

Mejor Empresa de Contact Center y CRM

ORO

VICENTE LOPEZ

Presidente de Grupo GSS



1. Para Grupo GSS recibir un Premio Oro de Estrategias supone un reconocimiento a la labor bien hecha, otorgado por la entidad de máximo prestigio y autoridad en el sector del marketing, lo que nos sitúa como referente en la actividad del Contact Center. El hecho de que los lectores hayan sido los votantes que nos han elegido para recibir este premio nos llena aún más de satisfacción.

En este año 2010, Grupo GSS, dentro de su línea constante de trabajo basada en la calidad y en la satisfacción del cliente, ha puesto un especial énfasis en la adaptación al cliente. Hemos llevado este valor básico hasta el extremo máximo de la innovación adaptándonos en tiempo record al actual entorno cambiante a nivel sectorial, económico, social, y especialmente tecnológico. Grupo GSS ha trabajado duro por liderar tendencias y dar el servicio más avanzado en el sector del Contact Center.

Este premio nos confirma como líderes en el sector del Contact Center, y a la vez supone un nuevo reto para 2011, ya que Grupo GSS buscará, como viene haciendo a lo largo de los años, la manera de seguir evolucionando e innovando para mantener su situación de liderazgo.

2. En los últimos años el sector del Contact Center ha sufrido una atomización en el mercado. Los contact center, que hace 10 años comenzaron como "Call Center" se han transformado en "Contact Center Multicanal" al día de hoy. La atención al cliente ha ganado una gran relevancia en los últimos años y se han convertido en una herramienta fundamental para llegar al usuario final, escucharle y satisfacer sus necesidades.

En el afán de unirse a las nuevas tendencias, la multicanalidad ha producido el nacimiento de nuevas empresas con la intención de cubrir estas necesidades crecientes del mercado, y de ahí la atomización en el mercado.

Los factores clave para el éxito de los Contact Center han sido:

- **EXPERIENCIA:** Saber afrontar los nuevos cambios y las nuevas necesidades con la profesionalidad y el saber hacer que sólo una empresa con muchos años de experiencia en el sector del contact center puede abordar de una manera óptima. Grupo GSS nació como un proyecto impulsado por un grupo de profesionales pioneros en la actividad de telemarketing, provenientes de la primera empresa especializada en outsourcing, fundada en 1986. Por tanto, contamos con la experiencia acumulada en estos años por el equipo fundador.
- **ADAPTABILIDAD:** El mundo digital (redes sociales, web 2.0, etc.) han supuesto una revolución en todos los sectores del panorama socioeconómico actual, y el sector del Contact

Center están teniendo un papel crucial en este sentido. Los Contact Center, expertos en gestionar clientes, en escuchar y satisfacer necesidades, son los organismos más capacitados en atender a esta nueva necesidad.

En Grupo GSS la especialización por sectores y por tipo de servicios nos permite ofrecer a nuestros clientes una oferta tridimensional de servicios que, integrados, componen una solución idónea a cada uno de ellos. Además, seguimos invirtiendo en aportar valor añadido a nuestros clientes mediante la mejora de procesos y la aplicación de innovaciones tecnológicas, y estamos respondiendo de manera activa y eficaz a la ferviente demanda del mundo digital.

- **CALIDAD:** Es la estrategia fundamental de negocio para conseguir competitividad. Grupo GSS contempla este factor como uno de los valores fundamentales de la compañía, que mimamos y cuidamos en todos los procesos.

- **EL VALOR DE LA CONFIANZA:** La confianza es fundamental en la relación entre el contact center y el cliente. La existencia de los Contact Center ha sido y sigue siendo fundamental para el sector del marketing, ya que empresas como las nuestras son las que, detrás del escenario, y sin ser vistas, manejamos la reputación de nuestros clientes, y satisfacemos las necesidades del cliente final.

Grupo GSS se implica con cada uno de sus clientes y de sus proyectos. Grupo GSS se convierte en un partner en la vida de sus clientes, no en un proveedor.

3. El 2011 presenta un escenario altamente motivador, desafiante y retador. Los Contact Center están a la vanguardia de la comunicación y del marketing, aglutinando cada vez más formas de comunicación. Sin embargo, sólo las empresas que sepan seguir las claves del éxito arriba expuestas, podrán afrontar un mercado tan cambiante y dinámico como el que se presenta en 2011.

Desde la perspectiva de Grupo GSS, 2011 se plantea como un año de novedades, de crecimiento y de expansión a nivel nacional e internacional. Hemos pasado de ser una empresa de telemarketing a convertirnos en una empresa de Customer Services. Somos la única empresa que dispone de todas las áreas operativas de relación con clientes a través de sus unidades especializadas, aportando soluciones integradas para alcanzar objetivos concretos y medibles. Somos ambiciosos, no nos conformamos.

Otro de los factores clave en el 2011 continuará siendo el offshoring. A pesar de que las operaciones de deslocalización han resultado un fracaso en otras lenguas, en español, han sido todo un éxito. El outsourcing permite disponer de una infraestructura tanto a nivel de recursos humanos como tecnológicos que se adapta a las necesidades de negocio de cada momento.