

# unisono

*Nuestro propósito es conectar  
con tus necesidades, para  
ofrecerte la mejor experiencia  
de cliente*



# ¿QUIÉNES SOMOS?

Somos un grupo empresarial multinacional enfocado en la mejora de la experiencia de los clientes en todos los ámbitos de relación: **Contact Center** multicanal, business process services **(BPS)** y **Consultoría**. Como partner estratégico buscamos generar capas de valor en todos los procesos de negocio dentro de la relación con nuestros clientes.

Hemos desarrollado un marco digital que aplicamos a nuestras operaciones, procesos y clientes. Nuestro modelo se centra en maximizar la digitalización y automatización de las interacciones para potenciar y ofrecer la mejor experiencia humana en la gestión de clientes.

Somos especialistas en el diseño, transformación y operación de servicios de Experiencia de Cliente. Y lo hacemos aplicando un doble eje: **Modelo operativo multicanal** focalizado en maximizar la calidad y experiencia de cliente y **Modelo de Innovación**, focalizado en optimizar los procesos de negocio, trasladando eficiencia con la última tecnología.

## PRINCIPALES CIFRAS

**+ 20 años** DE EXPERIENCIA

**15** SITES

**+ DE 4.500** POSICIONES

**+ DE 8.800** EMPLEADOS

**+ DE 100** CLIENTES

**92%** EMPLEADOS EN TELETRABAJO

PRESENCIA EN **4 PAÍSES**: REINO UNIDO, CHILE, COLOMBIA Y ESPAÑA

# NUESTROS VALORES

---



Orientación al cliente



Mejores prácticas



Pasión por el detalle



Flexibilidad



Transparencia



Honestidad



Confianza



Respeto



Espíritu de superación



Esfuerzo máximo

**UNISONO** Bajo las circunstancias que han acontecido durante el 2020 hemos sido capaces de adaptarnos al nuevo entorno, transformando los servicios y nuestro modelo operativo a un entorno digital colaborativo, con excelentes resultados en crecimiento de compañía y satisfacción de nuestros clientes con **UNISONO@HOME**

## 01. Nuestra experiencia

Somos la ventana de comunicación de las principales compañías del país con los ciudadanos, compañías de sectores esenciales como son la energía, los seguros, la banca, el retail... y hemos recibido todo su apoyo.

## 02. Nuestro equipo

Y lo mejor, con la completa participación activa de los equipos, que han sido partícipes activos, han dado unas valoraciones significativamente positivas a esta nueva modalidad de trabajo. ¿El resultado? Reducción del absentismo e incremento de la motivación de nuestros empleados.

## 03. Podemos ayudarte

Nuestra visión para ayudaros a implementar de forma efectiva el Teletrabajo.



# HORIZONTE 2021

## 1 **Smart Analytics Center**

Nuestra metodología para aplicar los modelos y procedimientos analíticos con los que generar eficiencia a nuestros clientes se basa en los siguientes pilares:

GENERACIÓN BBDD LEADS

DESARROLLO DE ALGORITMOS

ESTRATEGIA

OPERACIÓN

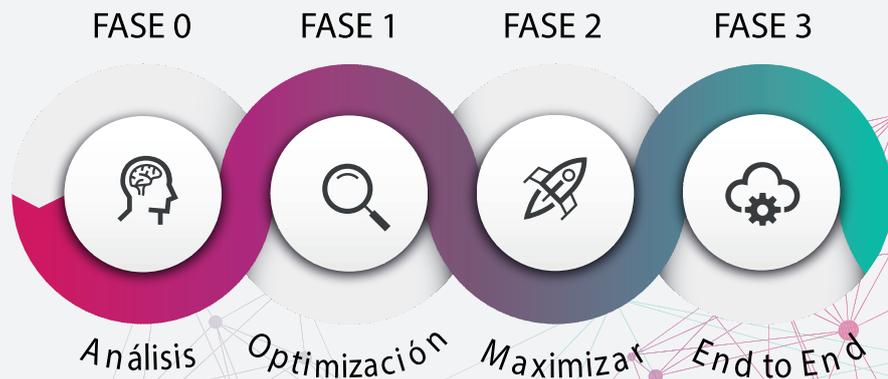
ANALÍTICA

<https://www.unisonoesluz.com/>

## 2 **Speech Analytics**

Esta tecnología convierte los datos no estructurados de las llamadas en información consumible y estructurada para poder analizarla y tomar mejores decisiones en tu negocio.

El análisis de voz mejora el cumplimiento legal al monitorizar cada llamada, transcribirla en datos y calificarlas automáticamente.



# 3

## **Digital Coaching**

La formación online no sólo posibilita el acceso a la educación a todas aquellas personas que no pueden acudir a clases presenciales unas determinadas horas del día, sino que aporta toda una serie de ventajas que no ofrece la formación presencial.

MEJORA NPS

PERSONALIZADA

FLEXIBLE

FÁCIL ACCESO

VARIEDAD DE FORMATOS

# 4

## **Robotización e Inteligencia Artificial**

" Un robot para cada agente" para mejorar la experiencia de empleados y clientes.

Incorporamos automatismos para optimizar los tiempos de operación y mejorar la calidad en la ejecución. Robots diseñados para facilitar el día a día del equipo humano, ya que asume la realización de tareas administrativas repetitivas para que el empleado pueda focalizarse en desarrollar procesos que aporten valor añadido a la empresa

## DATOS DE CONTACTO:

María Sola Lasso

Directora Comercial y Marketing

Tel. +34 663 700 151

Tel +34 91 410 10 10

msolal@grupounisono.es



[www.grupounisono.es](http://www.grupounisono.es)



[www.blogunisono.com](http://www.blogunisono.com)



@GrupoUnisono



Unísono Solutions Group