

CONTACT CENTER

# HUB

IMPULSORES DEL CAMBIO TECNOLÓGICO

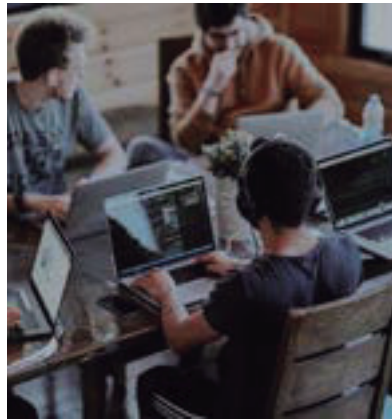
Número 97 / Junio 2019  
contactcenterhub.es

QUIÉN  
ES  
NEIÑO  
QUIÉN  
2019



## 09 SECTORES

AXA	J'HAYBER
AON	KIROLBET
CASER	LIBERTY SEGUROS
ENDESA	MUNICH
IAHORRO	TRENES.COM
IKEA	



## 67 CONSULTORÍA

CUALITIA CONSULTING  
ON SOLUCIONES



## 31 CONTACT CENTER

ACTIONS DATA	MADISON
ATENTO	MAJOREL
BOSCH	MARKTEL
EMERGIA	MST
EXTEL	NECOMPLUS
ILUNION	SITEL
KONECTA	TRANSCOM
LANALDEN	UNÍSONO



## 73 TECNOLOGÍA

2MARES	MASVOZ
ALHAMBRA-EIDOS	MINTT
ALISYS	ODIGO
ALTITUDE	PECKET
DIALFIRE	QUALITY TELECOM
GENESYS	SENNHEISER
GOCONTACT	SYSCOM
INCONCERT	TEAM VISION
INTERACTIONS	VOCALCOM
JACADA	VOZ.COM



## 06 X PLATINUM CONTACT CENTER AWARDS

## 115 DIRECTORIO



MEMBER OF **QSECO**

Avda. Doctor Jiménez Díaz, 19  
03005 Alicante España  
Tel: 966 262 400  
www.necomplus.com

## «Nuestra cercanía al cliente nos permite entregar soluciones personalizadas»

Necomplus es un socio tecnológico que acompaña proactivamente a sus clientes en la gestión diaria del negocio, ofreciéndoles soluciones flexibles que implanta con agilidad, contribuyendo así a construir relaciones a largo plazo.

### LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL

La multinacional con más de 25 años de trayectoria en atención al cliente y soluciones expertas de pago, administra procesos y clientes para empresas líderes en los sectores de banca, inmobiliario, seguros y turismo, ofreciéndoles un backoffice especialista (BPO), telemarketing, retención de clientes y en general, servicios que mejoran la experiencia de cliente. Adicionalmente, Necomplus provee soluciones de pago a los principales procesadores y adquirentes en Europa y Latam.

### LA GESTIÓN DIFERENCIAL EN EL CONTACT CENTER

Necomplus es un socio tecnológico que acompaña proactivamente a sus clientes en la gestión diaria del negocio, ofreciéndoles soluciones flexibles que implanta con agilidad, contribuyendo así a construir relaciones a largo plazo. Sus servicios cubren de forma integral las necesidades de las marcas gracias a la atención omnicanal al cliente, la televenta experta, la retención y recuperación de clientes o la optimización de procesos y Back-Office (BPO).

### LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA COMPAÑÍA

La transformación digital forma parte del ADN de Necomplus, siendo el driver de su crecimiento. Necomplus entiende la innovación como una exigencia del mercado, de ahí que fuera pionera en emitir facturas digitales. Cuenta con equipos en modo laboratorio que investigan, testean y ejecutan nuevas soluciones que aporten valor a sus clientes. También crean herramientas de seguimiento, monitorización y control de los equipos front y backoffice. Desde hace años, la compañía digitaliza los partes de intervención en campo en su app propia PiMobile, incluyendo la encuesta de satisfacción, así como el histórico de la información online. Otro de sus hitos, ha sido la app que comunica a los comercios con su entidad bancaria.

### EL CLIENTE CADA VEZ MÁS DIGITAL

El cliente digital descubre en su interacción con Necomplus experiencias únicas y eficientes. Destacan los casos de éxito en el sector renta-car. En el sector banca, ha sido pionera en 2018, en desarrollar la tecnología para la digitalización de los pagos

en las instituciones religiosas, un proyecto nacional impulsado por una entidad bancaria en colaboración con la Conferencia Episcopal. Necomplus acompaña con éxito a las marcas en su transformación digital por medio de la automatización de procesos por robots (RPA), por ejemplo, en los sectores inmobiliario y de seguros.

### CUSTOMER EXPERIENCE Y EMPLOYEE EXPERIENCE

En 2018 Necomplus ha recibido el Premio Revista Ejecutivos Experiencia de Cliente, principalmente por ser garantía de incremento de la satisfacción de los usuarios, medidos tanto en el NPS como en el FCR, monitorizados en tiempo real. También recibió el premio Universidad-Empresa, en reconocimiento a su compromiso con el Employee Experience y el empoderamiento de los empleados. De hecho, la multinacional ha puesto en marcha NecomYou Experience Club, una iniciativa que fomenta la cultura corporativa, recoge las inquietudes y motivaciones de los empleados, atrae el talento y convierte el trabajo en una experiencia original gracias a las actividades outdoor y la oferta de servicios.

## EQUIPO DIRECTIVO

- **Presidente:**  
Juan Vicente Cantó Lucas
- **CEO:**  
Lorenzo Campos Giner
- **Director de BPO Contact Center:**  
Antonio Lario Rubio
- **CBDO:**  
Diogo Morgado
- **Directora de RR.HH.:**  
María Gómez Navarro



**Juan Vicente Cantó,**  
Presidente



**Lorenzo Campos Giner,**  
CEO



**Antonio Lario Rubio,**  
Director BPO Contact Center

## LOS RETOS PARA EL FUTURO A CORTO Y MEDIO PLAZO

Necomplus sostiene que la optimización de procesos, gracias a la incorporación de las metodologías Agile o Scrum, la flexibilidad del Cloud Computing, la aplicación de IA (por ejemplo mediante chatbots) o el análisis del Big Data incrementarán el índice de satisfacción y NPS del usuario final, por un lado, y mejorará la rentabilidad y la productividad de los contact centers, por otro. Existe por tanto un gran potencial para la generación de negocio a través de canales remotos, que requerirán altos estándares de ciberseguridad, en especial en los sectores banca, seguros y la administración pública.

Necomplus integra sus servicios en su Contact Center All in One, un portfolio que incluirá en 2019 los call-bots y chatbots capaces de automatizar el proceso de la atención. Para servicios donde la sensibilidad humana del agente experto es crítica, el rol de las personas seguirá siendo clave para atender al cliente y controlar el aprendizaje de los bots. Destaca su política de digitalización Paperless a través de la gestión de firmas certificadas por email y SMS para todos los aspectos contractuales, así como para los servicios de soporte al cliente.




## INNOVACIÓN EN LOS PROCESOS INTERNOS

Recientemente, ha implantado la herramienta Bizneo para opti-

“Nuestra flexibilidad, capacidad de respuesta, visión innovadora y cercanía al cliente unido al know-how de 25 años, nos permite entregar soluciones personalizadas a nuestros clientes , ”

*Antonio Lario, Director BPO Contact Center.*

mizar los procesos de selección. Además, planifica su Portal del Empleado, que facilitará la experiencia del principal motor del Customer Experience, los agentes. Asimismo, prosigue en el perfeccionamiento del chatbots de atención especializada a comercios mediante la aplicación de la IA, y mantiene en constante evolución la solución “Pi”, para automatizar nuevos procesos y anticipar los futuros requerimientos de sus clientes. En Latam, ha sido adquirida por los clientes como herramienta de gestión de ticketing.

 <b>TECNOLOGÍA</b>	 <b>PROVEEDOR</b>	 <b>INTEGRADOR</b>
Cloud	Microsoft Azure	Prodware/ Necomplus
Cloud SaaS	Google	Google
Big Data	Power BI	Necomplus
CRM	Solución Propia (Pi), Zoho CRM	Necomplus
IVR	Alisys/ ICR Evolution, GoContact/ Freshworks	Alisys/Necomplus
Soluciones Globales VoIP	Alisys/ ICR Evolution, GoContact, Cisco/ Freshworks	Alisys/Necomplus
Herramientas Multicanal	Alisys Cloud CX/ ICR Evolution, GoContact/ Freshworks	Alisys/Necomplus
Software especializado: ACD, CTI, IP, WFM, Grabación, Vídeo...	Alisys/ ICR Evolution, GoContact, Cisco/ Freshworks	Alisys/Necomplus
Reporting BI	Soluciones propias, Power BI, Qlik	Necomplus
Gestión Redes Sociales	Hootsuite	-
RRHH	Bizneo, Solución propia portal corporativo	Necomplus

## DATOS DEL CONTACT CENTER

**Modelo de gestión del contact center:**  
Interno

**Nº de agentes:** 800 agentes

**Nº de puestos:** 650

**Nº de plataformas:** 4 en España (2 Alicante, Elche y Valencia) y 5 en extranjero (Portugal, Andorra, Perú, Colombia y República Dominicana)

**Volumen de interacciones (Llamadas, chat, correos y sms):** 8 millones

**Inbound:** 60%

**Outbound:** 40%