



**Nuria Moreno,**  
Responsable Atención al Cliente

San Rafael, 14 Madrid  
Teléfono: 902 901 020  
[www.acens.com](http://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<br>Solución Interna | Etrali / Syscom /<br>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.