



SECURITAS DIRECT

Priégola, 2. 28224, Pozuelo de Alarcón, Madrid, España
Tif.: 917097500
comunicacionexterna@securitasdirect.es
www.securitasdirect.es

El crecimiento de solicitudes de información hizo que, en 2004, Securitas Direct implantara su contact center. **Elena Ros Fernández, Jefe de Departamento de Telemarketing, y José Luis Martín, Director de Tecnología,** atienden a las preguntas de Contact Center acerca de su centro de atención al cliente.

¿De qué manera ayuda el CRC en desarrollo de negocio de la entidad?

El CRC es fundamental para el desarrollo de nuestro negocio. Un porcentaje importante de las ventas que realiza nuestra estructura comercial se llevan a cabo a través de las visitas que se agendan y se pasan desde nuestro CRC.

En la actualidad, ¿qué servicios se ofrecen desde el contact center?

Atendemos las solicitudes de información que nos llegan a través de llamada telefónica o por medios web. Una vez que hemos agendado una cita con el cliente, pasamos sus datos a alguno de los especialistas de seguridad que consideramos puede atenderle mejor y más rápidamente. También realizamos un seguimiento con los clientes que no se han abonado a nuestro servicio para intentar captarlos pasados 3 meses desde su solicitud.

¿En qué compañías de BPO habéis confiado? ¿Qué valor diferencial ha de aportar una empresa de cc a vuestra organización?

Trabajamos con Plantel, Alcalá BC, Servitelco y QSTV, entre otros. Confiamos en ellos porque nos aportan una rápida capacidad de reclutamiento de personal, así como de adaptación a los cambios.

Los RRHH son una pieza clave, ¿cuántos agentes operan desde el contact center?

Tenemos más de 50 operadores externalizados y de su contratación se ocupa el departamento de RR.HH de cada plataforma contratada. Internamente, contamos con 30 agentes. Los requisitos son: alto perfil comercial y un mínimo de dos idiomas hablados.

DATOS CORPORATIVOS

Actividad Empresarial: Central Receptora de Alarmas
Año de Fundación: 1988
Año de implantación en España: 1993
Divisiones del Grupo: Servicios Recurrentes, Centrales y Delegaciones.
Equipo Directivo:
Presidente y Director General: Luis María Gil Lasa
Director de RRHH: Sergio Moreno González
Director de Tecnología: José Luis Martín Martínez
Director de Marketing: Héctor Martínez Alonso
Número de empleados: 3.550
Expansión territorial: Nacional e internacional
Facturación: 271,62 mill/€

A nivel tecnológico, una de las herramientas que habéis implementado es de Callware ¿De qué herramienta se trata? ¿Qué les impulsó a confiar en este proveedor?

Se trata de VERINT Ultra 10 y Speech Analytics. Lo primero que nos llevó a apostar por Callware fue su visión de negocio y la alta cualificación técnica de su staff de ingenieros. Lo segundo fue la implicación del fabricante (VERINT), que colaboró desde el comienzo del proyecto.

¿Qué importancia le dan a estas herramientas dentro de su contact center?

Por una parte, la grabación de llamadas es una herramienta imprescindible y por ello contamos con una arquitectura que nos permite dar continuidad al servicio frente a cualquier evento. Por otro lado, Speech Analytics nos ha permitido dar un salto importantísimo en cuanto a la calidad de servicio.

¿Qué valoración diferencial aporta esta herramienta de Callware?

La fiabilidad de tener el servicio completo de acuerdo al cumplimiento legal en cada uno de los países; la garantía de análisis inmediato y en tiempo real de la evolución de los servicios de atención al cliente y de las respuestas de nuestros clientes; y la tranquilidad de un soporte técnico e infraestructura que en caso de problemas "siempre están ahí".



Elena Ros Fernández



José Luis Martín

DATOS DEL CONTACT CENTER

Directoras del contact center: Nuria Pérez y Elena Ros
Jefe de Operaciones: David Mareque
Jefe de Equipo: Raquel Molina
Director de Desarrollo de Negocio: Carlos Javier Lara
Director RR.HH: Sergio Moreno
Director de Calidad: Carlos Javier Lara
Director de Tecnología: Jose Luis Martín
Contact center: Mixto
Número de Plataformas: 10
Ubicación: Madrid
Tecnología: In house y del proveedor de servicios
RRHH: Propios y del proveedor de servicios
Canales de acceso:
Teléfono:70%
Fax:1%
Mail:5%
Internet:19%
Web Call:4%
Redes Sociales:1%