

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

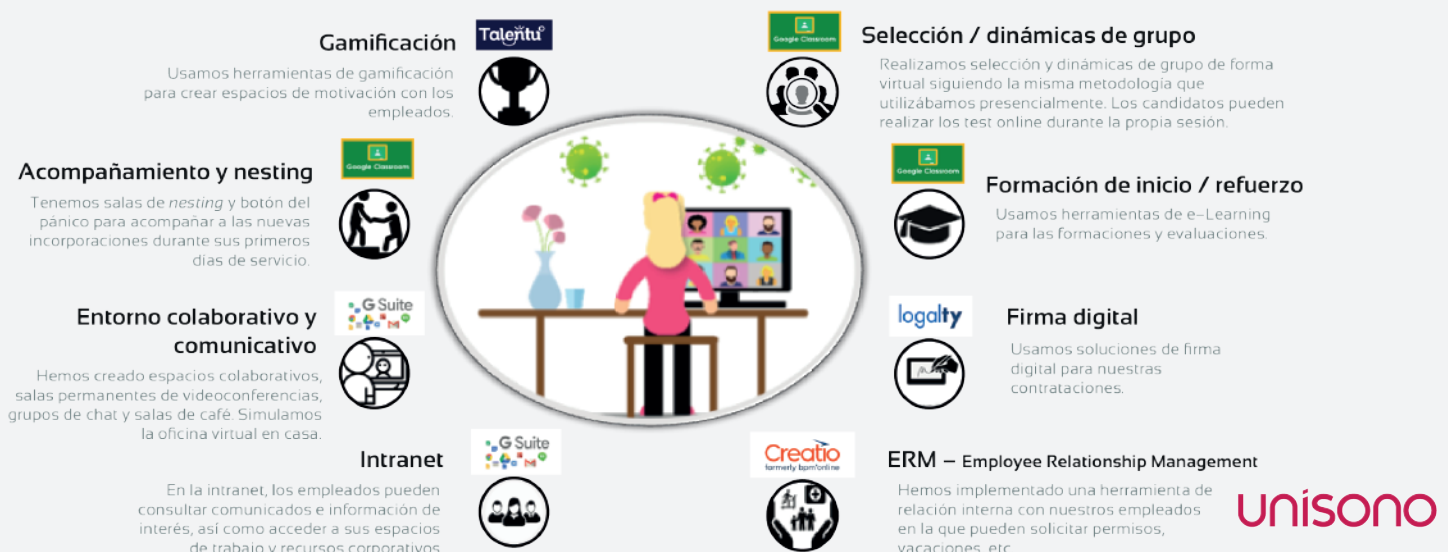
Somos la ventana de comunicación de las principales compañías del país con los ciudadanos, compañías de sectores esenciales como son la energía, los seguros, la banca, el retail... y hemos recibido todo su apoyo.

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

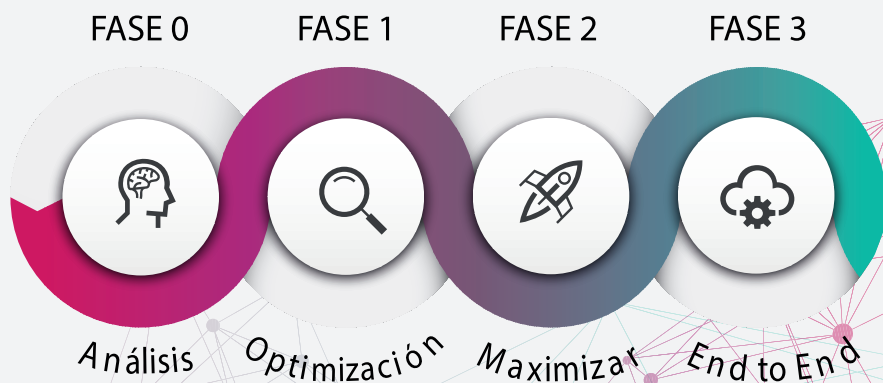
<https://www.unisonoesluz.com/>

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



www.blogunisono.com



@GrupoUnisono



Unísono Solutions Group