



TELEPERFORMANCE ESPAÑA

EMPRESA DE ATENCIÓN
AL CLIENTE TRANSFORMA
LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Iron Mountain ayuda a Teleperformance España en el cumplimiento legal en materia de gestión de la información y el acceso a la misma, permitiendo ofrecer un valor añadido para sus clientes

RETO:

No existía un archivo central, ni estándares y procesos para la gestión de los soportes de información y destrucción de documentos

SOLUCIÓN:

Externalización de la custodia de soportes de información electrónica (CD/DVD/cintas de backup) y documentos

VALOR:

Un único proveedor para la gestión de la información reduce el tiempo de administración, lo costes y facilita el acceso, así como el cumplimiento legal.

“Todo queda cubierto mediante un único contrato de un proveedor y podemos solicitar servicios adicionales cuando se necesiten”.

Juan José Rabaneda Bueno
Director de Seguridad
Teleperformance España

CLIENTE

Teleperformance España es la filial española de Teleperformance, el mayor proveedor mundial de servicios externos de atención al cliente. Gartner reconoció a Teleperformance como líder en 2011 para la externalización de procesos de negocio globales en centros de gestión de clientes. La empresa tiene sus oficinas principales en París y opera en 49 países en todo el mundo.

RETO

Teleperformance España maneja gran volumen de información en formato físico y digital, tanto propia como de sus clientes durante la ejecución de las campañas. Estos clientes incluyen entre otros instituciones públicas así como uno de los principales operadores de comunicaciones del país.

Entre esta información se encuentran los archivos de audio con las conversaciones de los agentes del centro de atención al cliente. Teleperformance España debe conservar estas grabaciones de audio por diversos motivos, que incluyen control de calidad y cumplimiento de la normativa, que puede variar en función de cada cliente y campaña. La ejecución de campañas implica la utilización de datos de clientes que incluyen nombres, direcciones y números de teléfono tanto en formato electrónico como en papel, así como información financiera.

Históricamente, los documentos en papel los almacenaba un proveedor local, pero en el caso de los soportes magnéticos con las grabaciones de audio Teleperformance España había implantado una organización de copia de seguridad y almacenamiento interna descentralizada.

Las copias de seguridad se realizaban localmente en cada una de las ubicaciones de la empresa en todo el país. A continuación, estas cintas se enviaban para su almacenamiento a otra ubicación de la empresa, que a su vez enviaría sus copias de seguridad a otra ubicación. Este sistema requería mucho trabajo y representaba una carga administrativa, dificultando realizar un seguimiento de las copias de seguridad. Así por ejemplo, si se necesitaba una copia de seguridad para responder la consulta de un cliente, requería cierto tiempo localizar la cinta correcta y entregarla donde fuera necesario.

SOLUCIÓN

Juan José Rabaneda Bueno, Director de Seguridad de Teleperformance España, decidió centralizar el proceso de gestión de la información y buscar un proveedor externo de servicios. Era necesario trabajar con un socio que pudiera almacenar las cintas de back up, los documentos en papel, los CD y los DVD, así como gestionar la destrucción segura de los soportes magnéticos y los documentos. Se redactó una propuesta y surgió una lista de seis posibles proveedores, que incluía la oferta de Iron Mountain.

TELEPERFORMANCE ESPAÑA

“Iron Mountain ganó fundamentalmente por su reputación, la excelente inversión y la gama de servicios”.

Juan José Rabaneda Bueno
Director de Seguridad
Teleperformance España

Los distintos proveedores utilizaban distintos esquemas de tarificación, lo que dificultaba la comparación, e inicialmente Iron Mountain parecía la opción más cara. Sin embargo, Juan José Rabaneda recuerda: “Cuando analizamos más detalladamente los números, vimos que Iron Mountain era realmente la oferta más competitiva en términos de inversión”.

Finalmente, la propuesta de Iron Mountain fue la ganadora. “Conocía anteriormente Iron Mountain y eso le daba cierto peso a la propuesta,” confirma Juan José Rabaneda. “Además, nuestras empresas en Estados Unidos y Reino Unido ya trabajaban con ellos. Iron Mountain ganó fundamentalmente por su reputación, la excelente inversión y la amplitud de sus servicios”.



Iron Mountain España:
Av. Reyes Católicos, 6
28108 Alcobendas - Madrid
900 22 23 24
www.ironmountain.es

A fin de permitir el mayor nivel posible de flexibilidad en la relación comercial, Teleperformance España e Iron Mountain trabajaron juntos para crear un acuerdo de infraestructura en el que se podrían añadir nuevos servicios y ofertas en cualquier momento.

El primer servicio que proporcionó Iron Mountain fue la custodia de las cintas de backup con las copias de seguridad de los sistemas y bases de datos de la compañía. Implicaba recuperar todas las cintas que estaban en circulación entre las ocho ubicaciones de Teleperformance España, catalogarlas y custodiarlas en una ubicación central de Iron Mountain en Madrid. A continuación, Iron Mountain asumió la responsabilidad de los documentos en papel, organizando la transferencia de los archivos almacenados anteriormente en el proveedor local. El último servicio que entró en funcionamiento fue un nuevo servicio de custodia de CD y DVD.

Ahora Iron Mountain recoge semanalmente todas las cintas, documentos, CD y DVD de las oficinas centrales de Teleperformance España. Cada elemento se etiqueta para su fácil referencia y recuperación, garantizando la cadena de custodia, y se le da una fecha de caducidad en función de los requisitos internos o del cliente. Cuando se alcanza la fecha de caducidad, Iron Mountain organiza su destrucción segura, sin que sea necesaria ninguna participación de Teleperformance España.

VALOR

La contratación de Iron Mountain como único proveedor [de gestión de información](#) ha permitido a Teleperformance España reducir los costes y tiempos de administración, mejorar la capacidad de recuperación del negocio y mejorar el cumplimiento de la normativa.

Trabajar con Iron Mountain ha simplificado considerablemente los procesos de gestión de documentos y soportes magnéticos de Teleperformance España. Juan José Rabaneda indica: “En el pasado, si queríamos empezar a archivar CD o DVD, habríamos necesitado otro proveedor de servicios. Ahora con Iron Mountain el proceso es mucho más fácil y ágil”.

La agilidad del negocio ha quedado demostrada cuando se ha pedido a Iron Mountain ocuparse de proyectos inesperados que quedaban fuera del ámbito. Entre estos ejemplos se incluye la gestión de un contrato para proporcionar información telefónica las 24 horas para los ciudadanos de Madrid y recuperar todos los archivos y documentos de una instalación de Teleperformance España que había cerrado en Galicia previo al movimiento a unas nuevas instalaciones.

Teleperformance opera en un mercado extremadamente competitivo, como portavoz de confianza para sus clientes, en el que las empresas suben o bajan según su capacidad de proporcionar servicios de cliente fiables de alta calidad. En este entorno, la necesidad de proteger los datos confidenciales de los clientes, y al mismo tiempo acceder a ellos de forma fácil y sencilla, es de vital importancia. Ahora Teleperformance España puede estar tranquila habiendo externalizado la gestión de su información con un líder reconocido, cuyos procesos y estándares cumplen los requisitos establecidos por los organismos de evaluación.

Esta tranquilidad incluye saber que Teleperformance España cumple los requisitos para auditorías externas de certificaciones como el estándar PCI DSS (protección de datos de tarjetas de crédito) y la ISO/IEC 2700 (gestión de seguridad de la información). También cumplen con la normativa aplicable, en particular con la LOPD, Ley Orgánica de Protección de Datos de carácter personal.

Juan José Rabaneda concluye: “Todo queda cubierto mediante un único contrato de un proveedor y podemos solicitar servicios adicionales cuando se necesiten”.

Ahora Teleperformance España está estudiando la posibilidad de ofrecer a sus clientes un servicio de gestión de archivos de valor añadido, utilizando el servicio de custodia de Iron Mountain en combinación con una aplicación de seguimiento desarrollada internamente. Este desarrollo ampliará considerablemente la proposición de valor de los clientes de Teleperformance España.

Iron Mountain opera en los principales mercados del mundo prestando servicio a miles de clientes de Europa, EE. UU., Canadá, Asia-Pacífico y Latinoamérica. Si desea más información, visita nuestro sitio web www.ironmountain.es

© 2012 Iron Mountain Incorporated. Reservados todos los derechos. Iron Mountain y el logotipo de la montaña son marcas registradas de Iron Mountain Incorporated. Todas las demás marcas pertenecen a sus respectivos propietarios.