



# BE CALL GROUP

# 112 Emergencias

## Servicios para salvar vidas

Llamar al número 1-1-2 es siempre un acto de necesidad, donde una respuesta rápida y adecuada es una obligación. Y que quien coja el teléfono tenga una formación correcta para gestionar una situación que puede salvar vidas es imprescindible. Este servicio tan especializado y vital es uno de los que ofrece Be Call Group en su negocio de outsourcing.

Actualmente Be Call presta servicios de asistencia a emergencias en la ciudad autónoma de Melilla y en la comunidad autónoma de Cantabria, al frente de los equipos humanos y técnicos necesarios para una gestión correcta de un servicio tan esencial como son las emergencias.

En la actualidad Be Call, además, presta servicios de atención al ciudadano (010) por toda la geografía española: Ávila, Baracaldo, Oleiros, San Sebastián de los Reyes y Alfafar.

Javier Sotorriño, CIO de Be Call Group y ex responsable de la explotación operativa del 112 en Galicia, señala que “la gestión desde Be Call garantiza una calidad excelente gracias a la experiencia en la gestión de este tipo de asistencia”. No son centros de llamada al uso, son lugares específicos de gestión de incidencias donde es clave tener una experiencia contrastada y conocer la importancia de la acción inmediata para solventar el problema al que se debe dar respuesta.

“Lo que prima en las emergencias es la respuesta rápida y una trazabilidad completa de



todo lo que ocurre en una emergencia desde que se produce la alerta hasta que se resuelve”, incide Sotorriño, que explica que la “experiencia contrastada” es clave para evitar problemas en la comunicación de una emergencia y la transmisión de la ayuda necesaria para resolverla.

Pedro Osorio, directivo de Be Call Group con experiencia en la gestión de emergencias en Galicia, cree que lo más relevante es “gestionar de una manera profesional cada llamada, teniendo presente que tu gestión puede salvar una vida”. Cada llamada es una incidencia de un tipo distinto, desde un accidente automovilístico o ferroviario o un incendio forestal, y la capacidad de respuesta con toda la información disponible es esencial.

La colaboración público-privada en la prestación de este servicio permite mantener a la Administración una alta exigencia en la prestación del mismo, en un servicio que tiene que funcionar 24 horas al día los 365 días del año.

Be Call Group cuenta con un equipo de dirección con más de 15 años de experiencia y presencia en media docena de ciudades de España e internacional en Colombia y Perú. Su experiencia con las administraciones incluye servicios 112 o servicios de atención al ciudadano 010.

### Tecnología que nunca falla

La tecnología nunca puede fallar, una vida puede depender de ello. Es uno de los aspectos fundamentales para la prestación de un servicio de atención a emergencias y dónde más incide Be Call Group en su gestión, con una tecnología fiable, ágil y transparente para que siempre sea un aliado en la gestión de las incidencias y nunca un obstáculo.

Be Call Group cuenta con años de experiencia para ofrecer este servicio y que nunca falle sea el día del año que sea. Explica su CIO que “la optimización de la tecnología ayuda a tener procesos más simples y dinámicos que favorecen una respuesta rápida a incidentes”. Nada puede fallar y Be Call dispone de una base tecnológica especializada para garantizar al 100% la prestación del servicio.

La formación especializada del personal es otra de las claves para Be Call de este servicio, gracias a su experiencia en la atención al ciudadano y al respaldo de su amplio equipo que presta servicios en diversos canales. La búsqueda de la excelencia como ‘leit motiv’ empresarial se formaliza en este área de forma especial porque cada llamada es más importante que nunca. 