



Nuria Moreno,
Responsable Atención al Cliente

San Rafael, 14 Madrid
Teléfono: 902 901 020
www.acens.com

DATOS CORPORATIVOS

Descripción y servicios de la compañía

Nuestra compañía desarrolla su actividad desde 1997 y cuenta con presencia en Madrid, Barcelona, Valencia y Bilbao. Posee dos "data centres" con más de 6.000 metros cuadrados de instalaciones. Dispone de un amplio abanico de servicios que van desde el alojamiento de páginas web y registro de dominios, hasta soluciones de VPN (Red Privada Virtual) con "outsourcing" de servidores y aplicaciones, y tránsitos de salida a Internet. La compañía aloja miles de servidores y administra un caudal de salida a Internet superior a 2 Gigabits a través de una red troncal multioperador con presencia en los puntos neutros españoles.

Sector de actividad: Telecomunicaciones

Origen: España

Año de nacimiento y año de implantación en España:

Nacimiento en España en 1997

Junta Directiva: CEO: José Cerdan

Director Financiero: Jesus Justríbó

COO: José A. Baena

Director Técnico: Alfons Fridel

Número de trabajadores: 161

Sucursales: Madrid, Valencia, Barcelona y Bilbao

DATOS DEL CONTACT CENTER

Genéricos:

Plantilla del contact center:

Directora: Nuria Moreno

Supervisor 2º nivel de atención técnica: Alberto Vínuesa

Supervisora 1º nivel: Marta Meliá

Año de comienzo y motivos que originaron su creación:

2007. Reducción de costes, productividad, gestión profesional y correcto dimensionamiento

Servicios prestados y definición de los procesos de negocio gestionados desde el Centro de Relación con el Cliente:

Soporte, gestión de incidencias (técnicas, facturación) y desbordamiento.

Servicio más demandado:

Incidencias Técnicas: 68%

Horario del Servicio de Atención al Cliente:

24 horas los 7 días de la semana

Idiomas atendidos: Castellano

Situación del CRC:

MIXTO: Unísono. Incidencias técnicas de primer nivel y desbordamiento (servicio externalizado).

Volumen de llamadas:

Entrantes: 14.200 / mes

Salientes: 2.500 / mes

RRHH:

Plantilla de Agentes Internos: 9

Plantilla Subcontratada de Agentes: 35

Formación requerida en el contact center: 90 horas de formación de inicio producto y excelencia telefónica (plantilla subcontratada).

Ubicación de Plataformas:

San Rafael, 14, Alcobendas, Madrid

Doctor Zamenhof, 22, Madrid

Canal de acceso al CRC:

• Teléfono

Multicanalidad:

SMS, Email, VoIP, TDM, Web

TECNOLOGÍA	PROVEEDOR	INTEGRADOR
ACD	Avaya	Unísono TIC
CRM	Solución propia y Presence	Unísono
CTI	Ct-connect y TSAPI	Prosodie
TELEFONÍA IP	Avaya	Unísono TIC
SISTEMAS DE ENRUTAMIENTO	Solución propia	Unísono TIC
HERRAMIENTAS GESTIÓN DEL RENDIMIENTO:	Nagios, Ntop, Cacti	Unísono TIC
ACCIONES SMS	Pasarela propia	Unísono TIC
SISTEMAS DE PERFORMANCE		
E-MAIL-MARKETING	Exchange, Ironport	Unísono/Abast
OTROS ¿CUÁLES?		
SERV. DE GRABACION	Nice, Syscom, Presence Solución Interna	Etrali / Syscom / Presence / Unísono
SERV. DE FAXES	Rightfax y Zfax	Comunicarse/Unísono
SERV. DE ALMACENAMIENTO	NetApp	Unísono
SERVIDOR ANTIVIRUS	Sophos	Unísono
HERRAMIENTAS DE EVALUACION DE CALIDAD:	Metodologías propias basadas en Métrica.	

Capital Invertido en Tecnología en el Contact Center:

En 2009: más de 500.000 euros.

Otros:

¿Cree que se podría mejorar el nivel de integración de su contact center?

De hecho, es una de las líneas de trabajo en las que estamos incidiendo en nuestra compañía.

Importancia de vuestro contact center en la organización:

Es una pieza clave y fundamental en la organización, toda vez que es el equipo con el que se relaciona la totalidad de los clientes de la compañía.

Una solución tecnológica imprescindible en vuestro CC:

El CRM.