

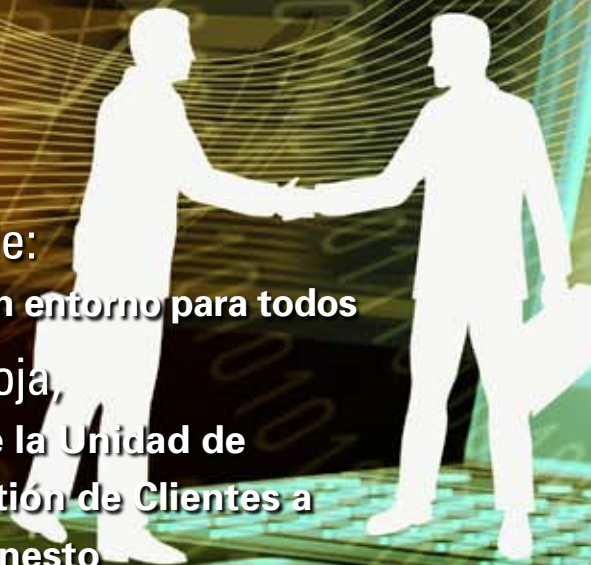
OpenMeetings, las reuniones del futuro

**Aula Accesible:
Construyendo un entorno para todos**

**Gregorio Pantoja,
Responsable de la Unidad de
Atención y Gestión de Clientes a
Distancia de Banesto**

Konecta Marketing

**Es mejor que hablen contigo a que
simplemente hablen de ti**





medir el futuro no es posible, trabajar para construirlo sí

Desde nuestro compromiso con el crecimiento de las marcas y el profundo conocimiento del consumidor, seguimos innovando en las relaciones con él.

Hoy, SOCIAL MEDIA

¿Necesita ser dinámico en REDES SOCIALES?

Le ofrecemos un equipo hecho a su medida.

¡Actívelo!



Konecta

Soluciones Integrales de Outsourcing



Procesos de Negocio ■ Contact Center ■ Marketing ■ Consultoría de RRHH y Tecnología

91 484 57 13

marketing@grupokonecta.com

@gkonecta



Estimado amigo,

El último trimestre del año es siempre época de reflexión. Por nuestra parte, desde todas las áreas de Konecta, sentimos que hemos “hecho los deberes” y eso se ve reflejado en la satisfacción de nuestros clientes y en la motivación de nuestros empleados por continuar mejorando cada día. Especialmente activa durante todo este año ha sido la labor de la Fundación Konecta, colaborando y poniendo en marcha numerosos proyectos sociales entre los que caben destacar: “Aula Accesible”, iniciativa que pretende romper con las barreras físicas que muchas personas se encuentran al acceder al mundo profesional, y “Fashion Art”, proyecto cuyo objetivo es el de fomentar el acercamiento de colectivos en riesgo de exclusión al mundo del arte y la cultura. Desde estas páginas os invitamos a que conozcáis ambas iniciativas un poco más a fondo y os suméis a ellas.

Seguimos atravesando épocas complicadas en las que la capacidad de reinventarse y adaptarse a las necesidades de los clientes se ha convertido en una prioridad para las empresas. Ahora, más que nunca, es importante cambiar la mentalidad para pasar de ser meros suministradores de productos y servicios a convertirnos en partners estratégicos y compañeros de viaje de todos nuestros clientes y proveedores. Ejemplo de ello es nuestra relación con Banesto, a quien quiero agradecer desde estas líneas la confianza depositada en Konecta y su colaboración en la revista a través de la figura de Gregorio Pantoja.

Gracias a este cambio de gestión y de concepción del mercado actual, el trabajo de Konecta se ha visto recompensado por los profesionales de nuestro sector en los últimos premios Contact Center, donde hemos recibido dos galardones: Éxito en asistencia telefónica, por el servicio prestado a ONO y Asistencia de calidad al asegurado, por las labores realizadas para Fremap. Quiero agradecer a todos los que han hecho posible que hayamos conseguido estos premios: clientes, profesionales de Konecta, colaboradores... porque sin todos ellos jamás lo habríamos logrado. Esperamos seguir trabajando igual o mejor, pero siempre en equipo.

Espero que disfrutéis con la lectura de este nuevo número de Clave Konecta que elaboramos con el máximo cariño para todos vosotros,

José María Pacheco
Presidente de Konecta

Edición:
Konecta
Av. de la Industria, 49
28108 Alcobendas, Madrid.
Tel. 91 203 64 50.
www.grupokonecta.com
Depósito legal: M-46642-2008

4 actualidad

Konecta recibe dos galardones en los Premios Contact Center

8 tendencias

Aula Accesible:
Construyendo un entorno para todos

10 la voz del cliente

Gregorio Pantoja,
Responsable de la Unidad de Atención y Gestión de Clientes a Distancia de Banesto

13 internacional

Konecta México, perspectivas de crecimiento

14 nuestros servicios

Konecta Marketing
Es mejor que hablen contigo a que simplemente hablen de ti

16 tecnología

OpenMeetings, las reuniones del futuro

18 socialmente responsables

Fashion Art
Compromiso de pasarela





De izquierda a derecha, Jose Luis Checa Martín, Subdirector General de Gestión de Fremap, Jesus Vidal Barrio, Consejero Delegado de Konecta, Enrique Garcia Gullón, Director General de Konecta, Mario Chueca, Key Account Manager de Konecta, Gianni Mereu, Gerente de Atención Telefonica y Averias de ONO y Manuel Martí Director de Operaciones de Clientes de ONO.

Konecta recibe dos galardones en los Premios Contact Center

La revista especializada en servicios de atención al cliente, Contact Center, hizo entrega el pasado mes de septiembre de sus Premios 2011 en un encuentro al que asistieron más de 280 profesionales de las principales empresas del sector de call center, banca, seguros, industria, telecomunicaciones y Administración Pública. En este evento, celebrado en el Círculo de Bellas Artes de

Madrid, Konecta fue premiada en dos categorías: Éxito en asistencia telefónica, por el servicio prestado a ONO y Asistencia de calidad al asegurado, por las labores realizadas para Fremap.

Contact Center entrega estos galardones con el propósito de premiar a las empresas que han apostado por los centros de contacto como áreas

de valor para sus entidades, y que tienen como finalidad ofrecer una mejor atención a sus clientes. Del mismo modo reconocen la contribución del éxito de este sector a las compañías proveedoras de servicios y a las de soluciones de contact center, por la ayuda que prestan a sus clientes para que puedan alcanzar sus objetivos empresariales.

Konecta, al servicio del 112 Andalucía

La UTE compuesta por Konecta BTO y Novasoft Ingeniería ha resultado adjudicataria del servicio de atención telefónica de Emergencias 112 Andalucía, para las operaciones en los centros provinciales de Almería, Granada, Jaén y Málaga, e integración de organismos para el Sistema 112.

El Centro de Operación tiene una cobertura de 24 horas al día los 365 días del año, a través de 176 agentes que prestan el servicio desde las instalaciones provistas por la Consejería de Gobernación y Justicia. Durante la operación Paso del Estrecho se ampliará la atención en árabe, que se suma a la que se presta el resto del año en inglés, francés y alemán. El volumen estimado de llamadas a Emergencias 112 Andalucía es de seis millones al año.

Nueva plataforma de recobro para Vodafone

Desde el mes de octubre, Konecta brindará a Vodafone un nuevo servicio de gestión de clientes, referente al recobro de las cantidades adeudadas por estos. La tramitación de estas deudas incluye la gestión de expedientes de 45 días de antigüedad hasta impagados de hace más de dos años. Asimismo, las actuaciones van desde reclamaciones amistosas a judiciales.

Para la prestación de este servicio de Unidad de Créditos se ha inaugurado una nueva plataforma en Almendralejo (Badajoz), que se suma a las ya operativas de Sevilla, Perú y Marruecos para las unidades de Atención al Cliente y USAC (particulares y empresas). Por otra parte, a la gestión de Wellcome Service, Telegestión y Televenta de la Unidad de Negocio (UNE), hay que añadir un nuevo servicio adjudicado en octubre: Calidad Comercial, con unas dimensiones de 50 puestos más para la plataforma de Sevilla.





Konecta atiende la Línea 900 del Censo de Población del INE

El pasado mes de abril, Konecta consiguió la adjudicación de del Servicio de Atención Telefónica a través de la Línea 900 del Censo de Población 2011 perteneciente al Instituto Nacional de Estadística. El servicio se presta desde Madrid, Barcelona y Sevilla, con una ocupación media de 250 posiciones en función de los volúmenes y cargas de trabajo. Las funciones desarrolladas se centran en la programación, desarrollo y facilitación de la información solicitada por los hogares en el Censo de Población en todas las lenguas cooficiales. Además se presta el servicio en otras lenguas, como inglés, francés, alemán y ruso. Esta línea recibe unas 1,5 millones de llamadas al año.

SegurCaixa y Konecta cumplen 5 años juntos

Konecta ha cumplido cinco años de relación profesional con SegurCaixa. La compañía comenzó su experiencia con la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona en el año 2006. Durante este tiempo ha tenido lugar un crecimiento paulatino que se ha traducido en la asunción progresiva de nuevos servicios, entre los que podría destacarse el de recepción y emisión de llamadas para atención al cliente.

También son reseñables las tareas de back office derivadas de la apertura y seguimiento de los siniestros de autos, motos y negocios con la atención de tres teléfonos: asegurados, compañías contrarias y profesionales. El servicio de SegurCaixa es atendido por un equipo de gestión de 17 personas ubicadas en la plataforma de Barcelona, y abarca todos los aspectos de la tramitación de un siniestro, desde la apertura y evolución hasta el pago de facturas de talleres proveedores de SegurCaixa Auto.

Konecta presta servicios telefónicos y presenciales para ICO

Desde abril, Konecta ha resultado adjudicataria del servicio de atención telefónica del Facilitador Financiero de ICO (Instituto de Crédito Oficial). Desde las propias instalaciones de Konecta en Madrid se reciben las llamadas a la línea 900 de carácter gratuito (unas 120.000 llamadas al año) y a la centralita del Instituto. Además la compañía presta un servicio presencial, en el que atienden a los clientes que acuden a las oficinas para solicitar información.

El objeto del Servicio en Plataforma es facilitar precisamente la información de los productos de ICO, así como cualquier otra actividad desarrollada por éste, como soporte de cumplimentación a las solicitudes de productos o servicios que se tramitan por vía telemática a través del Canal de Facilitador Financiero, asesoramiento de datos económicos, financieros, garantías, etc. Mientras que la finalidad del Servicio Presencial es informar sobre cualquier otra actuación de ICO, como ofertas de empleo público o becas, además de la atención de centralita.



Chartis confía a Konecta sus procesos de negocios

Recientemente, Konecta ha llegado a un acuerdo con Chartis, compañía líder en seguros generales, para asumir sus procesos de negocios con funciones como la gestión de siniestros, pólizas, extractos, riesgos, cargos a cuenta, información comercial, emisión de recibos, etc. El servicio se presta desde las instalaciones de Konecta en Madrid. Todas las áreas de gestión que se han asumido de atención al cliente, televenta y back office están encaminadas al desarrollo de negocio de Chartis.



Profesionales de Konecta, voluntarios y jóvenes de la asociación Finestrelles plantando el árbol de Fundación Konecta



Fundación Konecta en el Día del Voluntariado

El pasado 1 de octubre se celebró en Barcelona el Día del Voluntariado. Fundación Konecta, en colaboración con Finestrelles- Fundació Privada Pro-disminuïts psíquics y Espai verd – Serveis de jardineria i paisatgisme congregó a empleados de Konecta que colaboraron como voluntarios y personas con discapacidad para realizar diferentes actividades, entre ellas, plantar un árbol. En grupos, trabajaron codo con codo en la preparación del lugar donde plantar di-

cho árbol, quitar malas hierbas, acondicionar el jardín, sembrar verduras de invierno en el huerto, limpiar el césped artificial, y llevar a cabo un taller de postales de Navidad.

Al final de la jornada, se procedió a plantar el árbol, una Jacaranda, especie tropical oriunda de Sudamérica. Además, se contabilizaron más de 800 postales terminadas y listas para poder ser utilizadas en la próxima Navidad.

Fundación Konecta patrocina el Campamento de Verano para jóvenes con discapacidad

Durante el mes de septiembre ha tenido lugar, organizado por la Fundación Deporte y Desafío, el Campamento de Verano para jóvenes discapacitados. Este proyecto ha podido llevarse a cabo gracias al patrocinio de Fundación Konecta, que consiguió los fondos necesarios a través de la celebración de su VIII Tor-

neo Benéfico de Pádel. El lugar elegido para el desarrollo de este campamento ha sido el Albergue Valle de los Abedules, ubicado en Bustarviejo, Madrid.

Allí han acudido 19 niños y jóvenes con algún tipo de discapacidad, como parálisis cerebral, síndrome de down,

autismo o retraso madurativo, entre otras. El objetivo de este proyecto ha sido ofrecer a los participantes la experiencia de convivir con otras personas, discapacitadas o no, para favorecer la integración social. Además, se ha buscado un impulso al voluntariado y una ayuda al respiro familiar.



Gran éxito de las becas YPD

Fundación Konecta ha concedido cuatro becas a los hijos de profesionales de Konecta para participar en un innovador sistema de formación y trabajo: YPD, Young Potential Development. Este proyecto está enfocado al desarrollo integral del potencial de los jóvenes a través de dos programas:

- Programa de verano: son 3 becas de 2 semanas de duración para que los participantes conozcan los pilares de YPD, energía, liderazgo, creatividad y comunicación.
- Programa de invierno: una beca para realizar un Junior Master basado en la metodología de YPD de trabajar a través del aprendizaje por la experiencia.

Fundación Konecta ha financiado el coste de los programas y es quien ha presentado a los candidatos tras una preselección, aunque quien ha decidido la adjudicación de las becas es YPD. Una vez realizado el Programa de verano, los jóvenes que han disfrutado de la beca; Belén Martín Galán, Francisco Pitt Torres y Raquel Menéndez Pasamontes, han manifestado su agradecimiento por la oportunidad concedida, y han expresado lo mucho que les ha aportado la experiencia.

Bankinter celebra su Jornada sobre Accesibilidad

Bankinter llevó a cabo el pasado mes de julio una Jornada de sensibilización en materia de accesibilidad a responsables de inmuebles con la Fundación Konecta. Entre 40 y 50 empleados de la entidad financiera, responsables de compras, inmuebles, riesgos laborales, recursos humanos y compras, participaron en esta iniciativa. El objetivo principal ha sido conocer las capacidades y expectativas de los clientes con respecto a las barreras arquitectónicas, la accesibilidad a los cajeros, mobiliario y equipamiento, así como adaptar el entorno de la oficina, los criterios de señalización y orientación.

bankinter.

Fundación Konecta con el Proyecto Discatel

El día 4 de octubre se llevó a cabo el I Encuentro sobre Experiencias en Teletrabajo de Personas con Discapacidad dentro del Proyecto Discatel, celebrado en Madrid y organizado por AEECCC y Fundación DKV Integralia. Desde su creación en 2008 el Proyecto Discatel ha conseguido incorporar al mercado laboral a más de 200 personas con discapacidad en la modalidad de teletrabajo.

Al acto de presentación de este encuentro acudieron el presidente de AEECCC, José Luis Goytre, la directora de la Fundación DKV Integralia, Cristina González, el director del Área de Productos y Servicios Tecnológicos del Grupo Fundosa, Alejandro Fernández y la directora de Fundación Konecta, Graciela de la Morena. En el acto, se presentó y defendió un estudio sobre las posibilidades del teletrabajo como medio de empleo de personas con discapacidad en contact centers.

Celebrado el "Torneo Fundación Konecta – III Open Comunidad de Madrid Fundación También"

Los días 17 y 18 de septiembre se llevó a cabo el "Torneo Fundación Konecta – III Open Comunidad de Madrid Fundación También" de pádel adaptado en silla, en la madrileña Ciudad de la Raqueta. Allí se dieron cita 20 parejas de entre los más destacados deportistas de pádel adaptado de España y Portugal, que compitieron por los mejores puestos en el Cuadro A y B, con premios en metálico superiores a los 2.500 euros.

Los ganadores en el Cuadro A fueron Miguel Ángel Muñoz y Edorta de Anta, seguidos por José Carlos Pina y Álvaro Illobre con una segunda posición, Francisco Javier Hurtado y Carlos Vizcaíno en tercer lugar y Oscar Agea y Víctor Martín en cuarto. En el Cuadro B se alzó con el triunfo la pareja formada por Vicente Sánchez y Sergio Más, mientras que el segundo puesto fue para Agustín Fernández y Eduardo Llano, el tercero para Iñáqui Rampérez y Paolo Espirito Santo, y el cuarto para Adrián Sanz y Oscar Díaz.



Rosa Queipo de Llano, Directora General de Fundación Konecta, con dos de los ganadores del torneo.



Aula Accesible: Construyendo un entorno para todos

aula
accesible

En su empeño por la integración de personas con discapacidad, Fundación Konecta ha puesto en marcha Aula Accesible. Se trata de un proyecto itinerante por toda la geografía española que tratará de concienciar a las empresas en materia de accesibilidad.

Fundación Konecta ha desarrollado el proyecto "Aula Accesible", en conjunto con la Fundación Juan-Miguel Villar Mir y la Fundación Laboral de la Construcción. Se trata de una iniciativa que, bajo el lema "Construyendo un entorno para todos" pretende sensibilizar, formar y asesorar a distintos colectivos profesionales en la materia de Accesibilidad Universal y Diseño para Todos, es decir, la eliminación de barreras arquitectónicas y la adaptación de las construcciones a todas aquellas personas con problemas de movilidad.

El punto de partida de este proyecto itinerante ha sido la Comunidad de Madrid, y desde ahí ha arrancado un autobús con destino a las principales ciudades españolas. Las bases de Aula Accesible constituyen un modelo didáctico de buenas prácticas, y para ello se ha contado con el soporte de entidades sociales de referencia en materia de discapacidad, como CEAPAT, CERMI o CNSE, entre otras.

Uno de los valores fundamentales que han impulsado esta iniciativa es el com-

promiso social de las organizaciones promotoras y colaboradoras, así como su firme propósito de mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad y su autonomía personal en el ámbito profesional.

Jornadas técnicas

Aula Accesible pretende acercar el conocimiento especializado en materia de accesibilidad a profesionales de múltiples sectores a través de un aula móvil. Las jornadas técnicas se llevarán a cabo entre los meses de septiembre y diciembre de 2011, aunque espera prolongarse durante los dos años siguientes para poder llegar al máximo de ciudades posible.

Para ello, se realizarán distintos talleres, actividades y jornadas de formación y sensibilización dentro de una unidad móvil, un autobús preparado específicamente para este fin, dotado de dos espacios con capacidad para unas 35 personas. Estas actividades están diseñadas a la medida del público objetivo al que van dirigidas: universitarios, técnicos y directivos de empresas, gestores de Ayuntamientos, etc. Incluso, para no dejar a nadie fuera de esta

iniciativa, están programadas jornadas de puertas abiertas, para que cualquier interesado pueda asistir.

Valores de la iniciativa

Los valores fundamentales que mueven el proyecto son el compromiso social, la accesibilidad universal y el diseño para todos, la promoción de servicios y actividades especializadas, la búsqueda de la satisfacción y la mejora continua. La iniciativa surge del compromiso social adquirido por las entidades promotoras, que se basa en buscar una mejora en la calidad de vida de las personas con discapacidad física, sensorial e intelectual, así como hacia otros colectivos que sufren problemas de accesibilidad.

Los servicios y actividades se han diseñado atendiendo a las demandas actuales de los grupos de interés, considerando sus entornos de actuación y necesidades. Para que el proyecto se vaya enriqueciendo durante su desarrollo, se irá evaluando el nivel de satisfacción de los participantes, buscando la mejora continua y la eliminación de posibles errores. Las vías de comunicación, a través de medios multicanal,

siempre estarán abiertas para resolver consultas, solicitar asesoramiento o estar al día de las novedades.

Participantes en el proyecto

Este proyecto está dirigido a un público objetivo multidisciplinar con capacidad de influir directamente en la mejora de los entornos construidos, y los productos y servicios que fomenten la accesibilidad universal y el diseño adaptado para todos. En el segmento de empresas, se

contactará con responsables de las compañías en los departamentos de servicios generales, compras, recursos humanos, RSC y responsables de inmuebles.

Otro de los colectivos objetivo de Aula Accesible son las Universidades y los Centros de Formación Profesional, estudiantes que se están preparando para actividades profesionales enmarcadas en el ámbito del diseño arquitectónico, urbanístico y de transporte (carreras

técnicas como Ingeniería de Caminos, Arquitectura, etc.). Los organismos públicos también participarán en esta iniciativa: serán público objetivo de las actividades en los Ayuntamientos los técnicos y responsables de garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación en los entornos construidos de su competencia. Como hemos citado anteriormente, además de estos colectivos, podrán participar todos aquellos que tengan interés en el proyecto.



De izquierda a derecha, Javier Beitia, presidente de la Asociación de Empresarios de Alcobendas, AICA, Luis García-Linares García, director general corporativo de Grupo OHL, Julio Iglesias de Ussel, secretario general de la Fundación Juan Miguel Villar-Mir, Manuel Beltrán, viceconsejero de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, Mariano Aísa Gómez, vicepresidente de la Fundación Konecta, Salvador Victoria, consejero de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, Ignacio García de Vinuesa, alcalde de Alcobendas, y Enrique Corral Álvarez, director general de la Fundación Laboral de la Construcción.

Inauguración de "Aula Accesible"

La inauguración de Aula Accesible, llevada a cabo el pasado 23 de septiembre en Madrid, estuvo presidida por el Consejero de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, Salvador Victoria, y contó con la presencia del Alcalde de Alcobendas, Ignacio García de Vinuesa, el Secretario General de la Fundación Juan-Miguel Villar Mir, Julio Iglesias de Ussel, el Vicepresidente de Fundación Konecta, Mariano Aísa Gómez, y el Director General de la Fundación Laboral de la Construcción, Enrique Corral Álvarez.

Mariano Aísa, Vicepresidente de Fundación Konecta, destacó así la importancia de esta iniciativa, alabada por todos los presentes: "Una sociedad actual que se esfuerza por conseguir las mejores condiciones de vida posibles para las personas, no se justifica plenamente si no se esfuerza también por integrar a las personas que tienen alguna discapacidad. La accesibilidad no debe ser para la mayoría, sino para todos".



Salvador Victoria e Ignacio García de Vinuesa, en dos momentos de la presentación del proyecto

Los promotores de Aula Accesible

Fundación Konecta

La Fundación Konecta actúa como coordinadora y soporte técnico operativo del proyecto, y desarrolla su misión fundacional prestando apoyo y promoviendo la inserción social y laboral de colectivos sociales con especial riesgo de exclusión, impulsando entre otros proyectos, aquellos de mejora de la accesibilidad en colaboración con empresas e instituciones.

Fundación Juan-Miguel Villar Mir

La actividad de la Fundación Juan-Miguel Villar Mir se dirige a la mejora de la calidad de vida de la sociedad española en todas sus facetas y manifestaciones, y a la acción social y humanitaria en cualquiera de sus vertientes, tales como la inserción social y laboral de las personas con discapacidad, la cooperación para el desarrollo, o el voluntariado y la atención a las personas con riesgo de exclusión de cualquier tipo.

Fundación Laboral de la Construcción

La Fundación Laboral de la Construcción es una entidad creada por las organizaciones empresariales y sindicales de la construcción, que trabaja en el fomento de la formación profesional, la mejora de la seguridad y la salud en el trabajo, así como en la profesionalización y dignificación del empleo en el sector.

Para más información

Teléfono 24 horas: 900 84 12 59 • Página web: www.aulaaccesible.org

“Que muchas personas de forma capaces de algo y lo ejecuten con resultados espectaculares”

Actual Responsable de la Unidad de Atención y Gestión de Clientes a Distancia de Banesto, Gregorio Pantoja lleva cinco años de trayectoria profesional dentro de la compañía. Anteriormente estuvo inmerso en el sector de telecomunicaciones, durante 10 años, y conoce a la perfección las necesidades de sus clientes y cómo cumplir sus expectativas.

Es Responsable de la Unidad de Atención y Gestión de Clientes a Distancia de Banesto. ¿Cuáles son sus funciones y objetivos?

Desde esta Unidad cubrimos todas las actividades relacionadas con la gestión a distancia de clientes, principalmente a través del teléfono, correo electrónico y mensajes sms. Como un miembro más de esta Unidad, también forma parte de la misma Gescoban Soluciones, S.A., Sociedad 100% perteneciente a Banesto y especializada en diversas actividades. Por destacar algunas de ellas, citaré la recuperación de deuda, los servicios de banca telefónica y soporte a usuarios de Internet, la retención de tarjetas, el confirming (anticipo de pago a proveedores), e incluso la gestión de verificaciones registrales.

¿Y cómo trabaja esta unidad?

Nos adecuamos al perfil del cliente y tratamos segmentos tan diversos como Empresas, VIP, Premium y Mass Market. Además, actuamos como un cinturón de calidad en el servicio que prestan diferentes outsourcers de telemarketing, o de logística, que físicamente no se ubican en nuestras instalaciones, pero que todos los días hablan por teléfono con clientes de Banesto. Asimismo nos aseguramos que actúan conforme al modelo de calidad que hemos diseñado.

Con respecto a los outsourcers, ¿qué papel juega Konecta en su modelo?

Nuestro modelo de gestión se basa en cuatro pilares fundamentales: tecnología, procesos e innovación, calidad y mejora continua, y recursos humanos. Es en este último as-

pecto donde Konecta resulta ser un socio perfecto, totalmente alineado con nuestros objetivos y con nuestra estrategia de gestor multicanal y polivalente. La aplicación del modelo en modo in-house hace mucho más fluida la comunicación y la empatía. Esta cercanía nos hace conocernos tanto, que nos lleva a pensar de la misma forma, lo que facilita la consecución

representamos. Un contact center es un lugar muy activo, donde se necesita agilidad. El mercado, los clientes, la crisis... todo esto nos obliga a reinventarnos, a mejorar continuamente, a estar a la última. Para nosotros, excelencia es la capacidad para sorprender al cliente, ofrecerle un trato y una solución muy superior a lo que espera.

“Para nosotros, excelencia es la capacidad para sorprender al cliente, ofrecerle un trato y una solución muy superior a lo que espera”

de objetivos. Las aplicaciones y los procedimientos son muy importantes, pero ellos, los profesionales de Konecta, hacen mucho más eficiente y coherente la relación entre las personas y los otros tres pilares.

Háblenos de la calidad. ¿Qué representa para su Unidad la excelencia en la atención al cliente?

Sin duda, es lo más importante para nosotros. Es una de las cosas que diferencian a las empresas y les hacen ser más competitivas. Trabajamos todos los días con el objetivo de hacer sentir a cada cliente que es un cliente exclusivo. En cualquier estrategia que definimos, colocamos al cliente en el centro de toda la actividad. Nuestra intervención es clave en su experiencia con los canales a distancia y tenemos que servir para que recomienden las marcas a las que

¿Cómo evalúan la calidad?

La calidad es un concepto ligeramente abstracto, y tenemos que tener mecanismos para medirlo de forma objetiva. Nosotros seguimos muy de cerca diversos aspectos que garantizan inequívocamente que el cliente aprecia nuestro modelo. Las encuestas de satisfacción, el tratamiento de las reclamaciones, los resultados de las auditorías, los niveles de servicio y los benchmarks de los informes Equos y AQmetrix conforman nuestro mapa de indicadores.

Actualmente lideran los principales rankings de atención telefónica del sector financiero. ¿Qué factores le han llevado a estar en la primera posición?

Nos ha avalado mucho esfuerzo, mucha dedicación, mucha comunicación y mucho trabajo en equipo. Pero sobre todo, lograr que cada persona tenga confian-

cohesionada, piensen que son
pasión, da unos

Gregorio Pantoja,
Responsable de la Unidad de
Atención y Gestión de Clientes
a Distancia de Banesto





“Konecta resulta ser un socio perfecto, totalmente alineado con nuestros objetivos y con nuestra estrategia de gestor multicanal y polivalente”

za en sí misma y en sus compañeros. Que muchas personas de forma cohesionada, piensen que son capaces de algo y lo ejecuten con pasión, da unos resultados espectaculares. A veces, sin ser conscientes, nosotros mismos frenamos nuestras posibilidades. Hace poco leí una frase que creo que define esto a la perfección: “Lo lograron porque no sabían que era imposible”

Y por último, ¿cuál es el camino que van a seguir de cara al futuro?

Seguiremos ofreciendo un servicio exquisito y especializado, que pueda ser valorado positivamente por los clientes. El modo en que nos relacionamos está cambiando. Todo es móvil. Todo se mueve en Internet y en las redes sociales, y dentro de poco vamos a ser el canal más “humano”. Y precisamente esta evolución nos da nuevas oportunidades para innovar y reinventarnos.

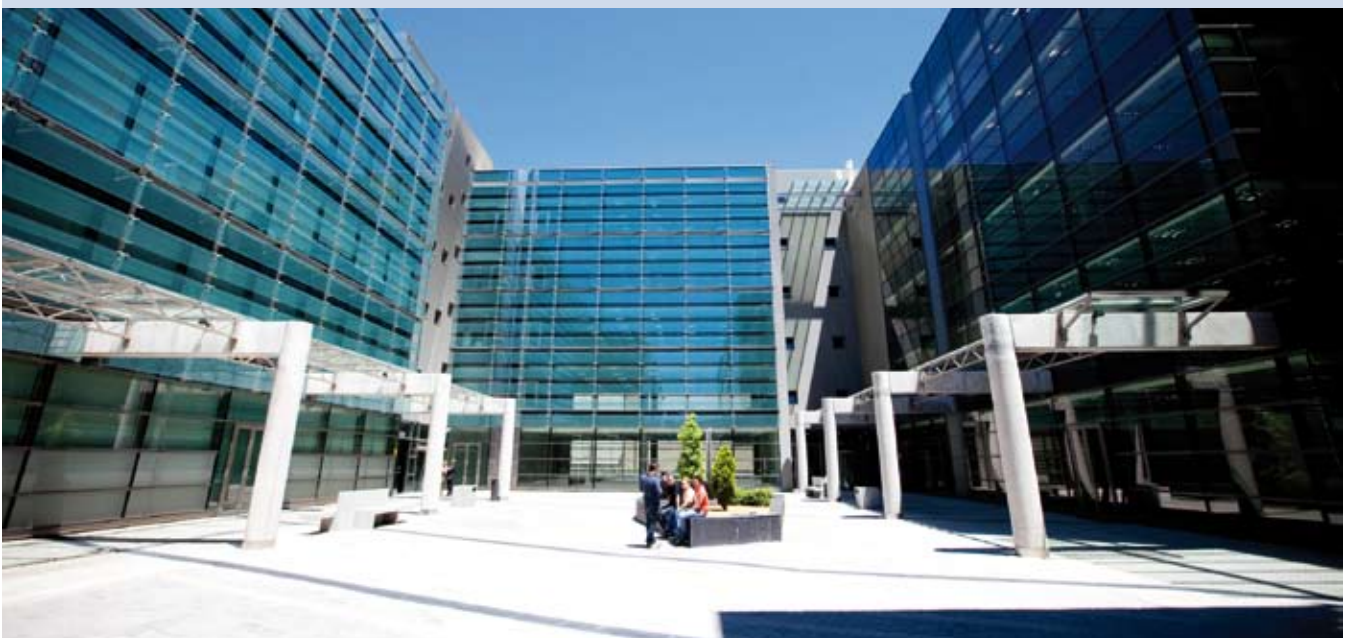
¿Cómo lo harán?

Aprovecharemos el conocimiento que tenemos sobre los contactos con los clientes y fabricaremos oportunidades que sirvan para incrementar el negocio y monetizar nuestra intervención de forma directa. Este es otro de los ejes a desarrollar. Por último, trataremos de hacer realidad el plan de expansión que nos hemos marcado para Gescoban Soluciones, como uno de nuestros grandes objetivos. Estamos trabajando muy duro y pronto veremos los frutos.

Inauguración del Edificio Avalon

El pasado mes de junio fue inaugurado el Edificio Avalon, adaptado por Konecta a las necesidades de Banesto. La entidad financiera se ha visto obligada, debido a la demanda, a crecer en la prestación de algunos servicios, en concreto los que lleva a cabo Gescoban (filial del banco), la contratación telefónica y el back office de iBanesto.

La ampliación de los mencionados servicios ha llevado a ocupar dos de las plantas del recién estrenado edificio con más de 200 puestos de profesionales de Konecta. El acto inaugural contó con la presencia de Adolfo Ramírez, director general de Banesto y José Campillo, consejero delegado de Gescoban.



Konecta México, perspectivas de crecimiento

El potencial de México como país de inversión o zona de interés para la externalización está claro para el mundo empresarial. Su ubicación cercana a Estados Unidos y enlazada con América Latina forma parte de su especial atractivo.

México es una zona en expansión, de hecho es uno de los países emergentes más atractivos, tanto para el comercio exterior como para la inversión. No en vano es uno de los principales receptores de inversión extranjera directa, al considerarse la puerta hacia el mercado norteamericano. Según el Consejo Empresarial Mexicano de Comercio Exterior, España es el segundo inversor más importante en México, con una cifra de 20.000 millones de dólares en los últimos siete años y más de 2.500 empresas ubicadas allí.

En los últimos años el país ha sido la base para que bancos como Santander, HSBC o Bank of América ofrecieran servicios a sus sucursales en el resto de América Latina. México no sólo conecta con Estados Unidos, sino con todo el continente americano, lo que le otorga una buena posición en lo que a desarrollo económico se refiere. Este país ocupó el puesto 60 de 144 en el informe 2009-2010 de Competitividad del Foro Económico Mundial.

Contact Center

El sector de contact center está muy desarrollado en México, contando con un amplio abanico de servicios para todo tipo de clientes y segmentos. A pesar de que su situación es buena, no ha sido inmune a la crisis internacional, y tal y como detalla Oscar Dávila, director de operaciones de Konecta México "al igual que en otros países, este sector ha estado muy castigado durante unos años, pero en estos momentos se aprecia un repunte con oportunidades de negocio muy interesantes".

Según un reciente estudio elaborado por la consultora KPMG, México, Brasil, Argentina, Colombia y Chile se están posicionando como "zonas amigables para el outsourcing". La industria de la tercerización en México se ha desarrollado mucho en los últimos diez años, aprovechando la proximidad con Estados Unidos, el Tratado Libre de Comercio (TLC) y una gran fuerza de trabajo bilingüe.

De ahí que el sector de los contact center haya podido prosperar tanto, y las empresas extranjeras hayan mostrado su interés por establecer sus plataformas allí.

Konecta México

Es el caso de Konecta, que comenzó su actividad en México en 2009, con una fuerte apuesta por este país. En los dos años desde su establecimiento en México DF ha experimentado un gran crecimiento, hasta llegar a los más de 300 puestos operativos de que dispone en su plataforma.

La particular forma de trabajar de México, con un "ritmo intenso y acelerado propio de las grandes ciudades" según Oscar Dávila, está llevando a una gran evolución de Konecta en esta ciudad y, a pesar de la crisis, a las oportunidades de negocio van surgiendo poco a poco y con muy buenas perspectivas para la compañía. Se trata de un ejemplo más de la confianza en la internacionalización de Konecta.



Instalaciones de Konecta en México DF



Konecta Marketing

Es mejor que hablen contigo a que simplemente hablen de ti

Todos queremos escuchar, pero sobre todo ser escuchados. Nunca fue tan fácil acercarse a nuestras marcas favoritas. Las redes sociales han tenido mucho que ver en esto, Sin embargo, para las compañías supone un reto gestionar estas vías de comunicación.

Desde el antiguo mantra del marketing atribuido a Salvador Dalí “Que hablen de mí, aunque sea mal” hasta el actual, “que hablen conmigo” no han pasado demasiados años, sin embargo este cambio de filosofía ha supuesto un antes y un después en la forma de entender la comunicación. En este tiempo las relaciones interpersonales han cambiado, la tecnología ha apostado por un acercamiento entre empresas y clientes, más humano y cercano, en el que la comunicación es abierta y las redes sociales desempeñan un papel fundamental: el de ser la vía que une a las personas.

Facebook ha superado los 15 millones de usuarios en España. Youtube es el cuarto canal a nivel nacional en cuanto a consumo televisivo. En Twitter se generan más de 250 millones de tweets

al día... Las redes sociales se presentan como nuevas ciudades formadas por millones de habitantes y empresas en las que ambos interactúan y comparten opiniones, ideas a partir de las cuales se enriquecen mutuamente.

Interacciones

Engagement, la palabra clave. La relación entre la marca y sus clientes es sin duda el principio básico del marketing relacional e interactivo. El nivel de interacción de una comunidad con los productos y servicios que consume es fundamental, no sólo asegura mayor calidad, sino la pervivencia de las marcas, mejorando su posicionamiento en el mercado. Konecta Marketing centra todos sus esfuerzos en combinar los cuatro factores que componen el engagement: productos, usabilidad, participación y sociabilización combinándolos para lograr este objetivo.

Si queremos que los usuarios abran sus puertas a las marcas, estas no solo pueden emitir información sobre sus productos y servicios, tienen que tomar el pulso a su comunidad, conocer sus intereses, generar contenido y conversación, en resumen: escuchar. La actitud ha cambiado, el mensaje unidireccional ya no es válido, la comunicación debe ser bidireccional, para asegurar una respuesta pertinente y enriquecedora.

Hay un nuevo horizonte ante todos que implica un cambio en la forma de relacionarnos con nuestros clientes. En Konecta estamos trabajando por combinar esta actitud con la nueva tecnología utilizando potentes herramientas para convertir a las marcas en un ciudadano más dentro de las redes sociales poseedoras de un lenguaje propio y que, son, probablemente, los lazos interpersonales del futuro.

Identidad corporativa digital de Ybarra

A lo largo del año 2011, Konecta Marketing y el Departamento de Marketing de Grupo Ybarra Alimentación han estado trabajando para crear la imagen corporativa digital de Ybarra. Tras un gran trabajo han conseguido mejorar el posicionamiento de la marca, ayudándola a interactuar con sus clientes.

Internet se ha popularizado como la vía óptima de las marcas para interactuar con sus clientes. Las redes sociales, como Facebook, Twitter o YouTube son el vehículo por excelencia para las comunicaciones bidireccionales entre empresa y consumidor. De ahí que Konecta Marketing haya centrado sus esfuerzos en estos medios para potenciar la imagen de marca de Ybarra, consiguiendo excelentes resultados. Una clara apuesta de Departamento de Marketing de Grupo Ybarra Alimentación por las redes sociales.

La base de este caso de éxito es un gran trabajo en equipo, entre los profesionales de Konecta Marketing y los de Ybarra, gracias al que se han logrado todos los objetivos previstos con la nueva identidad corporativa digital de la marca. Actualmente, Konecta Marketing continúa trabajando en la expansión de la marca Ybarra dentro de las redes sociales.

Acciones realizadas

- Adaptación del site corporativo a nuevas líneas SEO
- Creación de estrategia, gestión de comunidades y dinamización del perfil de Twitter y Facebook de Ybarra.
- Gestión de contenidos en el el blog "Ybarra en tu cocina"
- Elaboración de una serie de ficción de 6 capítulos para Internet

Resultados

- Más de 4.500 fans en Facebook
- Engagement de la comunidad de Ybarra del 75%
- Posicionamiento de la marca en redes sociales
- Interacción con clientes y consumidores

Servicios de Konecta Marketing

- KCRM preparado:
 - Integración con aplicaciones de clientes
 - Integración con páginas web de clientes
 - Integración con redes sociales
- Contact Center 2.0:
 - Creación y dinamización de perfiles
 - Estrategias de conversión: creación de landpages y microsites
 - Organización de eventos online
 - Dinamización de grandes eventos
 - Monitorización
 - Creación y dinamización de páginas



Para más información:

Konecta Marketing
Tel.: 902 193 106
marketing@grupokonecta.com
@gkonecta

OpenMeetings, las reuniones del futuro



Konecta ha implantado un nuevo software para llevar a cabo videoconferencias que supone una gran evolución en las comunicaciones entre empleados. El siguiente paso hará que los clientes también puedan beneficiarse de esta eficaz herramienta.

Los sistemas de comunicación cada vez son más avanzados, las reuniones a distancia se dan con mayor frecuencia y necesitan la tecnología más adecuada para que puedan llevarse a cabo de forma óptima. Para ello, Konecta ha implantado OpenMeetings, un software basado en un navegador web que permite al usuario establecer conferencias y reuniones usando micrófono y webcam. Esta herramienta permite compartir documentos, incluso la pantalla con el resto de participantes, e incluye la posibilidad de grabar las reuniones para su posterior visualización o descarga. De momento es de uso interno, aunque se espera que OpenMeetings pueda usarse de manera externa en poco tiempo.

Conexión para todos

OpenMeetings posee un sistema avanzado de audio y videoconferencia, en el que se puede configurar la calidad de la imagen y el sonido, así como el tamaño de la imagen de la cámara web, escogiendo los dispositivos que deseen utilizar. En las opciones de compartir pantalla, el usuario tiene la posibilidad de seleccionar el área que quiere emplear para este fin y la calidad de la misma. Y en cuanto a las grabaciones resultantes, se descargan en formato AVI/FLV, para evitar problemas de incompatibilidad.

Tal y como explica David Sánchez, responsable de proyecto, se trata de una herramienta fácil de utilizar, "cualquier usuario con nociones de navegación

en Internet que disponga de webcam y micrófono podrá usarla sin problemas". Por eso, "de momento la acogida ha sido muy buena". Otra característica destacada de esta aplicación es el avanzado explorador de archivos, que incluye dos vistas diferentes: el disco privado y el público. El privado siempre contiene los mismos ficheros, y sólo son visibles por los usuarios que se encuentran en ese momento utilizando la aplicación. Por el contrario, el disco público permite el acceso a todos los participantes en una conferencia.

OpenMeetings es un software libre, que no incrementa los costes de comunicación con su uso. Esto, sumado al hecho de que evita muchas reuniones presenciales con sus respectivos des-



organizativo. Es un sistema muy versátil, y como analiza Sánchez, tiene ventajas tan destacadas como “la existencia de una API (Application Programming Interface) basada en estándares tecnológicos que permite integrar las distintas funcionalidades de la herramienta en aplicaciones de terceros, pudiendo ser aplicaciones propias de Konecta o de nuestros clientes”.

Para que los usuarios puedan poner en común sus documentos, OpenMeetings ofrece la posibilidad de múltiples pizarras sobre las que se puede pintar, escribir, arrastrar y soltar documentos,

Es un software basado en un navegador web que permite al usuario establecer conferencias y reuniones usando micrófono y webcam

insertar imágenes e incluso símbolos. Admite documentos con infinidad de extensiones que pueden ser guardados como un fichero dentro del explorador de archivos. Otra de las aplicaciones de este sistema es la posibilidad de crear y realizar encuestas: serán de las de tipo sí/no, y con un máximo de 10 preguntas que los usuarios pueden responder

plazamientos y los gastos de traslados en cuanto a tiempo y dinero, supone un importante ahorro. De hecho, para David Sánchez, “la principal ventaja frente a otras herramientas es ser un proyecto open source que nos permite usarla sin ningún tipo de coste adicional para la empresa ni para los clientes, y que permite abaratar los costes derivados de las conferencias y reuniones presenciales o telefónicas, además de proporcionar herramientas de colaboración unificadas en un mismo entorno que facilitan el desarrollo de las mismas”.

Administración y aplicaciones

Durante el transcurso de una conferencia, gracias a OpenMeetings el moderador tiene la posibilidad de ajustar la configuración del resto de los usuarios permitiendo o no el uso de determinadas herramientas, como grabar, compartir documentos, o el uso del audio y del vídeo. En cuanto a la administración de usuarios y salas, pueden asignarse salas de conferencias en función del grupo de pertenencia del usuario, pero también pueden crearse nuevas salas, e incluso usuarios y grupos con objeto

Principales características de OpenMeetings

- Audio y videoconferencia
- Grabación de las reuniones
- Posibilidad de compartir pantalla y documentos
- Avanzado explorador de archivos
- Sistema de moderación y administración de salas y usuarios
- Centro de mensajería privada, chat y pizarra

para que los resultados pasen a formar parte del estudio que se desee realizar.

Este software también dispone de un centro de mensajería privada, a través del cual se pueden enviar mensajes entre usuarios y organizaciones y almacenarlos en carpetas. Además, se pueden concertar citas para reuniones que serán incluidas en el calendario del resto de los usuarios conectados. El calendario puede compartirse, y las notificaciones para la agenda, se reciben por email. Además pueden buscarse otros participantes y añadirlos como contactos, de una manera similar a la empleada en las redes sociales. En resumen, OpenMeetings se presenta como una gran aplicación para mejorar todas las comunicaciones de Konecta.

Para más información:

Área de Sistemas y Tecnología
Tel.: 902 193 106



K socialmente responsables

Fashion Art

Compromiso de pasarela

La Fundación Konecta siempre ha apostado por acercar el mundo de la cultura a colectivos en riesgo de exclusión social. Por eso, cuando el diseñador Manuel Fernández se propuso convertir a mujeres gitanas y a niños y adultos discapacitados en auténticos genios de la moda por un día, la Fundación Konecta se volcó con la idea.

Fashion Art arranca en 1998 de manos de Manuel Fernández cuando este prestigioso diseñador de origen valenciano comenzó a crear una colección de trajes pintados por artistas plásticos españoles. El éxito fue tal que pronto contó con creadores de todo el mundo y, hoy, son más de cien los vestidos-lienzo que componen el catálogo de Fashion Art, en el que han intervenido artistas de la talla de Manolo Valdés, Rafael Canogar, Grimanesa Amorós, JARR, Rubén Fuentes Fuertes, Antonio de Felipe, Miguel Sansón, Ruperto Cabrera o Ciria, entre otros.

Entonces, Manuel Fernández se planteó la posibilidad de utilizar este nuevo lenguaje como vehículo de integración. ¿Cómo? Creando una serie de talleres en los que los vestidos blancos diseñados por Fernández se convierten en soportes excepcionales para que personas en riesgo de exclusión social puedan crear diseños únicos y ver después su obra de arte sobre la pasarela.

La Fundación Konecta recogió el guante, y el proyecto se ha hecho realidad entre los meses de mayo y septiembre en el Centro de Arte Tomás y Valiente de Fuenlabrada. Este ha sido el escenario en el que han tenido lugar tres talleres de arte y moda protagonizados por niños y adultos con discapacidad, y por mujeres de etnia gitana.

El proyecto busca “una integración real de las personas en riesgo de exclusión en el mundo artístico, fomentando con ello su creatividad y sus propias habilidades, así como descubrirles una nueva dimensión del entorno en el que viven”. El estímulo desde el arte se convierte en un impulso a la capacidad de unir, relacionar, coordinar, definir, programar, inventar, solucionar e implementar. Además, se forma en arte y moda a estos colectivos otorgándoles herramientas creativas y de oficio para promover su inserción social y laboral.

Tres jornadas Fashion Art

Las tres jornadas tienen en común un hilo conductor: la exposición Fashion Art. Por eso, cuando los participantes llegan, lo primero es realizar un particular itinerario artístico a través de una visita guiada por el diseñador y creador de la exposición Manuel Fernández.

Después, cada uno de los participantes elige una de las obras expuestas y realiza un primer boceto de ésta. A continuación, se inicia el taller, en el que se incluyen algunos ejercicios para desarrollar las capacidades perceptivas, expresivas y creativas, además de algunas técnicas para llegar a vincular diseño y arte, realizando finalmente un trabajo propio de creación. En el caso de los adultos y niños discapacitados, sobre una bata





blanca; y en el de las mujeres gitanas, sobre la base de un vestido del mismo color. Como colofón, los participantes enseñan sus creaciones.

Los talleres dieron el pistoletazo de salida el 28 de mayo, con la participación de 15 niños con discapacidad intelectual pertenecientes a la Asociación de Padres de Alumnos con Discapacidad de Alcobendas. En el segundo de los talleres, celebrado el 30 de mayo, participaron 15 adultos con discapacidad física e intelectual pertenecientes

tanto a esta misma asociación como a ASPAYM (Asociación de Lesionados Medulares y grandes discapacitados físicos).

La tercera de las jornadas tuvo como "artistas invitadas" a un grupo de 20 mujeres de etnia gitana, con conocimientos en patronaje, corte y confección. Al final del día modelos profesionales lucieron estos trabajos sobre la pasarela, y un jurado del que formaban parte la periodista y presentadora Francine Gálvez o el actor Juanjo

Puigcorbé, entre otras personalidades, eligió tres creaciones ganadoras.

La experiencia ha sido tan positiva que la Fundación Konecta prepara ya nuevas ediciones de estos talleres entre el 14 de diciembre y el 30 de enero, en el marco de la muestra de Fashion Art que podrá verse en el Casino de la Exposición de Sevilla. En esta ocasión, las piezas creadas se mostrarán como si estuvieran expuestas en una galería o la sala de un museo, revelándose como verdaderas obras de arte.

Famosos y artistas apoyan Fashion Art

Nuestros famosos más nacionales no han querido perderse este proyecto, y han brindado su apoyo, bien con su participación en los talleres, o formando el jurado durante los desfiles con las creaciones. Algunas de las personalidades que han participado en Fashion Art han sido Lucía Hoyos, Ivonne Reyes, Juanjo Puigcorbé, Cecilia Gómez o Miriam Díaz-Aroca.



José María Pacheco y Manuel Fernández en la entrega de los diplomas



Miriam Díaz-Aroca con uno de los participantes en los Talleres Fashion Art

Konecta

Av. de la Industria, 49
28108 Alcobendas. Madrid
Tel.: 91 484 57 13

www.grupokonecta.com