



17 de mayo: Día Mundial de Internet

Cómo mejorar el índice de satisfacción del cliente online en cinco pasos

- acens aplica un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) que mejora su índice de satisfacción al cliente.
- Este Sistema se apoya en cinco pilares que se basan en el contacto humano y en la apuesta por las personas para mejorar la relación y el compromiso con los clientes.

Madrid, lunes 13 de mayo de 2024.- Con motivo del Día Mundial de Internet, que se celebra cada 17 de mayo, acens Part of Telefónica Tech (www.acens.com) desvela las herramientas y sistemas que son útiles para mejorar la satisfacción de los clientes, a través de una cercanía humana con ellos y de la apuesta por las personas.

acens ha implementado un seguimiento continuo de la satisfacción del cliente en el que realiza una media de 90.000 encuestas al año, y una monitorización mensual de los resultados por parte de un Comité de Calidad. Mediante la instauración de este proceso, llamado Sistema de Gestión de Calidad, la tecnológica pasó de una nota de 6,9 (2015) a un 8 (2024). Los resultados se trasladan a toda la compañía, ya que entre los objetivos internos de ésta se encuentra el mejorar el índice de satisfacción de clientes.

Para la tecnológica, la mejora en el índice de satisfacción de cliente (CSI, Customer Satisfaction Index) se debe a que la compañía opera bajo un Sistema de Gestión de Calidad con un equipo de personas multidisciplinar y que se sustenta en cinco pilares:

- 1) Política de calidad.** Contar con un documento que refleje toda la política y proceso de calidad es el primer paso que, según acens, garantiza el éxito de un sistema de gestión de calidad que resuelva cualquier reclamación. Además, es importante que se revise y actualice anualmente con la Dirección y el área de Calidad. *“La política de calidad se comunica 10 veces al año a toda la compañía y también está disponible para clientes o visitantes en nuestra [web](#). Para nosotros este compromiso representa el máximo esfuerzo de la empresa por brindar un alto nivel de profesionalismo en todas sus interacciones con el cliente”,* explica Juan Carlos Montalvo, jefe del Departamento de Medioambiente, Calidad y Procesos en acens.
- 2) Comunicación y escalado perfecto entre departamentos.** Es recomendable que el área de soporte tenga varios niveles de especialización y que, en función de la necesidad del cliente, se escale de manera rápida al departamento correspondiente. *“En nuestro caso, detrás de los dos niveles de soporte existe un departamento transversal, Gestión de Clientes, que supone otro filtro adicional para que la experiencia del cliente sea todo lo buena posible. Como último escalón, el departamento de Calidad recibe todo aquello que precise una investigación y no haya podido resolverse en los estadios anteriores. El departamento de Calidad realiza una investigación amplia y documentada, se reúne con las áreas que estén relacionadas con el suceso, y emite una valoración objetiva siguiendo una trazabilidad perfecta. En caso de duda razonable, la valoración siempre se realizará a favor de los intereses del cliente, dado que este es nuestro principal activo”,* apunta Montalvo. También es importante, en caso de detectar un error, tomar acciones correctivas, documentarlas y probarlas para constatar su eficacia, evitando que un suceso que haya perjudicado al cliente se vuelva a reproducir.



- 3) **Testado permanente y formación continua.** acens constata la importancia de testar de forma continuada cada contacto con el cliente para que durante el proceso se genere confianza. Para Montalvo es fundamental la **formación** del equipo: *“Cuando realizamos una encuesta después de cada contacto telefónico, si detectamos que nuestra forma de atender o informar fue mejorable, se realizan complementos formativos adecuados en beneficio del operador. Sólo se alcanza la excelencia en la atención al cliente si el entrenamiento y la formación son adecuados”.*
- 4) **Estudio de la Satisfacción de clientes.** El departamento de Calidad debe realizar un estudio periódico de Satisfacción de clientes. En el caso de acens, la vía principal es la encuesta, con un mantenimiento actualizado del formato, interfaz y la relación de preguntas. *“Realizamos un estudio de satisfacción de clientes completo con encuestas mensuales (salvo enero y agosto) y una al final de año. Se estudian todas las respuestas ofrecidas por los clientes y se tienen en cuenta para dar soluciones”*, señala Montalvo.
- 5) **Contar con un comité de Calidad.** Mantener un estándar de calidad es una tarea ingente, por eso desde la tecnológica se insiste en la necesidad de contar con un comité de Calidad que, a su vez, se componga de varios subcomités. *“En acens contamos con un comité de calidad con varios subcomités: Reclamaciones y felicitaciones, Medioambiente y Satisfacción de Proveedores. Todos ellos están liderados por el área de Calidad, en presencia de la Dirección General, así como de todos los responsables de área. Con esta práctica mensual o trimestral, nos aseguramos de que ninguna manifestación de insatisfacción de un cliente quede sin tratar, y se toman medidas puntuales o transversales (de política de empresa) para asegurar que la experiencia del cliente sea inmejorable”*, concluye Juan Carlos Montalvo.

Puedes encontrar más información sobre Cloud Hosting, Internet y Tecnología en el [Blog](#) de acens. También puedes suscribirte al boletín de noticias [aceNews](#), ver vídeos en [acens.tv](#), apuntarte a cursos gratuitos en [Formacionacens.com](#) y seguirnos en [Facebook](#), [Twitter](#) (@acens), [Instagram](#) (@acens_com), [LinkedIn](#), [YouTube](#) e [iVoox](#) (acens Podcast).

Acerca de acens:

acens Part of Telefónica Tech, es pionera en el desarrollo de soluciones Cloud para pequeñas y medianas empresas a las que ofrece soluciones flexibles, seguras y eficaces, tanto en entornos de cloud privados como en públicos y mixtos. Comenzó su actividad en 1997 y en la actualidad ofrece sus servicios en España, Brasil, Perú y México. Además, posee dos Data Centers en España con más de 6.000 metros cuadrados y su cartera de clientes supera los 180.000.

<https://www.acens.com/>

Acerca de Telefónica Tech:

Telefónica Tech es la empresa líder en transformación digital. La compañía ofrece una amplia gama de servicios y soluciones tecnológicas integradas en Ciberseguridad, Cloud, IoT, Big Data y Blockchain.

<https://telefonicatech.com/es>

acens

Part of Telefónica Tech

NOTA DE PRENSA



Para más información:

Noizze Media para acens

Carmen Tapia / Ricardo Schell

ctapia@noizzemedia.com / ricardo.schell@noizzemedia.com

646 892 883 / 699 983 936

acens

Inma Castellanos

inma@acens.com