

## Información general:

---



Adecuación del Centro de Contacto de Clientes de Iberdrola en un entorno de liberalización del mercado de gas y electricidad

*Junio 2015*

## Cliente

---

Nombre y Apellido  
persona contacto:

*Manuel Solé, Jefe Departamento del Canal telefónico*



“ Gracias a Unísono, conseguimos en 2012 y 2014 el premio al mejor centro de contacto de clientes en España, como resultado de la mejora en la calidad de la atención y satisfacción de los clientes. ”

## Descripción del caso:

---

¿Qué servicios se utilizaron?

Atención a clientes residenciales y empresas a través del canal telefónico, fax, email y redes sociales, así como el soporte y la asistencia a la red de establecimientos comerciales de Iberdrola.

¿Cuál fue el reto inicial?  
¿Qué fue lo que inicialmente solicitó a UNISONO?

Transformación de un centro de atención telefónica de abonados al suministro eléctrico a un centro de atención de clientes energéticos, a través de múltiples canales con una clara orientación al cliente, mejorando la calidad del servicio y la comercialización de nuestros productos y servicios.

¿Qué fue lo que UNÍSONO hizo en este proyecto?  
¿Cómo se desarrolló?  
¿Se añadieron otros servicios?

Implantar una operación robusta enfocada en el cumplimiento de los objetivos establecidos y en aumentar de forma significativa la calidad del servicio.

A lo largo de los últimos cinco años, el desempeño de Unísono ha sido muy elevado consiguiendo y superando de forma sostenida los indicadores clave de negocio.

En los últimos años la introducción de la atención a través de las redes sociales (Twitter y Facebook) ha sido muy fácil de la mano de Unísono.

¿Cuáles fueron los resultados?  
(datos cualitativos y cuantitativos)

En los últimos cinco años, hemos conseguido aumentar la resolución en la primera llamada y la satisfacción de los clientes hasta conseguir elevados niveles de recomendación neta positiva (NPS).

El formidable desempeño operativo de Unísono, así como el alto volumen de ventas de nuestra cartera de productos y servicios, han sido las principales razones por las que hemos vuelto a confiar en Unísono para el periodo 2015-2020.

- Mejora de 4 puntos porcentuales (p.p.) en el nivel de servicio, de 10 p.p. en la resolución en la primera llamada y de 6 p.p. en la calidad del servicio.
- Reducción del coste por minuto atendido del 24% y por contrato del 44% en seis años.
- Crecimiento de las ventas de gas por 7,4 veces, las de electricidad por 2,4 veces y las de productos y servicios adicionales por 3,6 veces en cinco años.