algo que es de gran importancia, obviamente, en la industria del transporte internacional, donde la gente trabaja durante todo el día y toda la noche.

Un estudio de la Conferencia de Ministros de Transporte, la ECTM, ha demostrado que “es una mayor fuente de estrés, al igual que un factor de riesgo considerable, en términos de seguridad en la carretera. De acuerdo con las estadísticas en accidentes de carretera, los accidentes de un sólo coche suelen pasar tarde en la noche o temprano en la mañana” Esto significa que especialmente durante la noche, hay una mayor probabilidad que sus conductores internacionales necesiten contactar con su compañía.

Otra ventaja del hecho de que su compañía esté disponible las 24 horas los 7 días de la semana es que sus empleados se sentirán más seguros, lo cual tiene una influencia positiva en su imagen corporativa y también añadirá valor cuando busque por nuevos empleados en un mercado donde la escasez de conductores está aumentando rápidamente. Por ello, un número gratuito le da a su compañía algo extra que la diferencia de la competencia.

El distinguirse usted mismo de sus competidores es importante en una industria como la del transporte internacional, donde la competencia es muy alta. Los costes de reducción y de optimización del proceso de negocio son rumores que ocupan gran espacio en las mentes de los dueños de muchas compañías de transporte. “Con esto en mente, yo imagino a muchos directores preguntándose acerca de los costes de instalación de los números gratuitos. Pues bien, a estos directores les traigo buenas noticias”, Lasonder exclama “un número gratuito sólo requiere una pequeña inversión, especialmente con los precios competitivos de Teleforwarding. Además, los números gratuitos se deberían mirar como un plus a sus otros sistemas de comunicación virtual, una especie de seguro que asegura que su compañía telefónica esté disponible cuando otras comunicaciones fallan. Cuando el sistema de comunicación virtual funciona, sus conductores podrán contactarle en sus oficinas, libres de costes, a través de este sistema. Pero, cuando sea que no haya conexión de internet, o cuando sea difícil establecer esta conexión, por supuesto que en caso de emergencia usted quiere que sus conductores contacten con usted lo más pronto posible. Esto merece la pequeña inversión que requieren los números gratuitos” Añade Lasonder.

“A parte, con el Panel de Control del tráfico de llamadas usted podrá ver qué

conductor le está llamando, a qué hora y desde qué lugar. Esta información se va guardando automática y continuamente en los informes especiales online. Si compara sus llamadas entrantes durante largos períodos de tiempo, descubrirá ciertas pautas en el tráfico de sus llamadas internacionales, lo cual es bastante útil para planear el nivel de ocupación de su centro de llamadas. De esta manera, un número gratuito combinado con el Panel de Control del tráfico de llamadas, le permite reconocer problemas potenciales inmediatamente y ayuda a resolverlos rápidamente antes de que se salgan fuera de control "dice Lasonder. Como tal, los números gratuitos son una herramienta ideal para optimizar los procesos internos de su negocio.

Por ello, con un número gratuito nacional en cada uno de los países en donde su compañía de transporte internacional es activa y en cada uno de los países que cruzan sus conductores, usted puede proveer seguridad y garantías para sus empleados. Aun así, usted también puede usar estos mismos teléfonos gratuitos para comunicarse con sus relaciones externas o sus clientes potenciales en países relevantes . Si su compañía española usa un número gratuito nacional en Alemania para sus conductores, este número también puede usarse como número de contacto para sus potenciales clientes alemanes. "De nuevo, el número toll free debería verse como un añadido a sus otras opciones de contacto gratuito a través de la web o del email" explica Lasonder, " está muy bien si sus clientes pueden enviarle emails o enviaros un mensaje virtual, pero cuando haya un problema urgente o una pregunta más específica, o si no hay una buena conexión a internet, podrá seguir estando disponible por teléfono"

Más allá y en línea con otras opciones de contacto gratuitas como internet, los emails gratuitos u otros medios de comunicación virtuales, ¡los teléfonos de contacto también deberían estar libres de costes!. Con los números gratuitos usted le ofrece al cliente estas opciones como un servicio extra que ellos apreciarán. Esto le diferenciará de la competencia y le asegurará un índice mayor de lealtad del cliente hacia su compañía. Todos sabemos que la vuelta de un cliente es la vuelta de lo invertido en este. Y esto" exclama Lasonder, "¡es el absoluto valor añadido a esos números gratuitos!"

¿Usted también quiere avanzar en su negocio al pavimentar sus carreteras internacionales con números gratuitos? ¿Le gustaría optimizar sus procesos de negocio y traer más clientes con números gratuitos? Llámenos directamente para empezar con las soluciones de toll free de Teleforwarding; 00800 00123456. O contáctenos al info@teleforwarding.com

Media contact

Anniek van Engelenburg

Phone: 00800 00123456

Mail: vanengelenburg@teleforwarding.com

Web: www.teleforwarding.com
