QSQ2022-23

marktel

marktel.es

«Marktel, Soluciones Digitales»

Marktel, compañía especializada en la externalización de procesos de negocio (BPO) fieles al lema Marktel es + seguimos apostado decididamente por la automatización de procesos y la digitalización de la compañía, porque sabemos que es la única manera de aspirar al error "0" en la gestión y ser más eficientes en los servicios que ofrecemos.

Nuestra cultura de empresa nos exige un proceso de innovación continua para ir más allá de los requisitos que nos pide el cliente y garantizar la excelencia en el servicio. Disponemos de los recursos, infraestructuras y experiencia necesaria para obtener un resultado óptimo y mejorar los KPIs de nuestros clientes. Contamos con soluciones digitales propias, gracias a un ecosistema de empresas tecnológicas que dan soporte y mejoras continuas a nuestra operación, que aportan a nuestros agentes herramientas basadas en Inteligencia Artificial que les facilita información y les guía en cada interacción con el cliente. Los tres pilares en los que basamos nuestra estrategia son la integración de la consultoría, el desarrollo de soluciones digitales y la gestión de servicios. Mediante la consultoría de procesos, diseñamos modelos orientados a mejorar la experiencia de cliente. Con el desarrollo de soluciones digitales, incorporamos de manera natural la automatización y la digitalización en favor de eficiencia. Y, por último, la gestión de servicios, donde ponemos foco en el engagement de nuestro equipo cualificándolo, comprometiéndolo y motivándolo.

Luis Salvador Martín González, director general.

Miguel Molina Carrón, CEO.

La relevancia de la dirección digital en la compañía es un hito que está haciendo posible potenciar nuevas actividades. La gran capacidad analítica, vinculándola a desarrollos de inteligencia artificial están permitiendo que las operaciones se transformen y se conviertan en una gestión donde se priorice aportar valor al cliente y tener elevados ratios de NPS

Eva Campanero Martínez, subdirectora general.

EQUIPO DIRECTIVO

- **CEO:** Miguel Molina Carrón
- **Director general:** Luis Salvador Martín González
- **Subdirectora general:** Eva Campanero Martínez

RADIOGRAFÍA DE LA EMPRESA

Facturación: 130 M

Nº de empleados: 7.500

Volumen de clientes: Ibex 35 y empresas líderes en sectores como banca, telco, seguros, energía, grandes superficies, seguridad, entre otras

con un coste sostenido, aspecto fundamental para una compañía.

MARKTEL PROGRESA EN EFICIENCIA Y ESPECIALMENTE EN SOLUCIONES DIGITALES

Comprometidos en lograr la excelencia operativa a través de la transformación digital, y avanzando en automatización e Inteligencia Artificial, buscamos ser más eficientes y eficaces en nuestros progresos en las soluciones y herramientas digitales que desarrollamos. Nuestra prioridad actual es la importancia del tratamiento y gestión optimizada del dato. Para ello hemos puesto en marcha un modelo mediante las técnicas de Lead Management (Tracking, Scoring , Routing y Nurturing) que nos permite generar, conocer, tratar y clasificar a los leads, alcanzando valores óptimos en lo referente al ratio de conversión. Para lograr el éxito en este modelo, los procesos requieren dos factores clave: inmediatez, que transcurra el mínimo tiempo posible desde que alguien contacta hasta que queda satisfecho y personalización, ofreciendo un producto idóneo a las necesidades de cada usuario. Estos dos factores son fundamentales y decisivos para conseguir mejor rentabilidad del dato y fidelización del usuario final con la marca. La coordinación y colaboración de todos los departamentos de la compañía es fundamental para orquestar todos los procesos, especialmente la función del departamento de operaciones, que finalmente conseguirá cerrar la operación con la utilización del canal adecuado para cada cliente, con la información recopilada para personalizar y los procedimientos marcados a seguir en cada etapa ■

TECNOLOGÍA	INTEGRADOR	SOLUCIÓN IMPLANTADA
Consultoría	Impact Strategy	-
Omnicanalidad	MIA Advanced Systems Eternity Online Intelligent Routing	Servicios automatizados o no automatizados en contextos domo: Canal de voz, Mensajería instantanea, mail, WhatsApp, SMS, RRSS, Web (Chat bot / WebRTC /...),spl.
Autoservicio	MIA Advanced Systems Eternity Online	Funcionario Digital Plataforma Chat / Voice Bot Plataforma conversacional autónoma WhatsApp
IA+Data Insights	MIA Advanced Systems Impact Strategy	Plataforma Humano Aumentado (i3A) Sistema Conversacional (NLP) Data Lake Deep Learning Análisis de datos
Integration	MIA Advanced Systems Impact Strategy	RPA Celonis (Integromat) API / WebServices /ETL
Digital Marketing	Marktel Global Services	LAIA (Lead Nurturing) Lead Generation/Qualification Lead Segmentation Lead Management/Automatization Tracking, procesos End to End
Servicios Especializados	MIA Advanced Systems Intelligent Routing	Soporte Especializado Ciberseguridad Explotación del dato Desarrollo de proyectos y arquitectura Normativas, Compliance y Certificaciones
Plataformas Especializadas	MIA Advanced Systems Intelligent Routing Eternity Online	Plataforma MicroMarketing Plataforma Recobro Control operativo Plataforma CTI Tracking Portal del empleado Plataforma de Videoconferencia Banking 360