BPO Contact Center: Dónde hemos demostrado nuestro valor

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE HACIENDA

Comité Paralímpico Español

GRUPOMASMOVIL

Hermanas Hospitalarias
HOSPITAL BEATA MARÍA ANA

vivanta
Odontología y Medicina Estética

ATM Àrea de Barcelona
Autoritat del Transport Metropolità

Igualatorio Cantabria

laSexta

Mutua Montañesa
Mutua Colaboradora con la Seguridad Social Nº 7
suma internmutual

Barakaldo
Udala | Ayuntamiento

Astillero Ayuntamiento

AYUNTAMIENTO DE SANTANDER

AYUNTAMIENTO DE CASTRO URDIALES

Ayuntamiento de Piélagos

AYUNTAMIENTO DE LEÓN

GOBIERNO de CANTABRIA

kairos 365

Dónde hemos demostrado nuestro valor

Anillo Cultural de Santander. Proyecto con **Telefónica**. Gestión de citas y entradas de 7 sitios turísticos y más de 317.000 usuarios/año.

17 millones de clientes gestionados en **SURA, aseguradora líder en Latinoamérica**.

Red de Clínicas y Centros Médicos en Perú. +800 profesionales. 4 hospitales. 40 especialidades

Aseguradora de salud líder en España. +2.2 millones de asegurados cubiertos. +24,000 profesionales de la salud.

Gestión de citas del centro de salud corporativo para todos los +23.000 empleados del **Banco Santander** en la "Ciudad Financiera", Madrid.

Red de **clínicas dentales y de estética** líder en el mercado español: +300 clínicas. +2 millones clientes atendidos.

24x7 servicios de citación, accesible desde cualquier dispositivo.

Notificaciones y recordatorios para mejorar la efectividad de la citación (compromiso asistencia).

Integrado con HIS (Health Information System) & Apps corporativas.

Todas las reservas y citas en una sola plataforma y en manos del propio cliente.

Estadísticas e informes para la mejora del servicio.

Mejora general del nivel de servicio basado en métricas y evaluación del servicio

Dónde hemos demostrado nuestro valor

Grupo MásMóvil, España

Orange, Bélgica

Verne Group, España

Citibox, Europa

Orange, España

Consolidado portfolio de clientes de las TIC y operadores de telecomunicaciones en particular. Utilizan nuestra plataforma para la gestión de sus equipos en campo o proveen nuestra plataforma a administración públicas como parte de un conjunto de soluciones propias.

Kairos365FSM: Implementación en Orange Bélgica

La implantación de Kairos365FSM en Orange Bélgica facilita la gestión del trabajo de los técnicos de campo tanto para instalación como reparación en casa de cliente de diversas tipologías de servicios.

Valor Añadido y Ventajas Clave

- Control centralizado de las órdenes de campo.
- Geolocalización en tiempo real y asignación del trabajo directamente al Smartphone del técnico.
- Control de los tiempos de desplazamiento y duración de la actividad.
- Diseño de flujos de trabajo y formularios de obligado cumplimiento.
- Integración directa con su aplicación WeCare.
- Comunicación con cliente para seguimiento en tiempo real de su orden.
- Seguimiento y control del performance de los técnicos.

- +50 diferentes flujos de operación
- Desarrollo Portal FTTH
- Comunicaciones en inglés,
- francés & flamenco

- +400 técnicos
- +15.000 órdenes instalación/mes
- +3000 órdenes reparación/mes
- 4 empresas contratistas

1 año como cliente activo (desde el 2019)

4 meses tiempo de desarrollo e implementación hasta funcionamiento

Kairos365FSM: Implementación en Grupo Verne

La implantación de Kairos365FSM ha ayudado al Grupo Verne a conseguir una gestión consolidada de los servicios de instalación de fibra, incidencias y reclamaciones para sus clientes: los principales operadores de telecomunicaciones de España

Valor Añadido y Ventajas Clave

- Notificación en tiempo real y asignación de técnicos
- Monitorización en tiempo real de los técnicos asignados a una zona
- Aumento de la satisfacción del cliente gracias a la mejora del tiempo de respuesta a incidentes, interrupciones y reclamaciones

+ 5.000 instalaciones/día
~ 1.700 usuarios de campo activos/mes

Verne se dedica a proyectos de despliegue extremo a extremo en el ámbito Telco: el replanteo, la gestión de permisos y el diseño de la red hasta el despliegue e integración de infraestructuras. Y la instalación y el mantenimiento en abonado.

1 año
como cliente activo
(desde el 2019)

4 meses
tiempo de desarrollo
e implementación
hasta funcionamiento

Kairos365FSM: Implementación en Citibox

"Nos decidimos por Kairos365FSM por el grado de conocimiento y usabilidad que presenta. Tras un proceso de evaluación de varios proveedores, Kairos365FSM es la solución que mejor se adapta a nuestras necesidades de gestión."

> *"Citibox es una compañía especializada en infraestructura inteligente. Los buzones inteligentes que empiezas a ver en las comunidades de vecinos de las principales capitales europeas para resolver la "última milla" en el negocio del comercio electrónico son made in Spain.*

Kairos365FSM coordina en una única plataforma la instalación, la reparación y mantenimiento de estos elementos inteligentes.

+ control, seguimiento y visibilidad para Citibox y las contratas que ejecutan las ordenes de trabajo.
+ el técnico siempre tiene la información y los skills adecuados.
+ la intervención se realiza siempre allí donde es necesario y el momento más oportuno.
+ cada contrata puede gestionar las citas con el cliente y la asignación a cada técnico.
+ organización granular y flexible de las zonas de intervención y la capacidad asignada a cada contrata.
+ intervenciones más rápidas, exitosas y coordinadas.

+280.000	usuarios
+42.000	buzones instalados en Madrid y Barcelona.
+100	intervenciones/mes con Kairos365FSM
10/2020	internacionalización a Paris.

2 meses desarrollo e implementación

1 año cliente activo (2019+)

Kairos365FSM: Implementación en Grupo MásMóvil

"Antes de implantar Kairos365FSM instalábamos el 10% de nuestros clientes en 24 horas. Hoy superamos el 40% y sigue subiendo"
Roberto Pascual – Director de Provisión e Instalación, Grupo MásMóvil

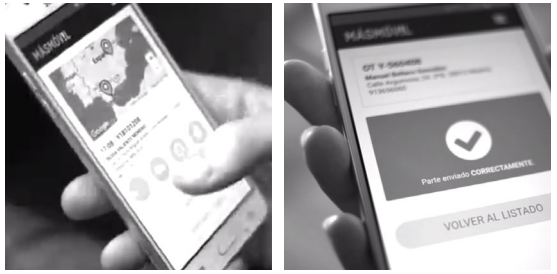
Kairos365FSM ha ayudado a todas las marcas del **Grupo MásMóvil** a completar exitosamente toda la gestión de sus instalaciones de fibra, incidencias, reclamaciones y averías relacionadas. Desde la gestión directa del BackOffice para el grupo hasta la gestión de los equipos de campo y la comunicación con el cliente.

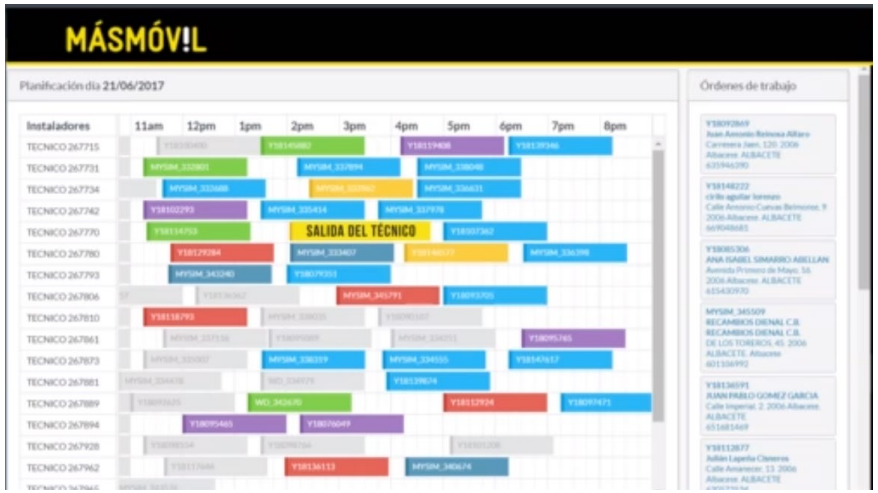
Números:

- ~5K instalaciones/día (~ 100K/mes)
- +1500 usuarios activos en el campo/mes
- +8K usuarios de soporte a ventas y clientes
- ~ 90% de ordenes de trabajo citados el día de la venta.
- +40% de ordenes de trabajo instalados el mismo día de la venta o al día siguiente.
- 62% de clientes reaccionan a las alertas de SMS.
- 35% de clientes evalúan servicio (10% = estándar mercado)

Valor añadido y beneficios claves:

- Notificaciones y asignación a técnicos en tiempo real
- Monitorización de técnicos en tiempo real
- Comienzo anticipado de la facturación gracias a la aceptación online de la instalación por parte del cliente.
- Satisfacción del cliente incrementada gracias a mejores tiempos de respuesta a incidencias, averías y quejas.





2 años
como cliente activo (desde el 2017)

4 meses
tiempo de desarrollo e implementación hasta funcionamiento

Kairos365SCH implementación para Telefónica

Proyecto: plataforma de citación consolidada para todo tipo de servicio turístico, tours guiados y venta de entradas ofrecido por el municipio.

SANTANDER Smart City

ANILLO CULTURAL anillocultural.com

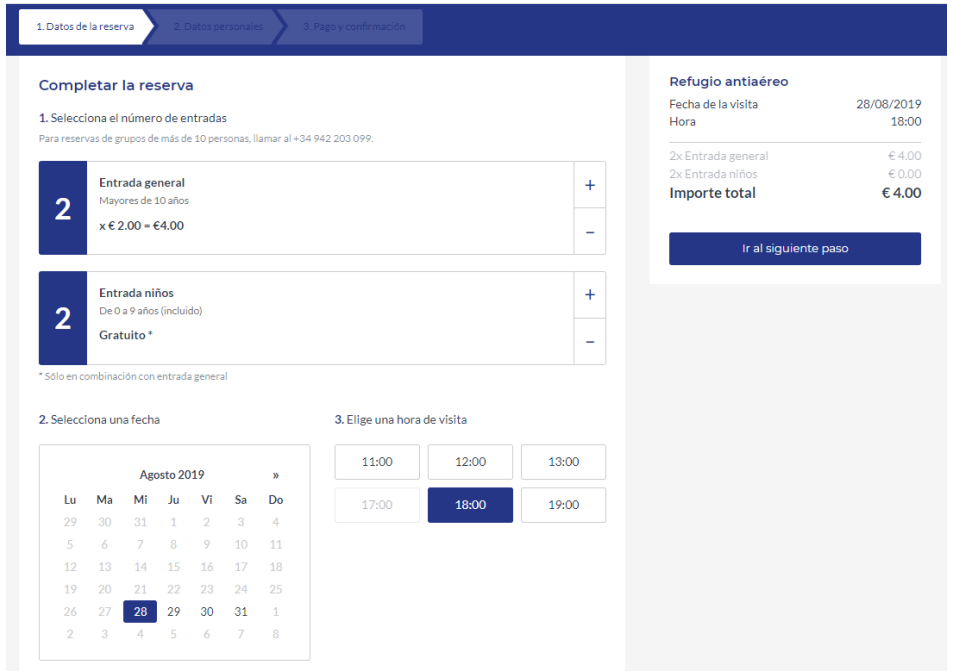
Telefónica es el **proveedor más importante** de Santander Smart City (uno de los proyectos claves en España), proporcionando entre otras cosas la **conectividad y servicios de valor añadido**. El proyecto completo del **"Anillo Cultural"** fue **desarrollado y creado por Netboss.**

3

meses de desarrollo e implementación hasta funcionar

Años seleccionado como proveedor encargado del servicio

- Todas las reservas relacionadas con el turismo, citas hechas y gestionadas en una sola plataforma y en manos del propio ayuntamiento.
- 24x7 servicios de citación, accesible desde cualquier dispositivo
- Notificaciones y recordatorios enviados a los clientes mejoran la asistencia y el compromiso con las actividades ofertadas
- Estadísticas e informes para la mejora del servicio
- Mejora general del nivel de servicio basado en métricas y evaluación del servicio



Kairos365SCH: implementación en Banco Santander

Santander

Alcance del proyecto: Digitalización del centro médico corporativo de una de las mayores instituciones financieras y mayor empleador en España.

Kairos365SCH para **Banco Santander** gestiona todas las citas en su centro de salud corporativo para todos los empleados del Banco Santander ubicados en su sede "Ciudad Financiera" en Madrid.

- +23.000 empleados usando el servicio
- 24x7 servicios de citación, accesible desde cualquier dispositivo
- Notificaciones y recordatorios para mejorar la efectividad de la citación
- Integrado con HIS (Health Information System) & Apps corporativas

5 años

- Cliente activo de Netboss desde el 2014

2 meses

- Desarrollo e implementación hasta funcionamiento

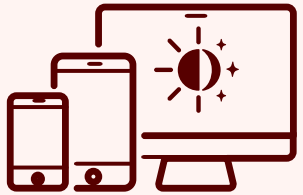
Kairos365SCH: Implementación en Suramericana

Suramericana confía en Netboss para incorporar su **plataforma de agendamiento y citación Kairos365SCH** para su negocio de seguros de vida, seguros generales, EPS y medicina prepagada.

Con Kairos365SCH, SURA, la aseguradora más innovadora de Colombia, refuerza su **enfoque estratégica en una optimizada experiencia de usuario** y se apoya en las **nuevas tecnologías para alcanzar la excelencia** en un mercado cada vez mas exigente.

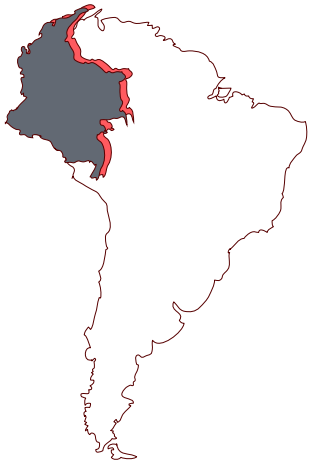
Coordinación, Comunicación, Alineación…

entre todos los elementos de la cadena de procesos para conseguir una atención al cliente excelente.



Citación multicanal.
Multiservicio
Accesible 24/7
Cualquier dispositivo.

17 millones de clientes gestionados



Kairos365SCH & Contact Center: Implementación en Clínicas Vivanta

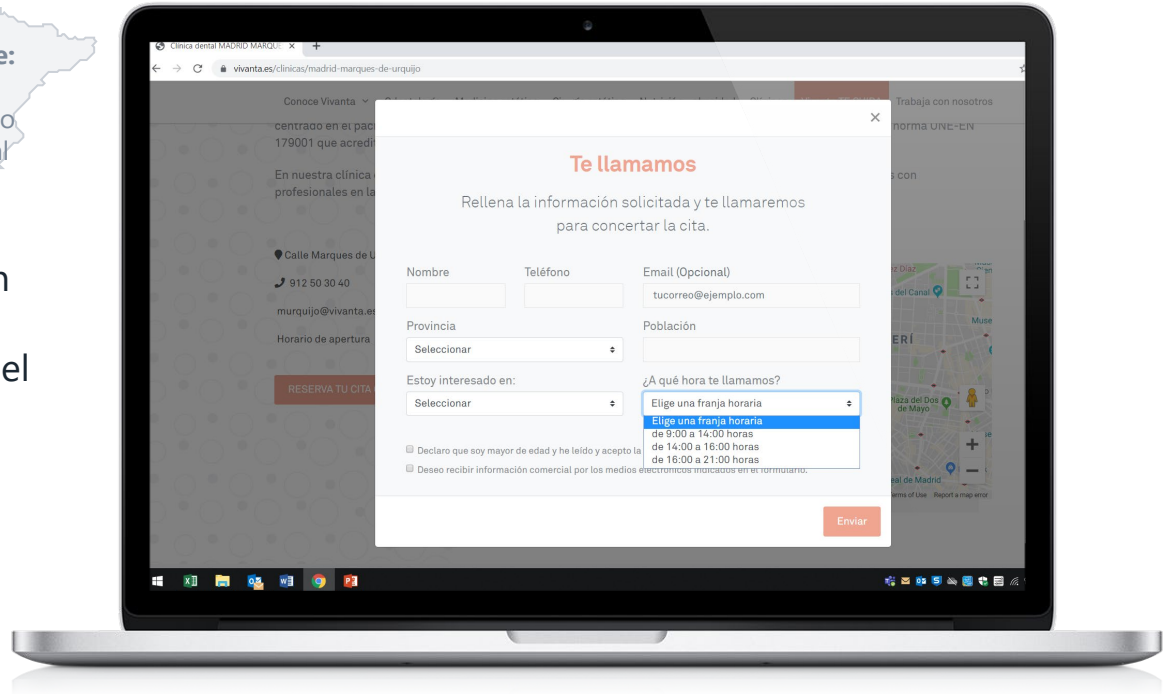
La implementación de Kairos365SCH para el **Grupo VIVANTA** ofrece una plataforma de citación unificada para toda la red de clínicas dentales y de estética de este grupo líder en el mercado, así como la gestión llave en mano de todas sus actividades relacionadas con la experiencia del cliente, como p.ej.: el soporte contact center, encuestas de satisfacción de cliente y campañas relacionadas. Optimizamos sus procesos customizando su sistema CRM para sus necesidades.

Números:

- +300clínicas dentales y de estética integrados
- + 2 millones de clientes atendidos.

Valor añadido y beneficios claves:

- 24x7 servicios de citación, accesible desde cualquier dispositivo
- Notificaciones y recordatorios para mejorar la efectividad de la citación
- Integrado con HIS (Health Information System) & Apps corporativas
- Mejora general del nivel de servicio basado en métricas y evaluación del servicio



2 años
como cliente activo
(desde el 2017)

3 meses
tiempo de desarrollo
e implementación
hasta funcionamiento

Kairos365SCH: Implementación en el Grupo AUNA

Números:

- +300 profesionales
- 2 hospitales

Valor añadido y beneficios claves:

- 24x7 servicios de citación, accesible desde cualquier dispositivo
- Notificaciones y recordatorios para mejorar la efectividad de la citación
- Integrado con HIS (Health Information System) & Apps corporativas
- Mejora general del nivel de servicio basado en métricas y evaluación del servicio

3

meses de desarrollo e implementación hasta funcionar

años seleccionado como proveedor encargado del servicio

La implementación de KAIROS365SCH para el Grupo AUNA permite a sus pacientes hacer una cita con cualquier profesional dentro de su red de profesionales de la salud.

Kairos365SCH: Implementación en Asisa

La implementación de Kairos365SCH para **Asisa** ofrece a sus clientes asegurados una plataforma multidispositivo para concertar citas con cualquier profesional dentro de su red de profesionales de la salud.

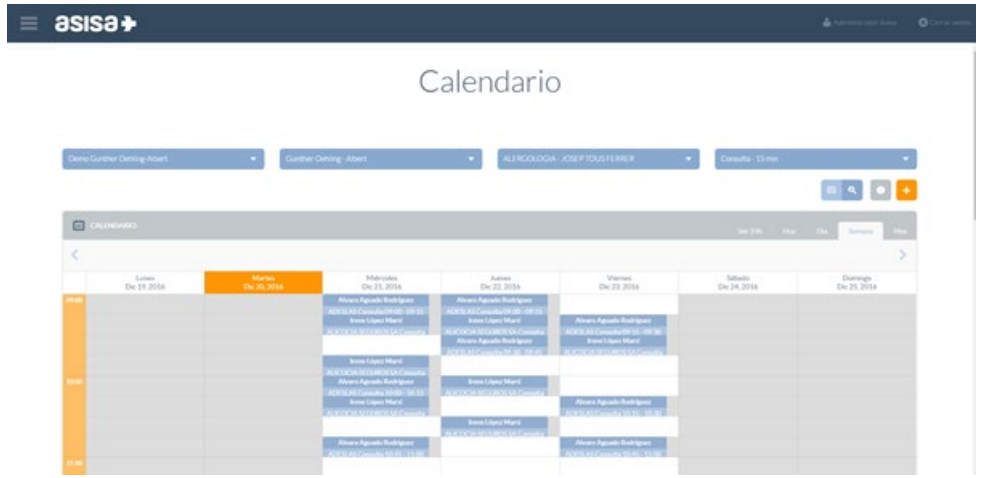
asisa profesionales

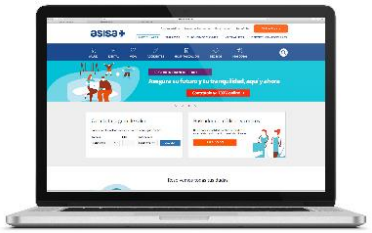
Números:

- + 2.2 millones de asegurados cubiertos
- Red de profesionales de la salud: +24,000 profesionales

Valor añadido y beneficios claves:

- 24x7 servicios de citación, accesible desde cualquier dispositivo
- Notificaciones y recordatorios para mejorar la efectividad de la citación
- Integrado con HIS (Health Information System) & Apps corporativas
- Mejora general del nivel de servicio basado en métricas y evaluación del servicio





4 meses de desarrollo & implementación hasta funcionamiento

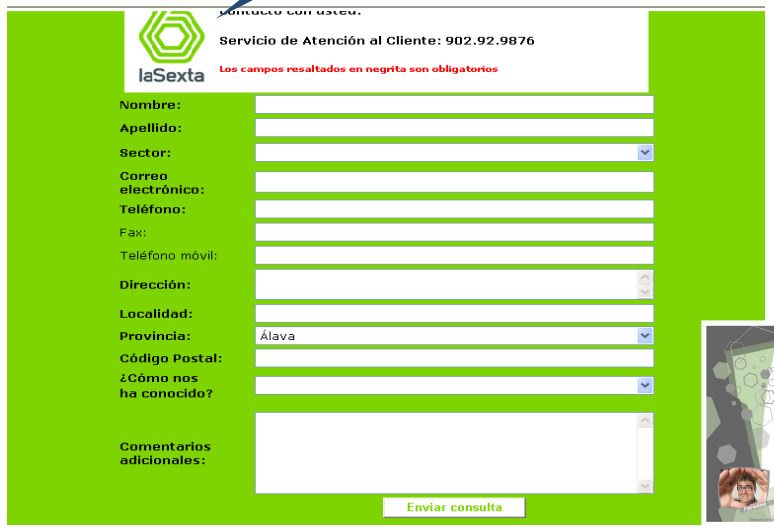
CRM, Contact Center & Consultancy: Implementación La Sexta (cadena TV privada)

Nuestras primeras soluciones de CRM y centro de contacto ayudaron a "La Sexta" a gestionar con éxito el despliegue de su televisión digital con operaciones de campo, de apoyo y de atención al público.

Valor Añadido y Beneficios Claves :

- +4.286.446 instalaciones en hogares privados
- Gestión del proceso de negocios de 18 grupos de cabeza involucrados en la instalación.
- Gestión operativa de campo de 770 empresas de técnicos de instalación.

> “...aprendiendo a gestionar con éxito un Servicio de Campo antes de las plataformas FSM se volvieron relevantes en IT



BPO Contact Center: where we have proven valuable

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE HACIENDA

Comité Paralímpico Español

GRUPOMASMOVIL

Hermanas Hospitalarias
HOSPITAL BEATA MARÍA ANA

vivanta
Odontología y Medicina Estética

ATM Àrea de Barcelona
Autoritat del Transport Metropolità

Igualatorio Cantabria

laSexta

Mutua Montañesa
Mutua Colaboradora con la Seguridad Social Nº 7
suma internacional

Barakaldo
Udala | Ayuntamiento

Astillero
Ayuntamiento

AYUNTAMIENTO DE SANTANDER

AYUNTAMIENTO DE CASTRO URDIALES

Ayuntamiento de Piélagos

AYUNTAMIENTO DE LEÓN

GOBIERNO de CANTABRIA

kairos 365

where we have proven valuable

Anillo Cultural of Santander. Project with Telefónica. Ticket sales & appointment management for 7 tourist sites & +317K users/year.

17M customers managed for **SURA, the leading insurance company in Latin America.**

Network of Clinics and Medical Centres in Peru. +800 professionals. 4 hospitals. 40 specialities

Leading health insurance company in Spain. +2.2M insured persons covered. +24K health professionals.

Appointment management of the corporate health centre for all +23K employees of **Banco Santander** in their HQ, Madrid.

Leading network of dental and beauty clinics in Spain: +300 clinics. +2M clients served.

24x7 scheduling services, accessible from any device.

Notifications & reminders to improve the effectiveness of the scheduling (customer engagement).

Integrated with HIS (Health Information System) & corporate apps.

All reservations and appointments on one platform. The customer in full control.

Statistics and reports to improve the service.

Overall service level improvement based on metrics and service evaluation.

kairos 365
FSM FIELD SERVICE MANAGEMENT

where we have proven valuable

Consolidated portfolio of ICT customers and telecommunications operators in particular. They use our platform to manage their field services or provide our platform to public administrations as part of a set of proprietary solutions.

GRUPO MAS MOVIL

MásMóvil Group, Spain

orange™

Orange, Belgium

Verne AMAZING TECHNOLOGY GROUP

Verne Group, Spain

citibox

Citibox, Europe

orange™

Orange, Spain

Kairos365FSM: Deployment in Orange Belgium

The implementation of Kairos365FSM in Orange Belgium enables the management of the field technicians' work for both installation and repair of various types of services at the customer's home.

Added Value and Key Benefits

- Centralised control of work orders.
- Real-time geolocation and work order allocation directly to the technician's smartphone.
- Control of travel times and activity duration.
- Workflow and forms designer.
- Direct integration with the customer's WeCare application.
- Communication with the end-customer for real-time order monitoring.
- Monitoring of the technicians' performance.

- +50 different operating flows
- Development of a FTTH Portal
- Communications in English, French & Flemish

- +400 technicians
- +15K installation orders/month
- +3K repair orders/month
- 4 contractor companies

1 year (active client since 2019)

4 months of development & implementation until full functioning

Kairos365FSM: Deployment in MásMóvil Group

"Before implementing the FSM, we used to complete a 10% of our installation in 24 hours. Nowadays, we surpass the 40% mark, and are still improving"
Roberto Pascual – Head of Provisioning & Installation, MásMóvil Group

The implementation of Kairos365FSM has helped all brands of the **MásMóvil Group** to successfully complete the entire management of their fiber installation, incidences, claims and related breakdowns. Direct Back Office Handling for the Fiber Installation.

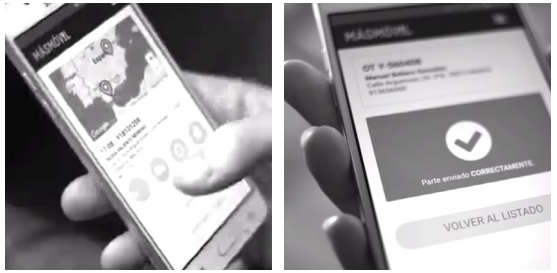
Facts:

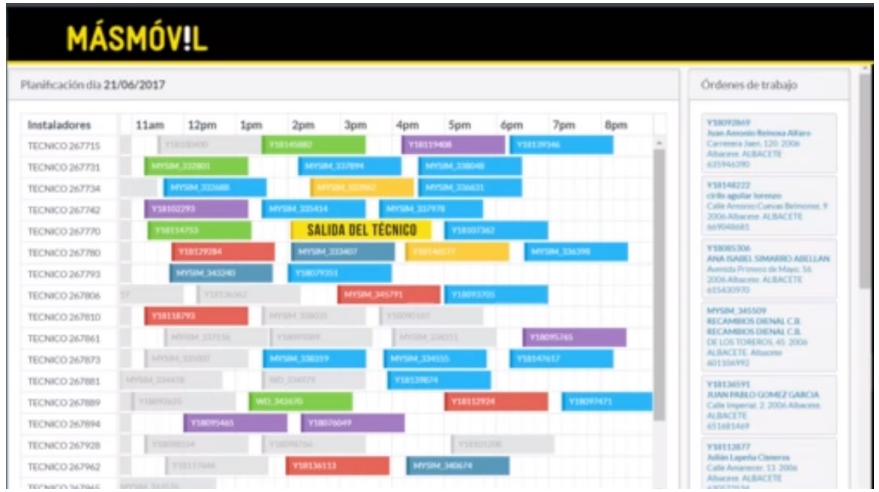
- ~5Kinstallations/day (~ 100K/month)
- +1500 active field users/month
- +8K sales & customer support users
- ~ 90% of work orders planned the same day of sale
- +40% of work orders installed the same day or the day after
- 62% of customers react to SMS alerts about appointment & technician
- 35% of customers rate the service

Scope: National Territory Spain

Added-value & key benefits:

- Real-time notification & assignation of technicians
- Real-time monitoring of technicians assigned to a zone
- Early start of invoicing thanks to customer online acceptance
- Increased customer satisfaction through improved response times to incidents, outages and complaints





2 years as a supplier with the solution running & developing further

4 months of development & implementation until full functioning

Kairos365FSM: Deployment in Verne Group

The implementation of KAIROS FSM has helped the Verne Group to achieve a consolidated management of fibre installation services, incidents and claims for their customers: all main telecommunications operators in Spain.

Added Value and Key Benefits

- Real-time notification and technician allocation
- Real-time monitoring of technicians assigned to an area
- Increased customer satisfaction through improved response time to incidents, interruptions and claims

+ 5.000 installations/day
~ 1,700 active field users/month

Verne is dedicated to end-to-end deployment projects in the Telco industry: from readiness for construction, permit management and network design to infrastructure deployment and integration. And the installation and maintenance for subscribers.

1 year
como cliente activo
(desde el 2019)

4 months
of development & implementation until full functioning

Kairos365FSM: Deployment in Citibox

"We chose Kairos365FSM because of the level of know-how and usability it offers. After a multi-vendor evaluation process, Kairos365FSM is the solution that best suits our business needs".

> *Citibox is a company that specialises in smart infrastructure. The smart mailboxes that you are starting to see in the neighbourhood communities of the major European cities to solve the "last mile" of the e-commerce business are made in Spain.*

Kairos365FSM coordinates the installation, repair and maintenance of these smart elements in a single platform.

+ control, monitoring and visibility for Citibox and the contractors that carry out the work orders.
+ the technician always has the proper information and skills.
+ the task is always carried out at the right time and the right place.
+ each contractor can manage their contingent of work orders with the customer and the respective allocation of technicians.
+ flexible and granular organization of the territory in zones and the capacity assigned to each contract.
+ faster, more successful and coordinated tasks.

+280K	users
+42K	mailboxes installed in Madrid and Barcelona
+100	tasks/month with Kairos365FSM
10/2020	internationalization to Paris.

2 month development & implementation

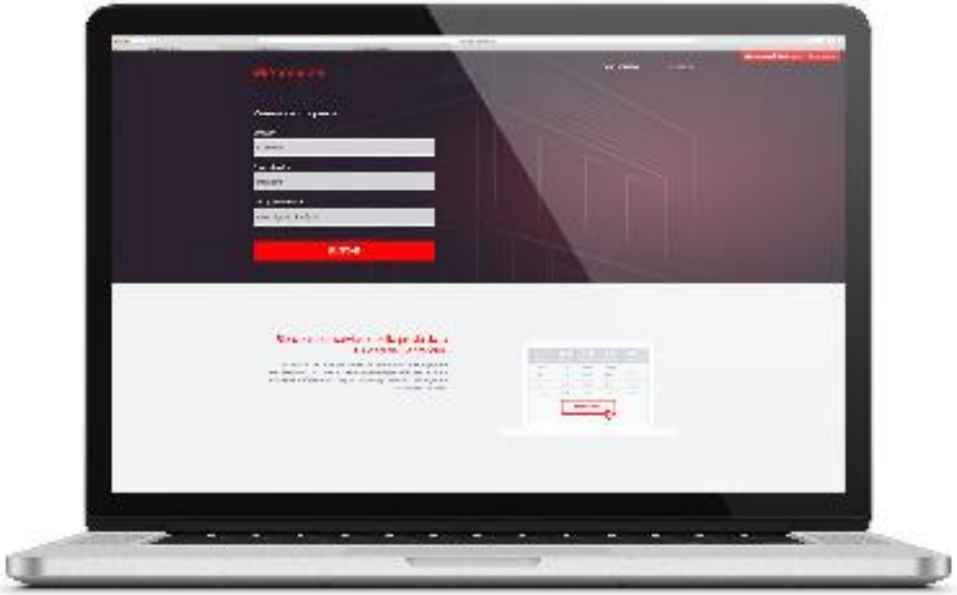
1 year active client (2019+)

Kairos365SCH: deployment for Banco Santander

Santander

Project Scope:
Digitalization of the Corporate Medical Center of the biggest financial institutions in Spain (and employer in the industry).

Kairos365SCH for **Banco Santander** manages all appointments in their corporate medical center for all employees of Banco Santander in their headquarters ("Ciudad Financiera", Madrid).



- +23.000 employees using the service.
- 24x7 appointment service accessible from any device.
- Notifications & reminders to improve scheduling effectiveness.
- Integrated with HIS (Health Information System) & corporate apps.

5 years
- active customer of Netboss since 2014

2 months
- development and implementation time until full functioning

Kairos365SCH: deployment for Telefónica

Project: consolidated appointment scheduling platform for all kinds of tourist services, sight-seeing tours, and ticket sales offered by the municipality.

SANTANDER Smart City

ANILLO CULTURAL anillocultural.com

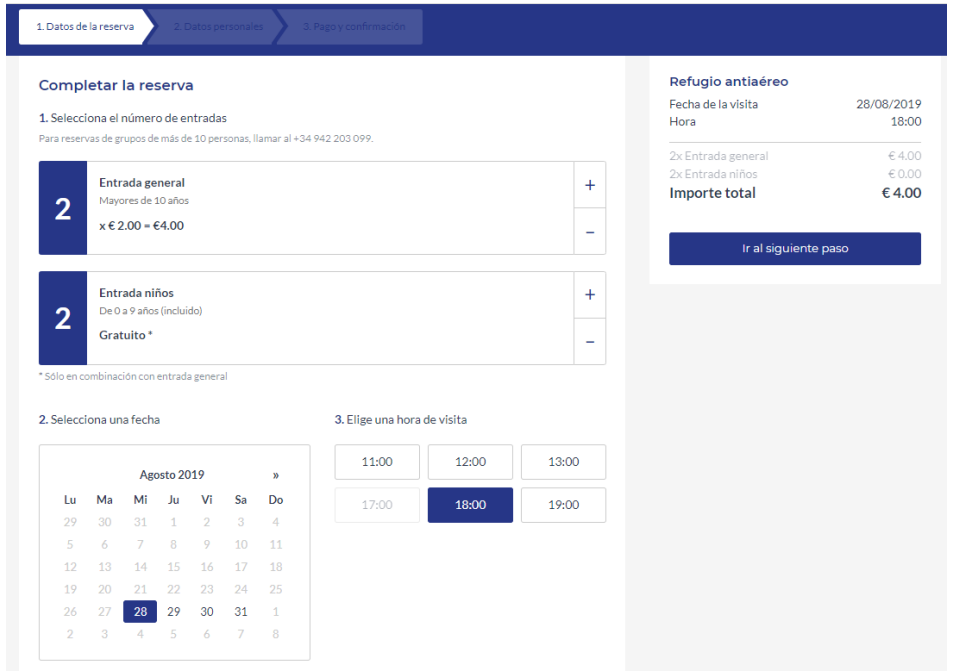
Telefónica is the **most important supplier** for Santander Smart City (one of the top projects in Spain), providing a.o. connectivity and **value-adding services and application**. The whole **"Anillo Cultural"** project was outsourced to, **developed and created by Netboss**.

3

months of development & implementation until full functioning

years selected as a supplier for the ongoing project management

- All tourism-related bookings, appointments made and managed on one single platform and in the hands of the proper city council.
- Service accessible 24x7 from any device.
- Notifications and reminders sent to users increase attendance and commitment with activities offered.
- Statistics collected for reporting and further improvement.
- Service improvement, as measured based on metrics and service evaluation by users.



netboss COMUNICACIONES

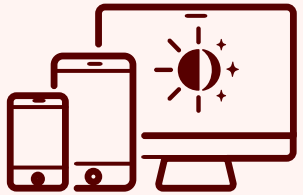
Kairos365SCH: Deployment in Suramericana

Suramericana relies on Netboss to incorporate the **Kairos365SCH scheduling platform** for their life insurance, general insurance and private health insurance

With Kairos365SCH, SURA, the most innovative insurance company in Colombia, reinforces its strategic focus on an **optimized user experience** and relies on **new technologies to achieve excellence** in an increasingly demanding market.

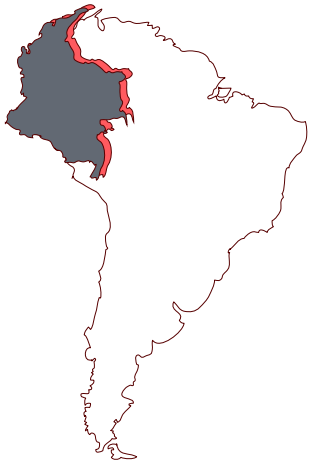
Coordination, Communication, Alignment...

among all elements of the process chain to achieve excellent customer service.



Multi-channel scheduling.
Multiservice
Accessible 24/7
Any device.

17 million customers served



Kairos365SCH & Contact Center: Deployment in Vivanta Clinics

kairos 365

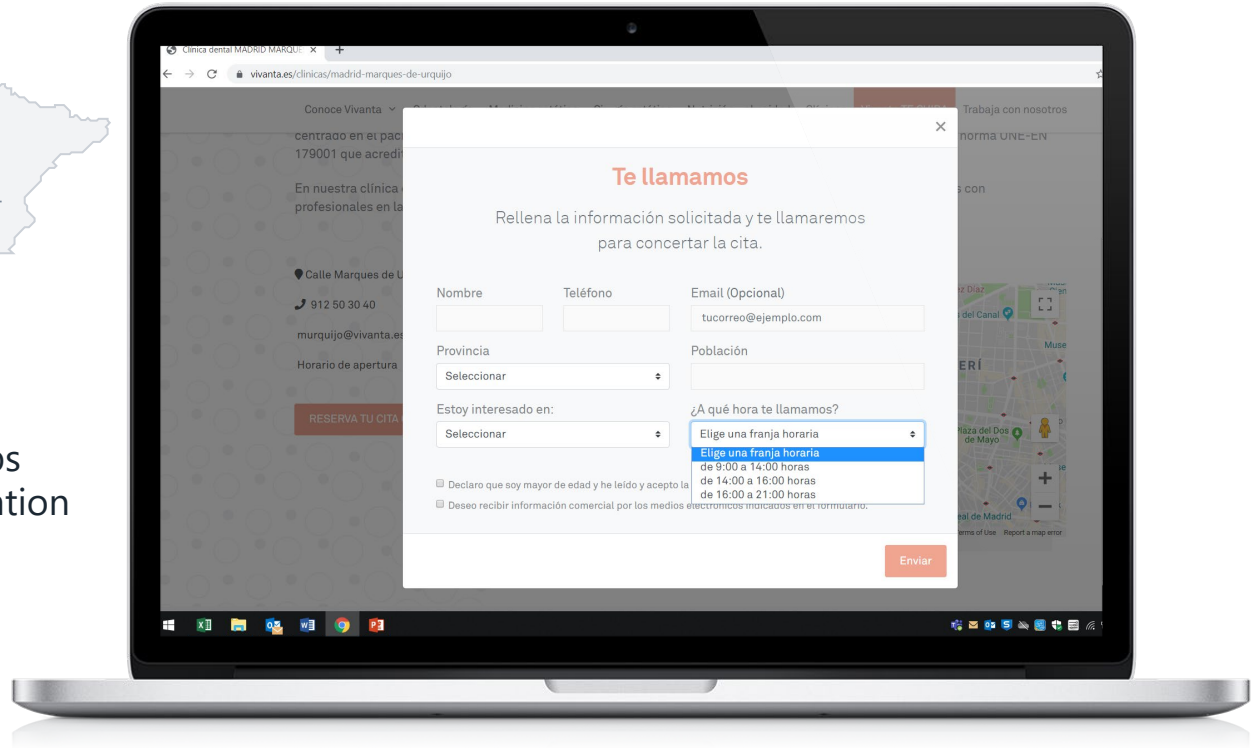
Kairos365SCH for **VIVANTA Group** provides a unified scheduling system for the entire network of market-leading aesthetic and dental clinics of the group, as well as the turnkey management of all activities related to customer experience, such as contact center support for appointments and customer satisfaction surveys and related campaigns. Process optimization by customization of their CRM system.

Facts:

- +300 aesthetic & dental medicine clinics served
- + 2 million patients served

Added-value & key benefits:

- Simplification in all operative processes
- Increased efficiency in the customer management
- Resource optimization
- 24x7 appointment service accessible from any device
- Notifications and reminders to improve scheduling effectiveness
- Integrated with HIS (Health Information System) & corporate apps
- Overall service improvement based on metrics and service evaluation



2 years selected as a supplier with the solution running

3 months of development & implementation until full functioning

Kairos365SCH: Deployment in Asisa

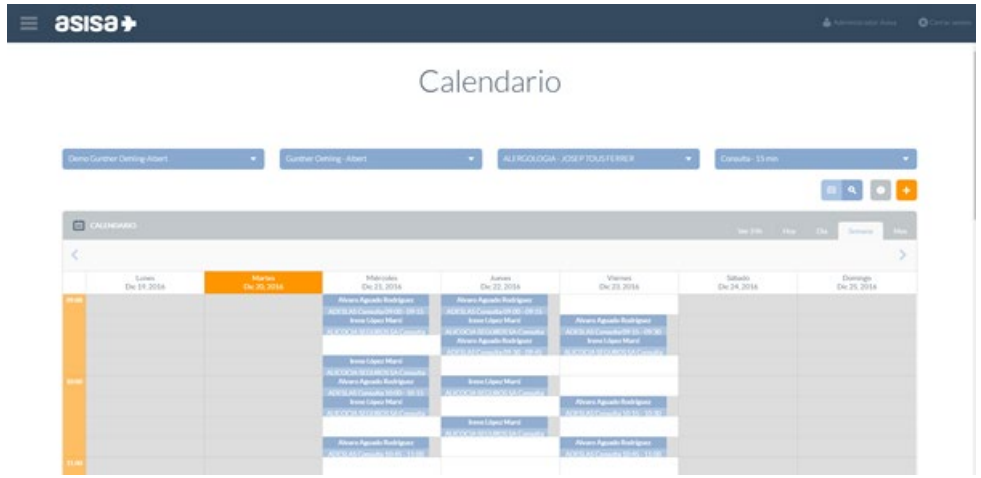
The implementation of KAIROS365SCH for **Asisa** offers their policyholders a multi-device platform to schedule an appointment with any professional in their network of healthcare professionals.

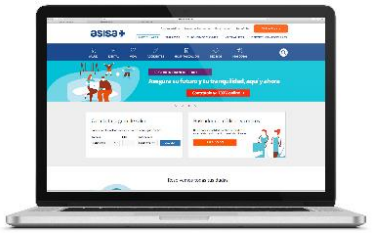
Facts:

- + 2.2 million policyholders covered
- Network of healthcare professionals: +24,000 professionals

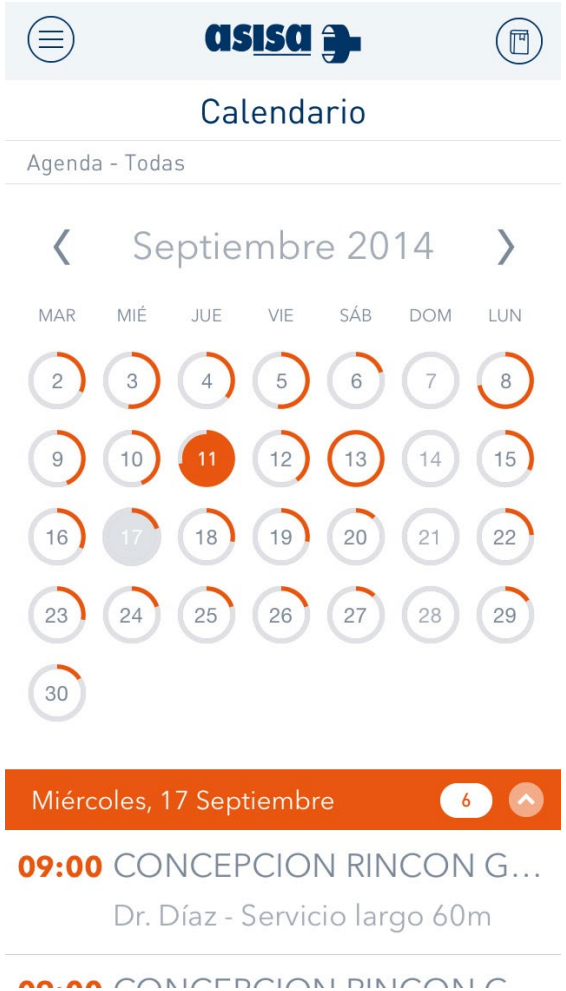
Added-value & key benefits:

- 24x7 appointment service accessible from any device
- Notifications and reminders for improved scheduling effectiveness
- Integrated with HIS (Health Information System) and corporate apps
- Overall service improvement based on metrics and service evaluation



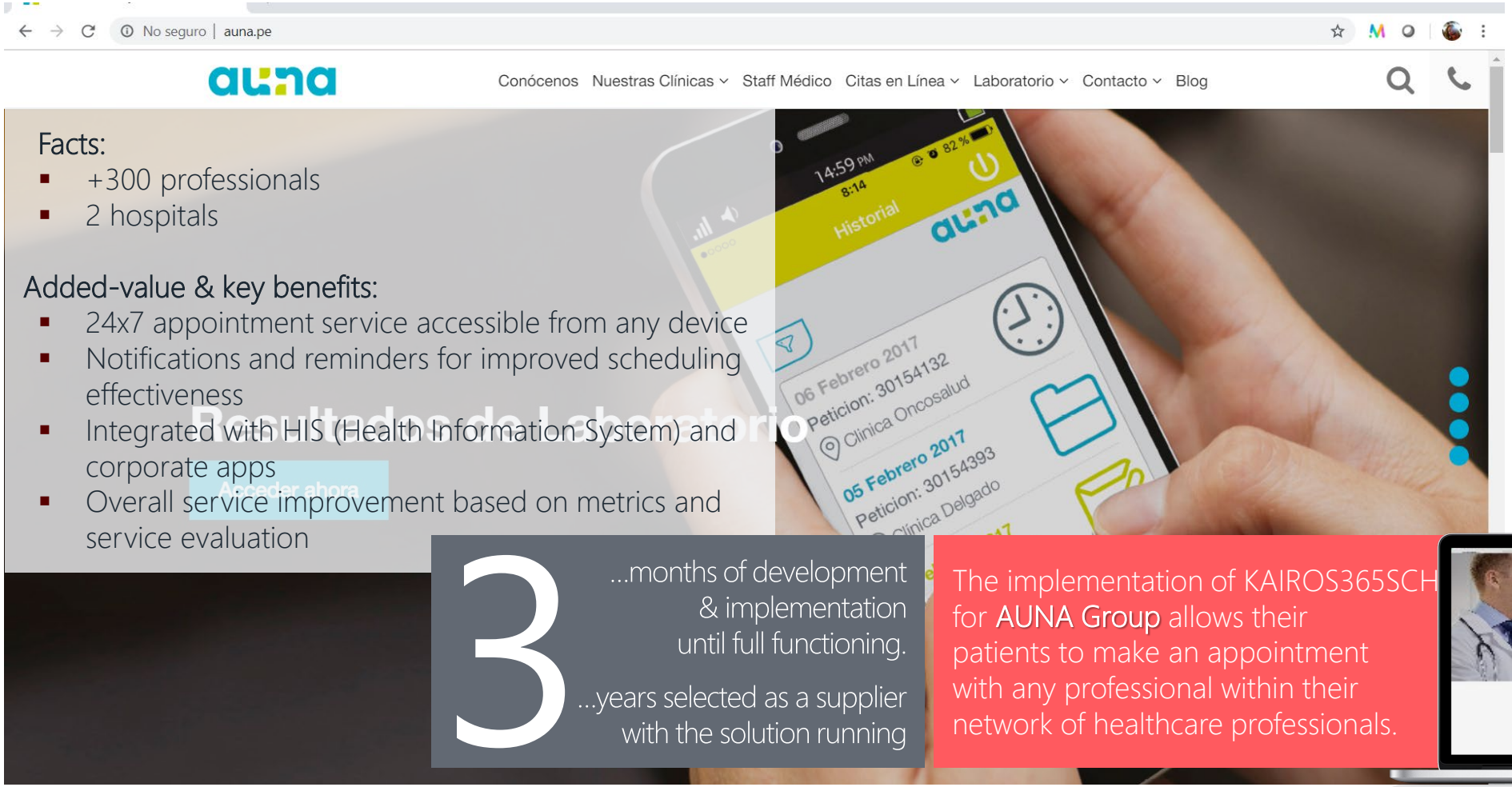


4 months of development & implementation until full functioning



Kairos365SCH: Deployment in AUNA Group

kairos 365



Facts:

- +300 professionals
- 2 hospitals

Added-value & key benefits:

- 24x7 appointment service accessible from any device
- Notifications and reminders for improved scheduling effectiveness
- Integrated with HIS (Health Information System) and corporate apps
- Overall service improvement based on metrics and service evaluation

3

...months of development & implementation until full functioning.

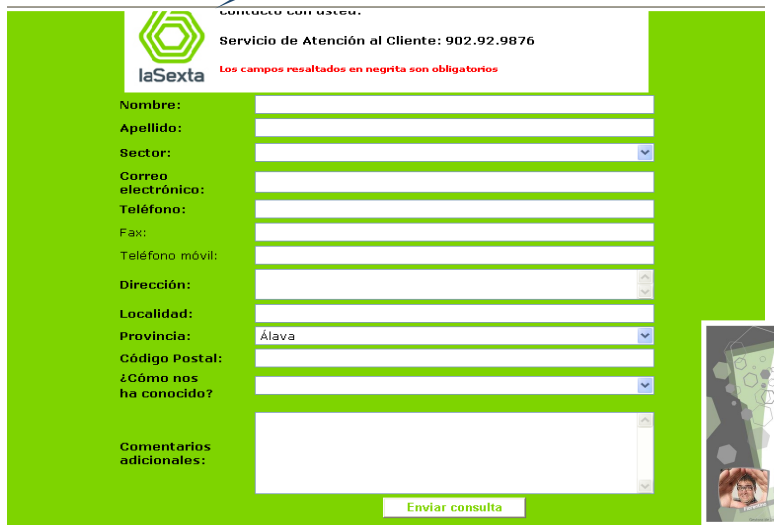
...years selected as a supplier with the solution running

The implementation of KAIROS365SCH for **AUNA Group** allows their patients to make an appointment with any professional within their network of healthcare professionals.

CRM, Contact Center & Consultoría: Deployment in La Sexta (Private TV Network)

Our early CRM and contact center solutions helped **"La Sexta"** to successfully manage their digital TV rollout with field, back- and front-office operations.

Facts:

- +4.286.446 installations in private households
- Business Process Management of 18 head Groups involved in the installation.
- Operative field management of 770 installation technicians companies.

"...learning how to successfully manage a Field Service before FSM Platforms became a thing in IT