

Grupo Konecta

INDUSTRIA

La tecnología, evolución constante al servicio de nuestros clientes

Grupo Konecta es un grupo de empresas de Servicios Integrales de Outsourcing lleva operando 8 años y hoy es líder en su sector. Estos Servicios se llevan a cabo a través de sus distintas compañías: Konecta BTO, Konecta Servicios de Marketing, Konecta Fieldmarketing, Konecta Empleo y Konecta Consultoría. Su capital es 100% español y cuenta con presencia en todas las Comunidades de España y fuera de nuestras fronteras ha puesto en marcha centros en Portugal, Argentina, Marruecos y Chile.

Miguel Ángel de Manuel
Director de Tecnología,
Konecta



Desde su creación en 1999, Konecta ha experimentado un constante crecimiento, y ha pasado de facturar 2 millones de euros a 219 millones en 2006. Prevemos superar los 250 millones a finales de este año. Nuestra estrategia de crecimiento está centrada en varios puntos, en la diversificación de nuestros negocios, en el equipo humano, que contribuye de forma decisiva al crecimiento y consolidación de la compañía, unido al desarrollo tecnológico y orientado a ofrecer un servicio de calidad a nuestros clientes.

En este sentido, el número de empleados ha crecido de 189 a los Más de 9.000 actuales.

En total, suman una treintena de actividades diferentes orientadas siempre a optimizar los negocios de nuestros clientes. Como ejemplo más reciente, podríamos mencionar la creación de una nueva compañía, llamada Konecta Consultoría, que nace de la experiencia acumulada de consultores que han trabajado para otras entidades de prestigio nacional e internacional. La nueva empresa prestará servicios en el ámbito económico-financiero, la planificación estratégica y el desarrollo sostenible.

En la actualidad, ¿Cuántos centros tiene Konecta BTO? ¿Cuál es su distribución geográfica?

Contamos ya con 14 centros en España (5 centros en Madrid; 3 en Cataluña; 2 en Canarias; y 1 en Andalucía, en Valencia, Asturias y Extremadura, este último de muy reciente inauguración) y fuera de nuestras fronteras, 2 en Santiago de Chile, 1 en Buenos Aires, Casablanca y Lisboa.

En el año 2007 Konecta BTO ha realizado una fuerte inversión tecnológica, centralizando todos sus sistemas en Datacenters externos ¿Qué infraestructura tecnológica habéis implantado?

El objetivo del proyecto es la implantación de un nuevo modelo tecnológico basado en cinco premisas fundamentales: en primer lugar, la migración completa hacia la tecnología IP en temas como la interconexión con los operadores, el tráfico de voz y los sistemas de grabación, en segundo término, la consolidación de los sistemas informáticos y de voz que hasta la fecha estaban distribuidos en las distintas plataformas, en tercer lugar la mejora de la seguridad y la disponibilidad mediante el alojamiento de todos los sistemas en datacenters externos con las máximas garantías, en cuarto lugar el rediseño de la red de comunicaciones y el quinto, pero no el menos importante, la optimización de los costes de desarrollo y explotación de la infraestructura de comunicaciones.

¿Cómo se ha llevado a cabo el proceso de centralización?

Hemos aprovechado para la centralización, todas las inversiones realizadas para el cambio tecnológico. Es decir, hemos desplegado la nueva tecnología, y sobre ella estamos migrando todos los sistemas anteriores.

¿Cuáles son sus principales actividades?

Konecta BTO presta principalmente servicios de outsourcing de procesos de negocio (conocido como BPO), con un 76% de su facturación total. Siendo líderes en España del BPO.

También prestamos servicios en las áreas de:

- Empleo (Selección, formación, Trabajo Temporal)
 - Marketing (Agencia de publicidad, marketing directo y fuerza de Ventas)
- Y otras áreas de negocio dirigidas al cliente final, en los sectores de telefonía y financiero.

¿Qué red de comunicaciones hace posible y garantiza la comunicación entre las distintas sedes?

Hemos diseñado una nueva red con todos los puntos y líneas redundadas, basada en dos operadores distintos, BT y ONO, y en tecnologías como MPLS y ATM. La implicación de los operadores en la construcción del proyecto es absoluta y creo que es una de las bases del éxito del proyecto.

¿Cuál es el nivel de rendimiento y ahorro que prevéis?

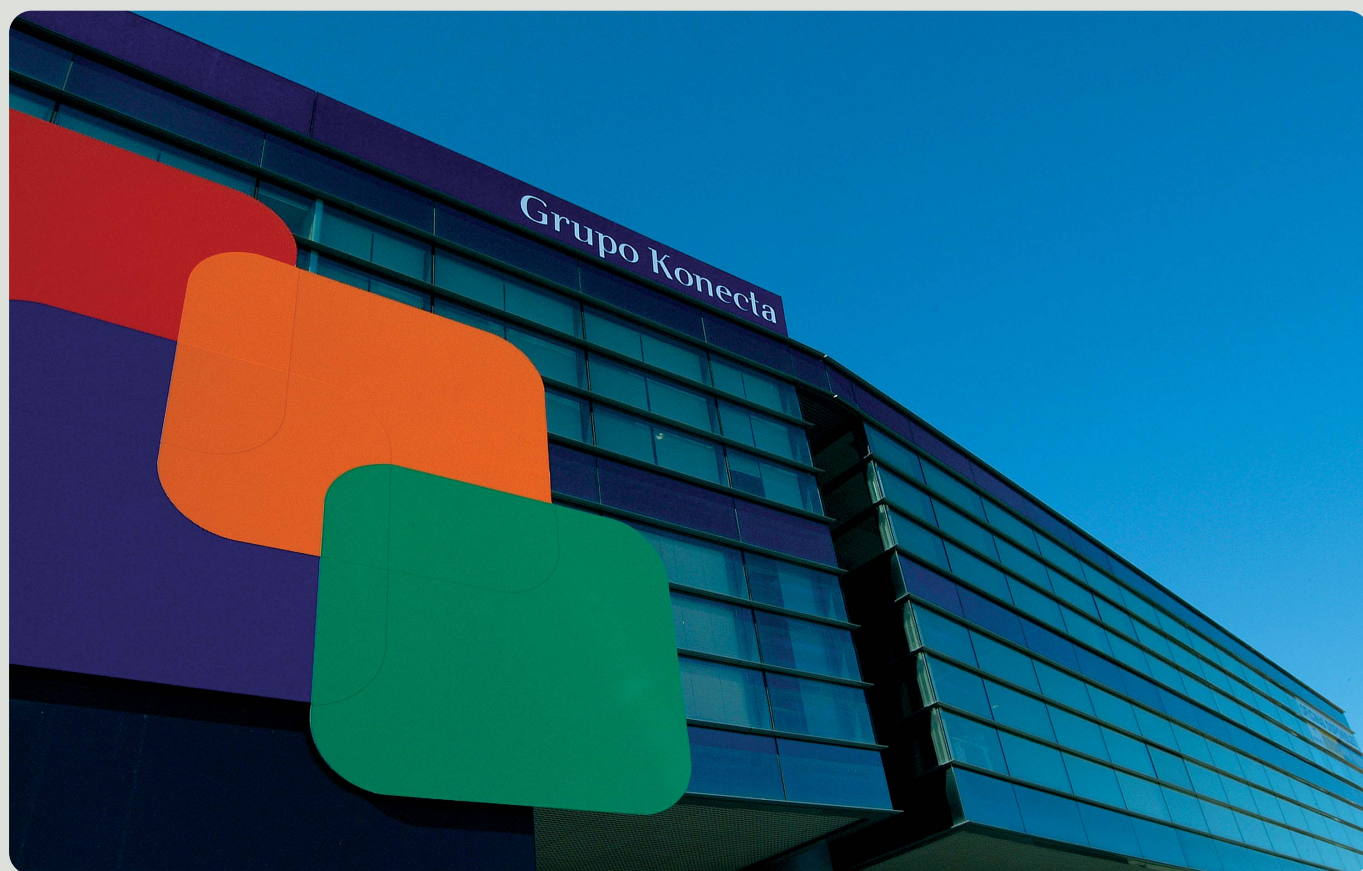
El fin último del proyecto consiste básicamente en incrementar nuestra capa-

¿Cómo incrementáis la seguridad de la información y aseguráis la continuidad de las operaciones en vuestros equipos?

No hay otra manera que aplicando los últimos estándares del mercado en cuanto a sistemas de seguridad, alta disponibilidad y continuidad de negocio. Sobre estas bases además estamos implantando nuevas maneras de gestionar la infraestructura, a través de proyectos de mejora de la atención a los usuarios, monitorización de los sistemas con orientación hacia el negocio, y también sistemas de control de costes.

...
Desde su creación en 1999, Konecta ha experimentado un constante crecimiento, y ha pasado de facturar 2 millones de euros a 219 millones en 2006.

como las líneas de comunicaciones, los sistemas de grabación, los sistemas de gestión de contactos, las IVRs, etc., y cómo



cidad de prestación de servicios a los clientes, y hacerlo de manera más rápida y con menos costes. En cuanto a la flexibilidad, con el nuevo esquema de servicios es total, y podemos alojar cualquier servicio no sólo en cualquier plataforma de Grupo Konecta sino acercar los servicios a cualquier punto, como por ejemplo las instalaciones de nuestro propio cliente. En cuanto a los plazos de implantación de los servicios, estamos reduciendo en muchos casos al 20-30% del plazo anterior. Esperamos reducir nuestros costes de comunicaciones y de explotación de infraestructuras en una cifra superior al 25% anual.

¿Cuáles son los numerosos beneficios que se desprenderán del alojamiento de la voz y datos en vuestro Data Center?

En primer lugar la proximidad de los sistemas con respecto a los operadores públicos de telecomunicaciones, lo que redundará en ahorro de costes y de tiempos a la hora de desplegar nuevos servicios. Pero por otro lado, de esta manera posibilitamos múltiples combinaciones de servicios con los clientes. Es una demanda actual el poder establecer alternativas diversas de servicios, donde definimos conjuntamente con el cliente cuál es la mejor fórmula de aportación de servicios tales

se integran estos sistemas entre sí. Estando unificados en dos únicos datacenters, tenemos puntos únicos (y redundados) de conexión con nuestros clientes, e independientes del lugar físico desde donde se gestionen sus procesos. Las ventajas tecnológicas son muy importantes.

Las soluciones Data Center que Konecta presta a sus clientes ¿garantiza la máxima disponibilidad, fiabilidad y servicio? ¿Cómo se lleva a cabo?

Hemos elegido para la ubicación de nuestros datacenters las instalaciones de Telvent,

que son referencia de primer nivel en relación a todos los parámetros que indicas.

¿Qué estándares de calidad mantiene Konecta en los servicios que ofrece?

Siempre se fijan de acuerdo con los clientes, en base a indicadores de actividad orientados al negocio. El procedimiento incluye la revisión del sistema y la aplicación de planes de mejora.

A parte de las habituales medidas de seguridad de alimentación eléctrica y de conectividad en los diferentes centros ¿Contáis con servidores redundantes albergados en las distintas ubicaciones?

En efecto, en el diseño de la solución hemos definido dos datacenters con idénticas configuraciones de comunicaciones e infraestructuras de servidores y de almacenamiento. Hemos consolidado los servidores e independizado los almacenamientos de datos en cabinas externas de última tecnología. En cuanto a los servidores además estamos aprovechando para desplegar soluciones de virtualización y gestión remota.

¿Cómo monitorizáis las llamadas? ¿Qué sistema de grabación tenéis? ¿Toda la gestión es remota a través de IP?

La monitorización de llamadas se realiza de acuerdo al Sistema de Calidad de Grupo Konecta, y se apoya en los sistemas de grabación de Nice, con el que además tenemos integrados nuestros sistemas de gestión de contactos. Nuestros usuarios pueden acceder vía IP a las llamadas almacenadas tanto para la monitorización, como para el envío manual o automático de las conversaciones a los clientes.

Mediante el sistema de Gestión de Call Center AibeSystem de Zasylogic se consigue optimizar y rentabilizar al máximo las campañas de emisión y recepción. ¿Qué ventajas aporta esta integración?

AibeSystem nos permite disponer de una solución multipropósito de gestión de contactos, integrada además bajo requerimiento con los sistemas de los clientes, con el sistema de grabación, etc. Es fácil de utilizar, y fácil de escalar.



... La monitorización de llamadas se realiza de acuerdo al Sistema de Calidad de Grupo Konecta, y se apoya en los sistemas de grabación de Nice.

Tras más de cinco años de colaboración con Zasylogic hemos desarrollado un conjunto de soluciones y servicios de alto valor añadido. Y en la actualidad, estamos consolidando múltiples instancias de Aibe en una sola, mejorando las prestaciones y aplicando estrategias de alta disponibilidad. Zasylogic nos está ayudando mucho en todo este proceso.

¿Cómo habéis realizado la migración de las campañas? ¿Ha sido un proceso continuo de actualización?

En efecto, es un proceso continuo que aún no hemos finalizado. La migración además se consensúa con el cliente y se eligen las estrategias de menor riesgo.

Debido al cambio constante de las necesidades de los negocio ¿Cómo habéis previsto la escalabilidad y dimensionamiento de vuestro Data Center?

Antes de terminar el proyecto, era evidente que las necesidades aumentarían. Estamos aumentando ya nuestra red internacional, y desarrollando nuevos proyectos de servicio con clientes. Todas las infraestructuras que hemos previsto, desde el espacio físico a los sistemas de gestión de procesos, pasando por los equipos de comunicaciones, servidores, almacenamiento, bases de datos, etc., nos hemos asegurado de que sean completamente escalables. No tenemos limitaciones iniciales.

¿Está dentro de vuestros objetivos albergar información de otras empresas del grupo?

Claro, todos los equipamientos de los que disponemos son corporativos, albergan los servicios de todo el Grupo, así como de los clientes en el marco de los contratos de servicio. Obviamente cumpliendo con las normativas de seguridad pertinentes, que se auditan de forma habitual tanto internamente como por nuestros propios clientes.



...
Tras más de cinco años de colaboración con Zasylogic hemos desarrollado un conjunto de soluciones y servicios de alto valor añadido.

allá de una mera relación cliente-proveedor.

Las garantías están establecidas en los contratos, pero creo que lo mejor que se puede decir es que, desde el punto de vista de desarrollo tecnológico y de desarrollo de negocio, el proyecto resulta igualmente interesante para nosotros y para nuestros partners. Creo que esto es lo que mejor garantiza un desarrollo estable y a futuro de los servicios contratados.

¿Cuál es el Retorno de la Inversión que esperáis?

Dada la mejora tecnológica y la optimización de los gastos que estamos llevando a cabo, el retorno de la inversión es muy rápido. En todo caso depende de parámetros como el crecimiento del negocio, la expansión internacional de la compañía, etc.

El Data Center de Konecta es parte de la estrategia de continuar reforzando su presencia y soporte a empresas-clientes?

La estrategia de Konecta es facilitar a los clientes aquellas fórmulas de externalización de servicios que ellos precisan, y colaborar con ellos en su definición. Pretendemos que nuestras infraestructuras sean un instrumento eficaz para ello y en esa línea desarrollamos nuestra labor.

¿Cuál es el siguiente paso que dará Konecta?

Esperamos seguir creciendo e integrando nuestra infraestructura en los proyectos internacionales de desarrollo, así como mejorar el valor añadido de los servicios que prestamos a nuestros clientes. [CC](#)

¿Quiénes han sido vuestros socios tecnológicos en este proyecto?

BT y ONO no sólo aportan las redes de comunicaciones sino que han diseñado con nosotros la parte técnica, funcional y financiera del proyecto. Además, aportan servicios específicos como la tarificación y control de costes.

En cuanto a los sistemas, contamos con la colaboración en el proyecto de los fabricantes: AVAYA para los sistemas de gestión de voz y CTI, NICE en cuanto al sistema de grabación, HP para la con-

solidación de servidores e HITACHI para la solución de almacenamiento.

Los principales integradores son Voiceware y Datapoint, y en cuanto al software de gestión de contactos, Zasylogic y Altitude nos están ayudando en la mejora de nuestros sistemas.

¿Qué alianzas habéis alcanzado con los proveedores y como habéis blindado la garantía de los servicios contratados?

Con todos ellos hemos desarrollado una relación de partenariado tecnológico, más