



# PRECISIÓN EN TODO MOMENTO

PRECISION MAKES  
THE DIFFERENCE

unisono

## Datos Corporativos

F e b r e r o 2 0 1 8

# NOS DIFERENCIAMOS



PRECISION MAKES  
THE DIFFERENCE

unisono

# DATOS



+ 6.800 Empleados  
+ 5.700 Posiciones  
+ 85 clientes  
16 sites



- 18 años como un referente en la industria Contact Center
- Facturación de 122 MM€ en 2017
- Excelente reputación entre nuestros clientes y competidores
- Cartera de clientes de alto valor muy diversificada
- Presencia Internacional (Chile, Colombia y Reino Unido)
- Diversificación de actividades
- Reconocimiento en el mercado como pioneros en tecnología e innovación

PRECISION MAKES  
THE DIFFERENCE

unisono

■ CONSULTING

■ BPS

■ CONTACT CENTER

# RECONOCIMIENTO

## Premios y menciones

### 2017



- **Mejor Contact Center Platinum.**
- Primera empresa BPO en España y en Europa que implanta una plataforma de Workforce Management de Verint, totalmente integrada al sistema de facturación y de gestión de recursos humanos.
- **Mejor Outsourcer Retención y fidelización (IBERDROLA).** CRC Oro
- **Mejor Outsourcer Operación BPO. (DANONE).** CRC Oro
- **Mejor CRC ORO del año. (NESPRESSO).** CRC Oro
- **Mejor Atención en el Canal Telefónico B2C (< de 2 millones de interacciones) (NESPRESSO).** CRC Oro
- **Mejor Atención en el Canal Online. (NESPRESSO).** CRC Oro
- **Mejor Atención en el Canal Telefónico B2C (> de 2 millones de interacciones). (IBERDROLA).** CRC Oro
- **Mejor Atención en el Canal Telefónico B2B. (BANCO SANTANDER).** CRC Oro
- **Mejor Atención en Venta Telefónica. (EDP).** CRC Oro



### 2016



- **Mejor Outsourcer en Venta Inbound (IBERDROLA).** CRC Oro
- **Campeón nacional en España en los European Business Awards 2016-2017, en la categoría customer focus**
- **Mejor Agente del Año. Fortius.**
- **Mejor Proveedor de emergencias y reclamaciones, Premios Gas Natural Fenosa.**
- **Mejor servicio de atención al cliente. 3M.** Excellence Fidelization Awards.
- **Mejor experiencia de Cliente en Moda, CORTEFIEL.** Revista Contact Center.
- **Mejor experiencia de Cliente en Alimentación, MCDONALD'S.** Revista Contact Center.
- Ranking 100 mejores empresas para trabajar. Actualidad Económica
- Global Outsourcing 100. IAOP
- **Mejor CRC ORO del año. (NESPRESSO).** CRC Oro
- **Mejor Atención en el Canal Telefónico B2C (< de 2 millones de interacciones). (NESPRESSO).** CRC Oro
- **Mejor Atención en Venta Telefónica. (IBERDROLA).** CRC Oro
- **Mejor Proyecto Experiencia cliente en Contact Center. (IBERDROLA).** CRC Oro.
- **Mejor Atención en el Canal Telefónico B2C (> de 2 millones de interacciones) (BANCO SANTANDER).** CRC Oro
- **Mejor Atención en el Canal Telefónico B2B. (EDP).** CRC Oro



CORTEFIEL



PRECISION MAKES THE DIFFERENCE

unisono

# Nuestro mayor logro

ÍNDICE NETO DE SATISFACCIÓN 2016

**INS 85%**

\* Representa el grado de satisfacción global del cliente con la compañía.

ÍNDICE DE RECOMENDACIÓN

**NPS 69%**

\* Relación entre detractores de la compañía, pasivos y promotores en base a pregunta de recomendación.

CUSTOMER EFFORT

**CES 56%**

\* Representa el grado de esfuerzo que le ha supuesto al cliente gestionar sus peticiones cuando ha contactado con el servicio.

SOMOS GENTE QUE AMA LO QUE HACE

# CENTROS OPERATIVOS

## Colombia

### Bogotá

C/ 100, N°13 – 21 Piso 9, Edificio  
Megatower, Bogotá  
C/ 127 n° 7-47, Edificio Fix, Bogotá  
C/ 72, Bogotá

## Chile

### Santiago de Chile

Av. Apoquindo 4775, Comuna las  
Condes

## REINO UNIDO

### Escocia

Glenberrie Business Centre,  
Ramoyle House, Larbert FK5 4RB

## ESPAÑA

### Madrid

C/ Doctor Zamenhof N°22, 28027  
C/ Emilio Muñoz N°9, 28037  
C/ San Romualdo N°26, 28037  
Av de Manoteras 46, Planta 3ª, A y D  
28050

### Barcelona

C/ Tarragona N°161, 08014

### Gijón

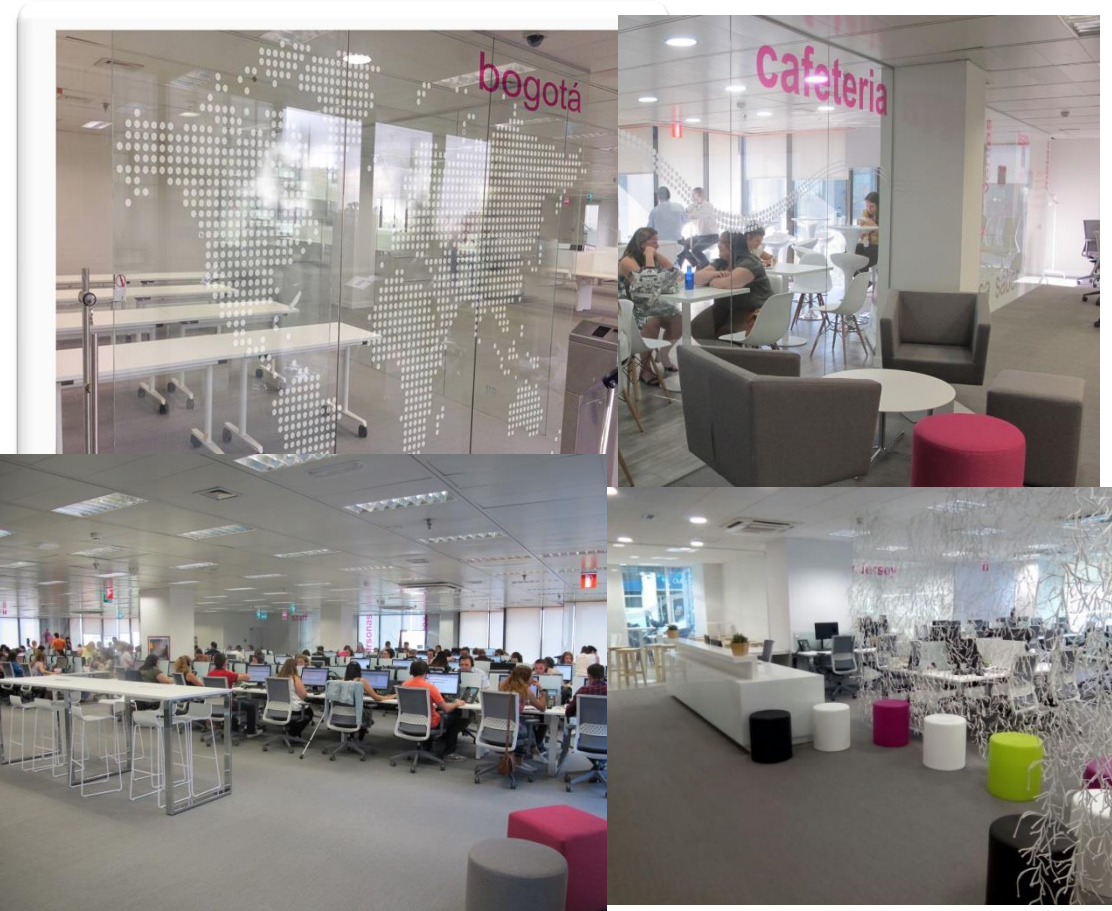
C/ San Luis N°21, 33205  
Avda. Campones N°75, 33211

### Vigo

Av. Gran Vía N°104, 36204  
Av. Gran Vía N°110, 36204  
Rúa Valencia N° 22, 36203

### Valencia

C/ La Safor N°10, 46015



Una de las claves de nuestras instalaciones es que han sido renovadas en el marco del **proyecto oficina del futuro**

PRECISION MAKES  
THE DIFFERENCE

unisono

Posiciones instalaciones Unísono.....5.515

Posiciones instalaciones cliente ..... 200

**TOTAL POSICIONES .....5.715**

# CONTACTO

## Miguel Villaescusa

Director Comercial y Marketing  
Tel. +34 91 196 29 16 // 670 055 259  
[mvillaescusam@grupounisono.es](mailto:mvillaescusam@grupounisono.es)

## María Sola Lasso

Directora de Fidelización de clientes y Marketing  
Tel. +34 91 815 55 55 // 663 700 151  
[msolal@grupounisono.es](mailto:msolal@grupounisono.es)

## ESPAÑA

Doctor Zamenhof, 22, 28027 Madrid  
Emilio Muñoz, 9, 28037 Madrid  
San Romualdo, 26, 28037 Madrid  
Av de Manoterías 46, Planta 3ª, 28050, Madrid  
San Luis, 21, 33205 Gijón  
Avda. Campones 75, 33211, Gijón  
Gran Vía, 104, 36203 Vigo  
Gran Vía, 110, 36203 Vigo  
Rúa Valencia, 22, 36203 Vigo  
La Safor, 10, 46015 Valencia  
Tarragona, 161, 08014 Barcelona

## CHILE

Avda. Apoquindo 4775, Comuna Las Condes  
Santiago de Chile

## COLOMBIA

C/ 100 n° 13-21, Piso 9, Edificio Megatower, Bogotá  
C/ 127 n° 7-47, Edificio Fix, Bogotá  
C/72, Bogotá

## REINO UNIDO

Glenberrie Business Centre, Ramoyle House, Larbert FK5 4RB, Escocia

[www.grupounisono.es](http://www.grupounisono.es)

PRECISION MAKES  
THE DIFFERENCE

unisono





PRECISION MAKES  
THE DIFFERENCE

unisono