

clave **Konecta**

Número 12 / Septiembre 2013

La revista de Konecta sobre las claves del outsourcing

Expocontact 2013, Konecta muestra las tendencias del outsourcing



Recobro
una labor de profesionales

Estimado amigo,

El trabajo y esfuerzo llevado a cabo en los últimos años en el Contact Center está dando sus frutos, y se traduce en que nuestro mercado continúa en expansión, registrando unas cifras más que positivas. De hecho y según recientes estudios, el crecimiento de nuestro sector a lo largo de este año podría alcanzar el 2,5%. En Konecta hemos llevado a cabo estrategias de crecimiento sostenible y procesos de mejora continua de cara a clientes y empleados que nos han ayudado a mantener nuestro posicionamiento.

La profesionalización se ha revelado como obligatoria para seguir brindando un servicio de calidad a nuestros clientes y esto cobra especial sentido tras la celebración de Expocontact 2013, en la que hemos podido comprobar una vez más que ellos son nuestra razón de ser. En los debates, casos prácticos y mesas redondas se han abordado los temas clave para el sector, como las oportunidades para mejorar la eficiencia o los avances de los nuevos canales de relación con los clientes.

En este número podrás encontrar información sobre alguno de nuestros servicios, como el ofrecido desde Legal & Collection, para ayudar a las compañías a optimizar sus procesos de recobro.

No quiero despedirme sin comentar también el gran éxito conseguido con la X Edición del Torneo Benéfico de Pádel de Fundación Konecta, al que asistieron más de 300 espectadores y 100 parejas participantes. Es un logro compartido, sin todos vosotros no habría sido posible alcanzarlo.

Espero que disfrutes con la lectura.



Enrique García Gullón
Director General de Konecta



3 actualidad

Konecta amplía su presencia en Sevilla con una nueva plataforma

10 tendencias

Expocontact 2013, Konecta muestra las tendencias del outsourcing

12 nuestros servicios

Recobro, una labor de profesionales



Mónica Serrano, entre los 100 Mejores Directores Financieros

Mónica Serrano, directora general financiera de Konecta, ha sido seleccionada como uno de "Los 100 Mejores Directores Financieros del Año", dentro del proyecto desarrollado por la revista Actualidad Económica y la firma de servicios profesionales KPMG. Se trata de una iniciativa estratégica que premia la labor desempeñada por directivos de esta índole en estos momentos de incertidumbre económica, según destacan ambas entidades.

El galardón a Mónica Serrano ha sido un reconocimiento a la labor que realiza al frente de su departamento en Konecta, que el pasado año logró incrementar un 10% su facturación hasta alcanzar los 307 millones de euros y aumentar un 22% su resultado operativo, a pesar de que el entorno no era el más favorable.

Konecta apuesta por Cataluña con un nuevo centro

Konecta ha inaugurado un nuevo centro en Barcelona desde el que ofrecerá servicios integrales de BPO y Contact Center. Las nuevas instalaciones, que se suman a los cuatro centros que la compañía ya tenía en la capital catalana, cuentan con más de 500 empleados y 450 posiciones de atención al cliente. Con esta operación, Konecta se reafirma en la apuesta que mantiene en Cataluña, ya que se trata de la tercera operación de apertura de oficinas más importante en Barcelona en este año 2013.

Konecta ha llegado a un acuerdo con la Inmobiliaria Colonial para ocupar el edificio Illacuna, situado en la zona de negocios del 22@, con cerca de 3.091 metros cuadrados. Estas instalaciones están altamente preparadas y especializadas para prestar el mejor servicio al sector de las telecomunicaciones y utilities.



Konecta asume el Servicio de Canal Directo para la venta de Seguros de Vida y Salud de AEGON España

AEGON es uno de los grupos aseguradores más grandes del mundo, fundado en Holanda, con más de 150 años de trayectoria y con presencia en América, Europa y Asia. Cuenta con una plantilla de más de 25.000 empleados que da servicio a casi 47 millones de clientes. AEGON llegó al mercado español en 1980 a través de la adquisición de distintas compañías de ámbito nacional. En la actualidad comercializa seguros de Vida, Ahorro, Inversión y Salud a través de Canales Propios y Bancaseguros.

El próximo mes de julio Konecta asumirá el servicio de Venta de Seguros para AEGON. En este nuevo proyecto Konecta realizará entre otras funciones: asesoramiento a la contratación de un determinado producto de seguro de vida o salud, soporte al proceso de venta de seguros vía web como a la contratación telefónica, etc.

Renovación del Servicio de Cita Previa del SAS

Tras la celebración de un concurso público para la adjudicación en parte del servicio de Atención Telefónica de Salud Responde, una vez más la Junta de Andalucía ha vuelto a confiar en Konecta para desarrollar dicho servicio.

Konecta seguirá llevando a cabo este trabajo tal y como viene haciendo desde 2008, cuyas principales funciones son la atención al paciente para la solicitud de cita previa para el médico de familia y pediatría.



De izquierda a derecha: Ángela Cort, presidenta de la Fundación Santos Toledano; José María Pacheco, presidente de Konecta; Juan Carlos Sánchez Alonso, Embajador de España en Perú; Javier del Río, presidente de Fundación Pachacutec y Obispo de Arequipa; y Josep Santacreu, presidente de Fundación DKV Integralia.

Fundación Konecta pone en marcha dos proyectos en Perú

Fundación Konecta ha desarrollado dos iniciativas de formación e inserción laboral de jóvenes con discapacidad y en riesgo de exclusión social en Perú, cuyo objetivo es el de exportar el modelo de integración que emplea con éxito en España. La primera, en colaboración con Fundación DKV Integralia, Fundación Pachacutec y Fundación Santos Toledano, consiste en la creación de la primera Carrera de Formación Profesional en Contact Center en la Universidad de Pachacutec, orientado a ofrecer una formación muy especializada y de gran calidad a 35 jóvenes sin recursos (cuatro de ellos con discapacidad), del distrito de Ventanilla, Perú. La

clausura de este primer curso de un año de duración será el próximo mes de diciembre. El objetivo durante los próximos tres años será el de formar e integrar profesionalmente a más de 100 alumnos.

La segunda iniciativa, llevada a cabo de manera conjunta por Fundación Konecta, Fundación DKV Integralia y CONADIS, ha sido la realización de un curso de formación dirigido a 19 jóvenes con discapacidad para favorecer su incorporación laboral en el sector del Contact Center. De hecho, 8 de ellos han sido contratados en Konecta Perú.

“Liberty Responde”, Fundación Konecta asesora en materia de accesibilidad a clientes de Liberty

Fundación Konecta ha elaborado un proyecto a medida para Liberty Seguros, denominado “Programa Liberty Responde en Accesibilidad y Ayudas Técnicas.” Esta iniciativa desarrolla acciones enfocadas a ayudar a personas con discapacidad sobrevenida en 2012 debida a un accidente. El objetivo es conseguir que los lesionados recuperen, en la medida de lo posible, la calidad de vida que tenían antes de sufrir el accidente tratando de mejorar su movilidad, eliminando obstáculos y barreras físicas en sus viviendas y puestos de trabajo y asesorándoles en todo aquello que necesiten.

El programa, que se inició el pasado mes de julio, incluye la emisión de llamadas a través de las cuales se identifican y atienden las necesidades de los clientes de Liberty. La resolución de las consultas se efectúa vía telefónica, correo electrónico o presencial por arquitectos especializados en materia de accesibilidad.

Tercera sede de Konecta Colombia

Konecta ha abierto su tercera delegación en Colombia, reforzando su posicionamiento latinoamericano. Las nuevas instalaciones se encuentran en una zona agradable y bien comunicada en el norte de Bogotá, y constan de un edificio de cuatro plantas con tres salas específicas de formación para los empleados. Esta nueva sede acoge actualmente 160 posiciones, pero tiene capacidad para crecer en el futuro en otras 300 más.





Representantes de Fundación Mapfre, Fundación Konecta y AMI-3 junto al Alcalde de Tres Cantos, D. Jesús Moreno

El Ayuntamiento de Tres Cantos se adhiere al programa Juntos Somos Capaces de FUNDACIÓN MAPFRE

La asistencia técnica corre a cargo de Fundación Konecta

FUNDACIÓN MAPFRE, en colaboración con la Asociación en Favor de las Personas con Discapacidad de Tres Cantos, AMI-3, ha firmado un acuerdo con el Ayuntamiento de esta localidad para la integración laboral de este colectivo. A través de su programa "Juntos somos capaces", que cuenta con la asistencia técnica de Fundación Konecta, permi-

tirá que 13 personas con discapacidad intelectual puedan realizar prácticas prelaborales en el Ayuntamiento de Tres Cantos.

Dichas personas han recibido previamente cursos formativos para la obtención de la cualificación profesional como ordenanzas para lograr su pos-

terior inserción laboral en entidades públicas o privadas de la zona. Desde la puesta en marcha de este proyecto en 2010 más de 1.000 empresas se han sumado a la iniciativa, facilitando la inserción de más de 800 personas con discapacidad intelectual y enfermedad mental y la formación de más de 600.

Ganadores del II Premio de Arquitectura Social de Fundación Konecta

El II Premio de Arquitectura Social de Fundación Konecta ya tiene ganadores: se trata del proyecto "Se vende", de Marta Mellado y Xavier Fontanet, que se ha hecho con el galardón entre los más de 61 arquitectos y estudios que han participado en esta segunda edición. La propuesta seleccionada busca, según sus autores "dar un uso a todos esos esqueletos de edificios inacabados que por culpa de la crisis se han quedado sin terminar y están vacíos". El objetivo es convertir esas construcciones en un recurso valioso para responder a las demandas sociales emergentes en el escenario económico actual.

El jurado de estos premios ha estado formado por diversas personalidades: Mariano Aísa, vicepresidente de Fundación

Konecta; Enrique Polanco, presidente Art Fairs; Concha Domínguez de Posada, arquitecta; Fuensanta Nieto, arquitecta; Juan Navarro Baldeweg, arquitecto; Andrés Jaque, arquitecto; Julio Jiménez, arquitecto; Pedro Feduchi, arquitecto; Ariadna Cantis, arquitecta; y Rocío Bardin, secretaria del jurado. La entrega de los premios se llevará a cabo en el marco de la feria SUMMA Art Fair, que se celebrará en Madrid el próximo mes de septiembre. Durante esta feria se expondrán los vídeos del ganador y las dos menciones seleccionadas por el jurado, así como la presentación oficial del microsite que Fundación Konecta ha diseñado con la exposición online de los mejores proyectos presentados en las dos ediciones de los premios.



El Alcalde de Sevilla junto a representantes de Fundación Konecta y Fundación También

Fundación Konecta participa en Fiesta Bike Andalucía

Fundación Konecta participó el pasado mes de mayo en la Fiesta Bike Andalucía, dedicada a la promoción de la bicicleta, con un stand en colaboración con Fundación También, expertos en deporte adaptado. Allí los interesados pudieron recibir información y asesoramiento en materia relacionada con deporte y discapacidad y tuvieron la oportunidad de probar bicicletas adaptadas. En el marco de este evento se llevó a cabo una actividad de sensibilización que consistió en un partido de baloncesto en silla de ruedas, además de otras actividades en el exterior.

II Convocatoria de los Proyectos Impulso de Banco Popular y con la Secretaría Técnica de Fundación Konecta

El pasado mes de julio se lanzó la II Convocatoria de los Proyectos Impulso de Banco Popular. En la primera edición, el banco financió con 23.000 euros cada uno de los tres proyectos sociales de integración laboral de personas con discapacidad. Los ganadores de la I Convocatoria fueron presentados en un acto por accionistas del banco. Fundación Konecta es la responsable de la coordinación global de la iniciativa, así como del análisis de las propuestas y la preselección de los finalistas. Los elegidos en la primera convocatoria fueron la Federación de Autismo de Sevilla, Asprodes FEAPS Salamanca y Aspace Coruña, cuyo objetivo principal ha sido el de contribuir al principio de igualdad de oportunidades y fomentar el acceso al empleo de las personas con discapacidad. El tribunal encargado de seleccionar estas tres organizaciones estuvo formado por representantes de Fundación ONCE, CERMI, Fundación SERES, Fundación Universidad Carlos III, Universidad Rey Juan Carlos, Fundación Accenture y PWC.

Konecta se adhiere al convenio del Ministerio de Sanidad contra la violencia de género



Marcos Sánchez, director de RRHH y Medios de Konecta recibe el diploma de manos de la Ministra, Ana Mato

Konecta se ha unido al convenio contra la violencia de género, promovido por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, y cuyo objetivo es el de dar visibilidad a la problemática de este tipo de violencia. Además, busca que tanto el Estado como las empresas adheridas incidan en la importancia de la sensibilización en este ámbito y en la inclusión laboral de las víctimas.

Para ello, varias empresas, entre las que se encuentra Konecta, firmaron un acuerdo de colaboración el pasado 8 de julio en el citado Ministerio. En el acto estuvieron presentes tanto las empresas que se han sumado a la iniciativa como la Ministra Ana Mato, quien hizo entrega de los diplomas que ratificaban este convenio. El acuerdo implica dos modalidades de colaboración:

- Convenio para la sensibilización: en el que el Ministerio cederá su logo y apoyará las campañas realizadas contra la violencia de género llevadas a cabo por las empresas adheridas
- Convenio para la inserción laboral: las acciones para la inclusión profesional de las víctimas de violencia de género realizadas por las empresas serán canalizadas a través la Dirección General de Igualdad de Oportunidades con Cruz Roja y Fundación Integra.

Konecta ha querido sumarse a ambas, como una muestra más de su apoyo a este colectivo, dentro de su política de responsabilidad social corporativa. Marcos Sánchez, director de Recursos Humanos y Medios de Konecta, fue el responsable de la firma del acuerdo y quien recogió el diploma de manos de la Ministra.



X Torneo Benéfico de Pádel Fundación Konecta

Fundación Konecta ha celebrado los pasados días 1 y 2 de junio la décima edición de su Torneo Benéfico de Pádel, con gran éxito de participación y asistencia. Los beneficios de este evento han sido destinados a tres asociaciones que velan por el bienestar de colectivos en riesgo de exclusión y en el umbral de la pobreza.

Desde hace ya una década, Fundación Konecta celebra cada año su Torneo de Pádel con el objetivo de recaudar fondos para fines benéficos y fomentar la integración de personas en riesgo de exclusión social. En esta ocasión lo ha llevado a cabo el primer fin de semana de junio, y ha sido un éxito tanto en la participación de los jugadores como en la asistencia de espectadores.

Un total de 100 parejas, divididas en las categorías masculina, femenina, mixta y adaptada se disputaron la victoria ante más de 300 asistentes que acudieron a esta cita ineludible del deporte solidario en el Club de Pádel y Tenis El Estudiante en Alcobendas, Madrid.

Jornada solidaria y lúdica
El X Torneo Benéfico de Pádel de Fundación Konecta estuvo presidido por José María Pacheco, Presidente de Konecta, y Rosa Queipo de Llano, Directora Ge-

neral de la Fundación Konecta, y supuso no solo un acto solidario con los más necesitados, sino también una jornada lúdica para profesionales de Konecta, amigos y familiares.

Tras la finalización de los partidos se llevaron a cabo una serie de actividades con el objetivo de hacer el encuentro aún más ameno para todos. El domingo se celebró una rifa benéfica entre todos los asistentes, en la que se sirvieron bebidas y aperitivos. Además hubo grandes sorpresas para los más pequeños, como un castillo hinchable, pintacaras y clases de pádel.

El evento, al igual que en anteriores ediciones, contó con el apoyo de patrocinadores de la talla de Aon, Manpower y Banco Popular. Además, entre las empresas colaboradoras, se encontraban Citi, Cofely GDF Suez, Newave, Banco Santander, Azulejos Peña, NH Hoteles, Sennheiser y Viajes El Corte Inglés.

En beneficio de los más necesitados

Los fondos recaudados en el evento se han invertido íntegramente en la compra de alimentos para tres entidades sociales que atienden a colectivos en riesgo de exclusión social y en el umbral de la pobreza: Fundación Madrina, M.A.S. y Asociación Aliento.

Fundación Madrina:

Trabaja en el ámbito de la mujer, maternidad, infancia y salud desde hace 12 años, centrándose en la protección y ayuda de la mujer y su maternidad, actuando en las áreas de atención social, salud, formación laboral y acompañamiento de jóvenes gestantes en situación de soledad.

M.A.S.:

Es una asociación sin ánimo de lucro, de reciente creación, dedicada a la ayuda integral de familias afectadas por la crisis. En 2012 ponen en marcha el proyecto Comedor Social Ventas cuya misión principal es que cada persona reciba comida y una ayuda que favorezca a su calidad de vida.

Asociación Aliento:

Organización no gubernamental para el desarrollo que, desde 1993 lucha contra la pobreza, el hambre, la malnutrición, la enfermedad, la falta de instrucción, el subdesarrollo y contra sus causas y cuyo objetivo principal es mejorar las condiciones de vida de niños, familias y comunidades en vía de pobreza, prestando especial atención a las mujeres del Barrio El Vacie de Sevilla.



Konecta amplía su presencia en Sevilla con una nueva plataforma

Konecta ha dado un paso más en su apuesta por el empleo con la apertura de un nuevo centro en Sevilla, que ha supuesto la creación de 500 puestos de trabajo. La inauguración ha contado con la presencia del alcalde de Sevilla, Juan Ignacio Zoido.



Las apuestas más importantes de Konecna pasan por la creación de nuevas sedes y el desarrollo de servicios más novedosos, así como por su estrategia de internacionalización y el desembarco en nuevos mercados, especialmente en Latinoamérica. Dentro de este plan estratégico destaca la última apertura, una nueva plataforma en Sevilla ubicada en el corazón del Parque Científico y Tecnológico Carrija. Desde allí se ofrecerán servicios integrales de BPO y Contact Center a clientes de toda índole y sectores, como el financiero, asegurador, utilities y telecomunicaciones.

La inauguración oficial ha venido de la mano de José María Pacheco, presidente de Konecna, Antonio Escámez, presidente de Fundación Konecna, y

ta de Konecna, una empresa líder en el sector y con importante presencia nacional e internacional, por Sevilla". Por su parte, Antonio Escámez quiso recordar que "nuestra responsabilidad, además de con nuestros socios, empleados y clientes, también está con la sociedad y, con este fin, Konecna mantiene una activa política de responsabilidad social corporativa canalizada a través de su Fundación, de la que me enorgullece ser presidente". Konecna en Andalucía

Konecna tiene su sede central en Madrid, aunque está muy vinculada a Andalucía, donde ya se hallaba presente a través de sus plataformas ubicadas en el municipio sevillano de Bollillos de la Mitación y en la ciudad gaditana del Puerto de Santa María. De ahí que esta

especialmente para una empresa con utilización intensiva de las tecnologías TIC. Cuenta con una sala de reuniones, dos salas polivalentes o multiusos, una cafetería y, además, dispone de espacios abiertos, tanto dentro como fuera del edificio.

En Andalucía, la compañía cerró el pasado año con un total de 2.264 trabajadores en plantilla, a los que se han sumado 247 durante el primer trimestre y otros 500 de la nueva sede sevillana, lo que implica un crecimiento del 30% en el número de profesionales con respecto al año anterior. Así, en su intervención en la inauguración de la nueva sede en Sevilla, José María Pacheco, presidente de Konecna, ha asegurado que "todas estas cifras demuestran la fuerte apuesta que la compañía ha hecho por Andalucía y la creación de empleo".

En España Konecna cuenta con 20 plataformas que dan empleo a más de 11.000 personas y a nivel internacional, el equipo se compone de más de 16.500 trabajadores repartidos en los diez países en los que la compañía está presente.

A lo largo de este 2013, la estrategia de la compañía está centrada en la apertura de nuevas sedes, así como en el desarrollo de servicios más novedosos y adaptados a sus clientes, sin olvidar su apuesta por la internacionalización y el desembarco en nuevos mercados, especialmente en Latinoamérica. Konecna prevé cerrar el presente año con cerca de 20.000 profesionales en plantilla y un incremento del 20% en el resultado operativo, hasta alcanzar los 350 millones de euros de facturación.

En Andalucía, Konecna cerró el pasado año con un total de 2.264 trabajadores en plantilla, a los que se han sumado 247 durante el primer trimestre y otros 500 de la nueva sede sevillana

Juan Ignacio Zoido, alcalde de Sevilla, quien ha querido destacar en su intervención que "todas las iniciativas que creen empleo son bienvenidas en la ciudad, por nuestra parte estamos dispuestos a dar las máximas facilidades posibles a todo aquello que suponga creación de empleo". Además, Zoido ha agradecido "la apues-

apertura en Sevilla suponga un claro refuerzo al compromiso de Konecna con esta Comunidad, en la que inició sus actividades hace ya diez años.

En cuanto al nuevo centro de Sevilla, se trata un edificio totalmente accesible, que sigue con la política de accesibilidad de Konecna, y se ha diseñado



Juan Ignacio Zoido, Alcalde de Sevilla; José María Pacheco, presidente de Konecna; y Antonio Escámez, presidente de Fundación Konecna, junto a consejeros y patronos de Konecna.



Juan Ignacio Zoido, alcalde de Sevilla



José María Pacheco, presidente de Konecna



Antonio Escámez, presidente de Fundación Konecna



Participantes en la Mesa Redonda "Las Redes Sociales y Herramientas 2.0 en la gestión del cliente"

Expocontact 2013, Konecta muestra las tendencias del outsourcing

Por noveno año consecutivo, Konecta ha celebrado su evento de referencia en el sector del Contact Center, Expocontact. Los días 22 y 23 de mayo el Hotel Sheraton Mirasierra Suites acogió de nuevo las jornadas, que han sido un gran éxito en cuanto a asistencia y participación.

Más de 700 visitantes y más de 2.000 usuarios conectados vía online han hecho de la convocatoria de Expocontact 2013 una de las más exitosas de su historia. Un año más, los líderes del sector y las principales empresas del Contact Center se han dado cita en este evento para compartir conocimientos, impresiones, tendencias y opiniones para seguir impulsando y desarrollando este mercado.

Las jornadas se han centrado principalmente en los nuevos modelos de interacción con el cliente a través de aplicaciones y herramientas de última generación, las oportunidades de mejora en la eficiencia y la irrupción de las redes sociales como un canal crucial para el futuro de la comunicación digital. Así, tal y como ha quedado reflejado en las ponencias y mesas redondas de Expocontact 2013, los retos para el sector del Contact Cen-

ter residen en seguir aprovechando la innovación tecnológica para mejorar la relación con el cliente.

La inauguración del evento ha venido de la mano de Enrique García Gullón, director general de Konecta, quien quiso aprovechar para hacer hincapié en que "debemos seguir profesionalizando este sector, que continúa en expansión y crecimiento, puesto que es nuestra obligación para dar el mejor servicio a nuestros clientes". Además añadió: "se acabó hablar de la crisis, hay que hablar de las oportunidades". En esta edición de Expocontact se han querido lanzar mensajes positivos ante el futuro, para afrontar con optimismo todo lo que vaya aconteciendo en el sector y seguir progresando día a día.

Aplicación Móvil

Una de las grandes novedades de este año ha estado relacionada con la tecnología móvil. Konecta ha desarrollado





una novedosa aplicación, desde la que los asistentes al evento han podido participar e interactuar de manera activa respondiendo a encuestas realizadas a lo largo de las dos jornadas y planteando sus preguntas hacia los ponentes. Y al igual que el pasado año, las intervenciones han sido retransmitidas por streaming para todos aquellos que no han podido asistir en persona.

El próximo año, tal y como adelantó Enrique García Gullón en la apertura del evento, "uno de los objetivos de Konecta para 2014 será el de llevar a cabo la primera edición de Expocontact en Latinoamérica, adaptándonos a la realidad de estos países". Además se celebrará el décimo aniversario del evento en España, que espera contar de nuevo con el apoyo y la participación de anteriores convocatorias.

¡Gracias a todos!

Expocontact no podría llevarse a cabo sin el apoyo de sus patrocinadores, y este año ha contado con empresas de la talla de Vocalcom (patrocinador Platino), Avaya, Altitude Software, BT, Cisco, Contact Center Institute, Imelius, inConcert, Kronotek, 2Mares, NetApp, Nuance, Papyrus Nexus, Presence Technology, Sennheiser, Telefónica y UCS Cloud Services (patrocinadores Oro), así como con la colaboración de ACE, AEERC, AICA, elcontact.com y Proexport Colombia.

Ganadores de los sorteos de Expocontact 2013

Entre los asistentes que utilizaron la App para participar activamente en el evento de este año, Konecta e Imelius sortearon un iPad Mini. El afortunado ganador de este regalo ha sido Jorge Saíz de Vocalcom, tras haber sido seleccionado por la mano inocente de Jose Luis Goytre, presidente de la AEERC, junto a José Francisco Rodríguez, miembro de la Junta Directiva de la AEERC.

Por su parte, IZO también ha premiado a uno de los usuarios de la app móvil, Aristides Romero de Autoclub Mutua, con tres meses de acceso al portal On-Line del Estudio BCX (Best Customer Experience) el mayor realizado en Iberoamérica que mide la experiencia que ofrecen las compañías a sus clientes. Anualmente se recogen más de 52.000 opiniones de consumidores en España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México, Perú y Venezuela. (<http://izo.es/izo-insights/research/best-customer-experience/>)



Datos de participación online

Los datos registrados a través de la aplicación móvil han sido un éxito:

- más del 20% de participación
- más 2.500 respuestas a las cuestiones planteadas en tiempo real
- más de 40 preguntas por parte del público a los ponentes
- más de 2.000 personas conectadas en la retransmisión streaming



De izquierda a derecha: Jorge del Río de Imelius, José Francisco Rodríguez de AEERC, Eva Blanco de Konecta, José Luis Goytre de AEERC, Lucía Unzueta de Konecta y José Luis Ramos de IZO.



Recobro, una labor de profesionales

En una situación económica compleja, los impagos están a la orden del día. Es precisamente en estos momentos cuando cobra especial importancia la labor de recuperación de deudas. El asesoramiento en esta problemática, así como las tareas de recobro deben dejarse en manos de un especialista.

En el mundo empresarial, las pérdidas por impagos a lo largo de 2012 han ascendido a un 2,8%, tal y como desvela un reciente informe de Intrum Justitia. Está claro que las compañías no atraviesan su mejor momento: según un estudio de Informa, el plazo medio de pago de las empresas españolas está

alrededor de los 100 días. Es una cifra que se aleja bastante de los plazos fijados por la ley, de 60 días. Pero solo el 33% opera en plazos inferiores a los mencionados 60 días.

Los datos de morosidad no han hecho más que empeorar en los últimos años, y aunque se ha reducido mucho

el fraude, el comportamiento de pago de las empresas españolas es peor ahora que hace una década. Malas noticias para quienes tienen facturas pendientes de cobrar.

A pesar de que pudiera parecer todo negativo en este ámbito, para el sector del contact center las implicaciones

son positivas, debido a que el volumen de trabajo en esta área se ha ido incrementando. Muchas empresas se ven desbordadas para la recuperación de sus impagados y recurren a la externalización como una vía para tratar de que sus proveedores no se retrasen demasiado en sus pagos.

Externalización de los servicios

El outsourcing en las labores de recibo es una alternativa práctica y muy útil para la mayoría de las empresas. El esfuerzo dedicado a estas tareas resta mucho tiempo a las compañías, que deben centrarse en su core business y no tanto en la gestión de cobros. Además, en muchas ocasiones, los errores al reclamar pagos o facturas pueden llevar a farragosos enredos de los que resulta complicado salir victorioso (y con la deuda cobrada).

Mayor profesionalización del trabajo, más capacidad resolutoria, más posibilidad de dedicar tiempo y recursos a cada caso, y un coste menor en cada operación son algunas de las ventajas de externalizar estas labores. A la hora de llevarlo a cabo, sólo queda encontrar el partner ideal, con la experiencia necesaria y la garantía de un trabajo bien hecho.

Legal & Collections

Desde luego, dejar estas tareas en manos de profesionales es la opción más acertada. Konecta dispone de una división especializada, Legal & Collections, que ofrece los servicios de gestión de impagados, asesoría jurídica y recibo. Estas labores son especialmente sensibles, y para ello, estos departamentos se han formado con los mejores profesionales en cada ámbito, con la finalidad de alcanzar los objetivos esperados por sus clientes.

Desde el año 2007, Konecta ha unificado su área de servicios de gestión de impagados y servicios jurídicos, para adecuarse a las necesidades de sus clientes, y trabaja de manera conjunta a nivel nacional e internacional. Así, diseña soluciones a medida de los requerimientos de gestión de cobro, tales como:

- Personalizar la estrategia a seguir
- Adaptarse tecnológicamente para el intercambio de la información
- Formar equipos en exclusiva para cada cliente

Gracias a todo este trabajo, Konecta se ha convertido en una de las empresas de gestión de cobro con mayor experiencia y volumen de facturación en España. Su objetivo a corto plazo se traduce en la consolidación en el mercado como empresa especializada en servicios de gestión de cobro, implementando su cuidadosa política de potenciación de marca.

Los departamentos de Legal & Collection

El área de gestión de cobros y recuperación de impagados de Konecta, Legal & Collection, está compuesto de varios departamentos en los que se organiza todo el trabajo de esta división:

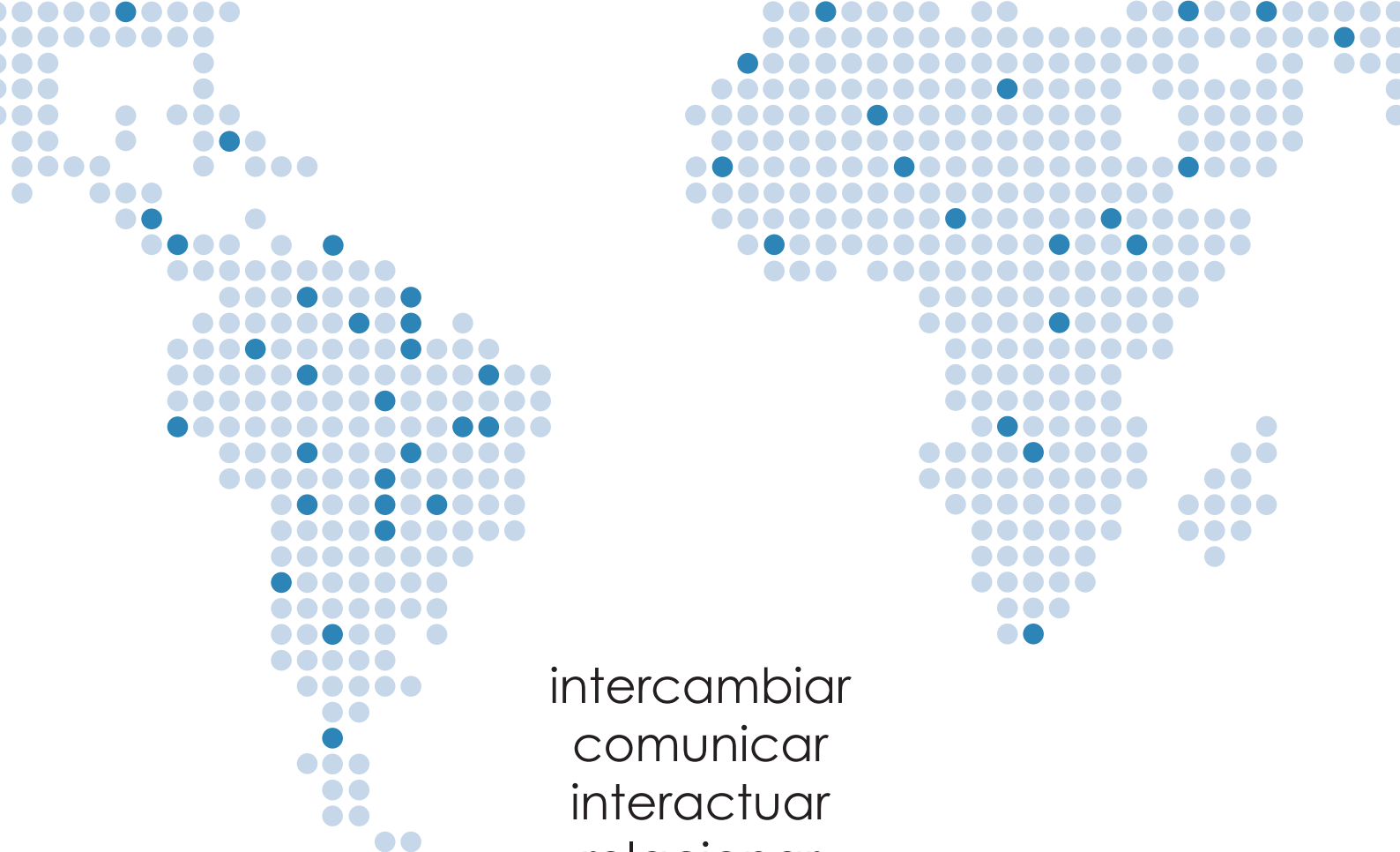
- Administración, para todos los trámites administrativos de los casos abordados
- Conciliación, la vía para llegar a acuerdos entre las empresas
- Comercial, fundamental para la negociación sobre las ventas
- Control de Gestión, el cerebro de todas las operaciones de la división
- Recibo Amistoso, para resolver los problemas en fases tempranas
- Recibo Judicial, para gestionar los impagos que no pueden resolverse de otro modo



¿Cómo elegir al mejor para recuperar nuestras deudas?

En la búsqueda de partner que nos ayude a la recuperación de nuestros impagos, hay que tener en cuenta una serie de características muy importantes:

- Profesionalización de los trabajadores de la empresa
- Compromiso con la legalidad vigente
- Comportamiento ético que salvaguarde la imagen de la compañía que representa
- Alta capacidad de negociación y resolución de incidencias
- Proveedor de soluciones integrales que cubran todas las fases de la recuperación
- Experiencia y consolidación en el mercado



intercambiar
comunicar
interactuar
relacionar
integrar
actuar
tocar
unir
...

Konecta

*Más de 1.000.000 de interacciones
diarias con los clientes.*

grupokonecta.com

ESPAÑA • PORTUGAL • INGLATERRA • MÉXICO • BRASIL • COLOMBIA • CHILE • PERÚ • ARGENTINA • MARRUECOS