

NOTA DE PRENSA

La plataforma de Unitono en Santander logra para E.ON España los mejores resultados de satisfacción con sus clientes

MADRID, marzo de 2012/ La plataforma de Contact Center de Unitono en Santander ha contribuido a que E.ON España tenga los mejores resultados de satisfacción y atención con sus clientes, en los más de diez países dónde la compañía energética líder de Europa está presente.

E.ON, dentro de sus objetivos estratégicos, cuenta con el sistema de medición (Net Promoter System, NPS) que evalúa el resultado de sus estrategias comerciales, los servicios de atención al cliente y sus niveles de satisfacción.

Gracias a la colaboración de Unitono, E.ON España ha conseguido los mejores resultados, con niveles de atención al cliente, muy superiores al 95%, según los objetivos del NPS, posicionándose en el primer lugar del ranking.

La plataforma de Contact Center de Unitono en Santander ha trabajado con E.ON en tres ámbitos: mejorando los niveles de servicio, escuchando a los clientes para mejorar y contactando proactivamente para fidelizarlos.

El impacto medido por las campañas de Emisión, gestionadas eficazmente por Unitono durante 2011, se traduce en que E.ON España ha conseguido reducir el número de bajas y actualmente cuenta con una mayor fidelización de sus clientes.

Para las actividades de Emisión, realizadas por Unitono para E.ON España, se reforzó la plantilla del Contact Center de Santander, que estaba formada por dos agentes en marzo de 2011, antes de que comenzara la campaña, y que actualmente cuenta con 30 agentes. Unitono sigue siendo la empresa privada que mayor número de empleos genera en Cantabria.

Unitono Contact Center es una de las tres líneas de negocio de Avanza, multinacional española especializada en la externalización de servicios y procesos. La compañía cuenta con más de 7.000 personas que trabajan en las más de diez plataformas repartidas por diferentes países del mundo, desde dónde se realizan más de 70 millones de interacciones anuales. www.avanzasa.es