



UNA RED GLOBAL. Además de en España, GSS opera en Brasil, México, Perú, Puerto Rico, Colombia, Chile, Argentina y Uruguay.

GSS quiere liderar el 'contact center' en Hispanoamérica

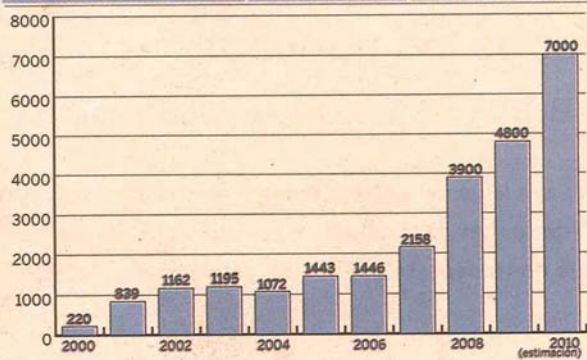
FINANCIACIÓN. ULTIMA LA ENTRADA DE UN SOCIO QUE APORTARÁ ENTRE 15 Y 20 MILLONES DE EUROS POR EL 35% DEL CAPITAL, PARA AFRONTAR COMPRAS Y LA ENTRADA EN EE.UU. Y BRASIL

F. RODRIGUEZ
MADRID

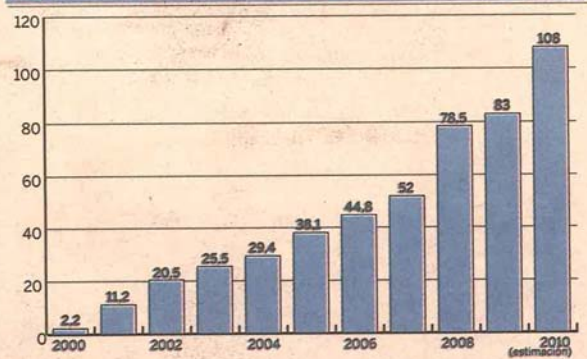
GSS, la compañía multinacional española pionera en servicios de atención a clientes de grandes compañías y organismos públicos -'contact center'-, cuya mayoría accionarial está en manos de Vicente López -el presidente-, su familia y un grupo de directivos, ultima el desarrollo de un plan cuyo objetivo es liderar el mercado hispanoamericano de este negocio, excepción hecha de Atento -el dominador absoluto del sector, que es propiedad de Telefónica, compañía de la que obtiene en torno a dos terceras parte de toda su facturación-

UN SOCIO. GSS ultima la entrada en su capital de un socio que aportará «entre 15 y 20 millones de euros por el 35% de las acciones de la compañía, lo que dedicaremos a comprar empresas y a financiar el desarrollo», según anticipa Vicente López a Dossier Empresarial. GSS, cuya presidencia y mayoría accionarial alcanzó López en julio de 2000, ha experimentado un crecimiento vertiginoso desde

Evolución anual de la plantilla de empleados



Facturación anual



Fuente: GSS

ese año, de modo que ahora cuenta con una plantilla de 7.000 empleados y estima alcanzar una facturación de 108 millones de euros en 2010, lo que representaría un aumento del 30% respecto al ejercicio inmediatamente anterior.

Entre el casi centenar de clientes de esta multinacional se encuentran los grandes bancos y las empresas líderes de los sectores de seguros, distribución, telecomu-

ACABARÁ 2010 CON 7.000 EMPLEADOS Y 108 MILLONES DE VENTAS. EL 30%

nicaciones y energía, además de algunos contratos en el área de administraciones públicas, tanto en España y como en Latinoamérica. Entre otros contratos de interés -ningún cliente representa más del 15% del total de las ventas de la compañía-, GSS participa en el Proyecto Caribú, liderado por Telefónica Internacional a nivel global para toda Latinoamérica, y que se lleva a cabo con las distintas operadoras del Grupo Telefónica en los diferentes países. La actividad de la compañía se cen-

El fundador



25 años de liderazgo del sector

Vicente López, licenciado en Derecho y diplomado en Dirección de Personal y Dirección Comercial por ICADE, asumió durante 20 años distintos cargos de responsabilidad en Xerox, hasta ocupar la Dirección General Comercial para España y Portugal. En 1986, fundó y presidió Teleaction, una de las primeras compañías en el sector del marketing telefónico. Entre 1997 y 1998, ocupó el cargo de presidente de Sitel Ibérica Teleservices para España y Portugal. En julio del 2000, se incorporó a la promoción y liderazgo de GSS, asumiendo la Presidencia del grupo, cargo que ostenta en la actualidad.

tra ahora, de forma muy mayoritaria, en España, aunque también está presente a través de centros y oficinas comerciales en Perú -donde tiene un 'contact center' con 2.000 empleados desde el que trabaja con otros países-, México, Perú, Puerto Rico, Colombia, Chile, Argentina -con un socio local- y Uruguay.

«Quitando Atento -que es el líder absoluto y da servicio en su mayor parte a Telefónica-, tenemos que estar delante de Conecta -el segundo operador, vinculado al Banco Santander-, entrar en la 'champions' mundial y codearnos con los líderes globales del sector», dice Vicente López.

NUEVOS DESTINOS. Por eso, la mayor parte de la inyección financiera del nuevo socio -«que tendrá un perfil de 'family office' y de permanencia a largo plazo»- irá a «financiar el crecimiento, a compras de compañías y a desarrollar proyectos», añade. En este sentido, los próximos proyectos son «la compra de un paquete accionarial en una compañía de Brasil, entrar más en otro país hispanoamericano -quizá Colombia- y desarrollar el mercado de Estados Unidos». ■