



INGENICO

Eslabón fundamental en la cadena de valor

Es líder mundial en el desarrollo de aplicaciones y provisión de sistemas de medios de pago electrónicos. Desde este posicionamiento, **Ingenico** ofrece a sus clientes cualquier servicio de medios de pago que el comercio requiera, desde el hardware hasta las transacciones necesarias para llevar a cabo el pago. Y no sólo el pago, cualquier servicio de valor añadido que el cliente pueda pensar también pueden ponerlo en marcha: recargas móviles, programas de fidelidad, prepago, tarjetas regalo... Como nos indica su **Director de Operaciones para España y Portugal, Víctor Urbaneja**, "siempre con la garantía que nos avala desde los años 80".

Desde su implantación en Francia en 1980, ¿cómo es su evolución hasta alcanzar el posicionamiento actual?

Ingenico ha evolucionado hacia un modelo de servicio integral en el punto de venta. Desde que en 1980 se fundó la compañía con la mera, pero no sencilla, venta de terminales de pago con tarjeta en el punto de venta y pinpad, hasta las fechas en las que estamos hoy, en las que podemos ofrecer un servicio integral de procesamiento y transacción de pago y servicios de valor añadido desde nuestros terminales.

El puro hardware ha ido evolucionando con las normativas de seguridad, siendo Ingenico líder del mercado a nivel mundial, no sólo en volumen, sino en certificaciones de seguridad establecidas por las normativas oficiales en todo el mundo. Por ejemplo, fuimos el primer fabricante en obtener un equipo certificado Contactless en el mundo. También nos hemos preocupado por la ergonomía de los equipos, pero siempre primando la seguridad de los mismos.

¿En qué momento y por qué razón Ingenico decide establecerse en España?

Es en el año 2000 cuando se hace efectiva la compra por parte de Ingenico de la división de medios de pago de Bull. España es un mercado con un alto

potencial de crecimiento en ese momento en cuanto a número de terminales instalados y donde el uso de la tarjeta de crédito tenía aún mucho potencial de crecimiento. Asimismo, la introducción de nuevas normativas de seguridad en los medios de pago era una oportunidad atractiva para Ingenico dado el volumen de renovación e instalación de parque de medios de pago.

¿Cuáles son las principales soluciones que esta compañía ofrece en nuestro país?

Ya no sólo es la venta del terminal. Además de los servicios de valor añadido que podemos aportar, tal y como hemos comentado antes, Ingenico dota a sus clientes un servicio de instalación y mantenimiento en el que se establecen los controles y procesos de seguridad necesarios para garantizar a nuestros clientes un uso correcto de los equipos. Ingenico se está convirtiendo en una empresa de servicios, dispuesta a garantizar a sus clientes la seguridad en todos los procesos, y nos referimos no sólo al hardware, sino a los procesos de instalación, reparación y mantenimiento y todos los servicios transaccionales que puedan ocurrir en un punto de venta de cualquiera de nuestros clientes.

“Unitono, además de una gestión muy profesional de la operativa de contact center, nos acompaña en los procesos de mejora continúa de cara a nuestros clientes”.

Para garantizar una total satisfacción en el desarrollo de estas soluciones, ¿qué valor se le otorga a vuestro contact center como punto de contacto con los clientes?

Los servicios que prestamos a nuestros clientes son integrales, y la coordinación y buena alineación de la cadena de valor del servicio de principio a fin es nuestro valor diferencial. Dentro de la cadena de valor, uno de los eslabones importantes es el contact center, ya que es el punto de entrada, para los usuarios finales, de cualquier cuestión relacionada con la operativa de los dispositivos.

Habéis optado por una gestión externalizada de vuestro centro de atención, ¿qué ventajas os reporta este modelo de atención?

Una gestión externalizada de esta parte de los servicios integrales nos ayuda a ser más flexibles y competitivos.

El proveedor que habéis elegido es Unitono, ¿en qué momento comienza vuestra relación? ¿Cuál es el valor añadido que os reporta este outsourcer?

Unitono ha sabido en estos 5 años, desde el contrato inicial, convertirse en un colaborador, más que un simple proveedor, ya que además de una gestión muy profesional de la operativa de contact center, nos acompaña en los procesos de mejora continúa de cara a nuestros clientes.

Al tratarse de una gestión externalizada, ¿de qué manera conseguís que Unitono se identifique totalmente con vuestra estrategia corporativa?

El establecimiento de una serie de indicadores formales del servicio, junto con revisión periódica de los mismos, nos permite tener un lenguaje común a la hora de establecer prioridades y estrategias.

¿En qué áreas os respalda el contact center gestionado por Unitono? ¿Cuáles son sus principales tareas?

El contact center es el punto de entrada de para los usuarios de nuestros dispositivos para consultar y/o informar de cualquier incidencia en su operativa diaria.

Además, el contact center contacta proactivamente con los usuarios finales a la hora de realizar alguna nueva instalación o actualización.

¿Dónde está ubicada la plataforma desde la cual Unitono presta el servicio? Y, ¿en qué horario y en qué idiomas atienden?

La plataforma esta ubicada en Madrid, y actualmente presta servicio de 8AM a 10 PM los 7 días de la semana, en castellano, catalán, inglés y portugués.



Los clientes ya no sólo se comunican telefónicamente, ¿qué otros canales ponéis a su disposición?

Efectivamente, adicionalmente al contacto telefónico ponemos a disposición de nuestros clientes buzones de correo electrónico, que para el caso de usuario final, gestiona también Unitono.

¿Qué perfil se requiere para poder formar parte de la plantilla que os presta este servicio gestionado por Unitono?

Se requiere un perfil dinámico y proactivo, con una clara vocación para ayudar a la resolución de problemas y no simplemente un grabador de datos, sino tomar parte activa en la resolución de la incidencia del cliente. El agente tiene que ayudar al cliente con su consulta o incidencia en el mejor tiempo posible. Desde Ingenico, así lo gestiona Unitono, se prima la calidad del servicio.

La formación de los RRHH es fundamental para garantizar un correcto soporte, ¿qué parámetros exige Ingenico a Unitono en cuanto a la formación de los agentes?

Esperamos de Unitono la selección de perfiles como los indicados previamente. En Ingenico, regularmente, impartimos formación a los agentes sobre la forma de operar de nuestros dispositivos y gestión de las consultas/incidencias.

¿Qué mediciones de calidad realiza Ingenico para garantizar la excelencia en cada contacto?

Hemos establecido una serie de parámetros de calidad de mutuo acuerdo con el proveedor para poder garantizar el buen servicio, estas mediciones van desde las clásicas para un contact center, como el tiempo de espera, hasta las más específicas, como la forma de resolución remota de una incidencia de un usuario.

En estos años de trabajo conjunto, ¿cómo valorarías la labor desempeñada por este proveedor? Y lo más importante, ¿continuaréis confiando en ellos en un futuro?

Considero que Unitono, con el que hemos renovado recientemente nuestro acuerdo, seguirá siendo nuestro proveedor de servicios de contact center para nuestros usuarios finales por la calidad del servicio y por la relación de colaborador, más allá de simple proveedor, que hemos sabido establecer, de manera que nuestras estrategias de crecimiento sean compatibles. [cc](#)



Evolución y crecimiento

Desde Unitono, comenzamos nuestra actividad con Ingenico sólo como un departamento de recepción de llamadas del servicio técnico. Sin embargo, nuestro compromiso y saber hacer con nuestro cliente ha permitido que en la actualidad gestionemos recepción, emisión y gestión de BO de diversas áreas de Ingenico.

Nuestra experiencia en la colaboración con Ingenico es una historia de crecimiento continuo, ya que desde el comienzo hasta ahora hemos evolucionado muchísimo, ocupándonos gradualmente de más tareas y trabajando mano a mano con nuestro cliente.

Servicios

Hoy en día, en el área de inbound de Ingenico prestamos servicio a 7 canales telefónicos con diversas casuísticas de atención. En cuanto a los trabajos de Back Office, nuestra principal línea de trabajo es atender y gestionar su correo electrónico, así como realizar tareas que requieren trabajo administrativo, gestionando picos de actividad de más de mil correos en una sola semana.

En cuanto a labores de outbound, nuestra principal actividad es la emisión de llamadas para la preinstalación de tpv's del sector bancario. Realizamos todos los días una emisión a más de 150 comercios para confirmación de datos y posterior instalación.

La importancia de los recursos humanos

Para Unitono las personas son un pilar fundamental, por lo cuidamos que se sientan a gusto en su puesto de trabajo y que estén capacitados en cualquiera de los servicios que hay que desarrollar.

En este caso, el equipo está formado por un supervisor, dos coordinadores -uno para cada turno de trabajo-, un auditor de calidad y 35 agentes que realizan las labores de inbound y outbound. Cada uno de los integrantes del equipo está formado en todas las aéreas del servicio para poder organizar los recursos en base a las necesidades diarias.

Estamos plenamente satisfechos de la media de antigüedad del personal, que es de 2009-cuando comenzó nuestra relación con Ingenico- y por supuesto, nos complace muchísimo la rotación media, que es del 0%, algo muy positivo y valorable. Tenemos además un compromiso social bastante dinámico, ya que contamos en nuestro equipo con un trabajador invidente.

El equipo de coordinación realiza una labor diaria de gestión, contactando con el interlocutor de Ingenico de forma continua para resolución, aporte o aclaración de cualquier tipo de tema, así como para mantenerle informado de las acciones que llevamos a cabo.

Firme apuesta por la calidad y la fiabilidad

El auditor de calidad ha diseñado para el servicio de Ingenico un modelo específico de calidad para cada tipología de llamadas que consigue aunar todos los parámetros medibles: protocolos de atención, excelencia telefónica y gestión. Si detectamos una bajada grupal en alguna área específica, diseñamos una formación especializada y realizamos un seguimiento de dicha acción con el objetivo de paliar el error en el menor tiempo posible.

La supervisora, que al igual que su equipo trabaja en exclusiva para Ingenico, también vela por el correcto funcionamiento.

Una de sus tareas es analizar de forma continua la evolución, los dimensionamientos y las previsiones del trabajo para poder implementar de forma eficaz y rápida los recursos necesarios para garantizar el cumplimiento de los parámetros exigidos.

Además, tenemos que detectar las incidencias que impiden prestar la actividad con normalidad de una forma rápida y certera, contactando con el cliente para avisarle, y realizando los cambios oportunos en la vectorización del servicio, en base a frenado de avalancha y otras contingencias con un tiempo menor a una 1h.

En el servicio de Unitono a Ingenico somos propietarios de la llamada y responsables de su correcto enrutamiento, el cual realizamos mediante un sistema ACD Multiavantage, con el sistema de Reporting CMS versión R.14, en alta disponibilidad. Igualmente disponemos del sistema de Grabación Witness, y un automarcador Preview Infinity.

Destacamos la fiabilidad del servicio gracias, entre otras cosas, a una configuración con pool de 4 primarios, al ACD configurado en alta disponibilidad y con todos sus elementos redundados y a disponer de UPS y grupo electrógeno que garanticen un funcionamiento ininterrumpido e indefinido.

“Nuestra experiencia en la colaboración con Ingenico es una historia de crecimiento continuo”.



Silvia Cervera, Gerente de Operaciones, **Unitono Contact Center**