

## »Carreras &amp; capital humano.

## TALENTOS QUE ARRIESGAN



Vicente López, en las oficinas de la empresa que preside.

## Servicio al cliente de calidad

GSS factura 97 millones de euros con sus 'contact center'

## PEPE VARELA

A sus 71 años, Vicente López es presidente del grupo GSS, una empresa que se encarga de gestionar las relaciones de grandes corporaciones con sus clientes a través del teléfono y el ordenador, y de las administraciones públicas con sus administrados. Pero en 2000 sus tareas de dirección se limitaban a De Vinis, un restaurante madrileño especializado en la cultura del vino, que decidió fundar tras abandonar la presidencia de Teleación (después, Sitel Ibérica), la empresa que creó e introdujo en España los números 900.

"Hasta 1986 toda la gestión de clientes se hacía en vivo, en oficinas a pie de calle. Aquello era muy costoso, así que viajé por Europa y Estados Unidos buscando una alternativa. Allí el marketing telefónico estaba muy extendido", explica. De vuelta a España, Vicente López puso en marcha Teleación y los números 900, con los que la compañía llegó a facturar 60 millones de euros en 1998. "No fue fácil, pues hubo que ofrecer un producto a una demanda que no existía y que hubo que crear. Afortunadamente, conseguí convencer a Telefónica para que creara la infraestructura técnica necesaria".

Más pronto que tarde, las primeras buenas noticias comenzaron a llegar: Iberdrola pasó de tener cuatro operadores a 3.000; el Banco Santander ocupó toda una planta de un edificio de oficinas para montar una infraestructura 900 operada por Teleación; se consiguieron sonoros éxitos en campañas co-

mo el lanzamiento de Renault y la salida a Bolsa de Repsol, parte de cuyo capital se vendió por teléfono...

Un emprendedor suele disfrutar más creando que gestionando lo creado y, en esto, Vicente López no es una excepción. Además, siempre piensa y crea en grande "tanto en Teleación como ahora con GSS aspiramos a ser los más grandes y trabajar con los más grandes", afirma.

Y eso que en su nueva andadura la idea se la propusieron otros. "Mi hijo y otras personas que se habían quedado en Sitel vieron una oportunidad para montar GSS y me llamaron para que presidiera la compañía".

## Perfil

► Licenciado en Derecho y diplomado en Dirección de Personal y Dirección Comercial por ICADE, Vicente López trabajó durante 20 años en Xerox antes de fundar Teleación.

## Proyectos

► Proseguir la expansión por Estados Unidos y América del Sur, donde GSS ya tiene oficinas comerciales propias. Llegar a ser una referencia mundial en el sector de los contact centers, después de un proyecto de crecimiento en el que invertirá 20 millones de euros.

Y esa oportunidad de negocio vino dada por la baja calidad que ofrecían la mayoría de las plataformas contact center de atención a clientes, "yendo solo a una política de precios. Sin importar otra cosa que ofrecer bajos costes de explotación, estas empresas estaban llevando a las compañías para las que trabajaban a una pérdida constante de clientes. Por eso nosotros nos comprometemos a ofrecer un servicio de calidad y cobramos en relación con el grado de satisfacción de los clientes de nuestros clientes", indica.

Una de las críticas más comunes era y es que, cuando se llama a una de estas plataformas, se habla con operadores que desconocen la realidad de la persona que telefona. "Nosotros no renunciamos a ser competitivos, por eso nuestro principal call center está en Lima (Perú). Sin embargo, preparamos a los equipos para que conozcan realmente a la empresa para la que están trabajando, a la que están asignados, que funcionen como si fueran el verdadero departamento de atención al cliente de esa compañía. Además, determinadas cuestiones las respondemos, únicamente, desde plataformas ubicadas en el país del cliente", continúa López.

En el caso de España, desde Madrid, País Vasco, Galicia, Badajoz y Zaragoza. Y parece que la estrategia está dando sus frutos, como ponen de manifiesto los datos publicados en la revista de la compañía: el listado de premios ocupa dos páginas y la facturación ha sido de 97 millones de euros en 2011. ■

## TEXTOS Y DOCUMENTOS

## Mandan los mercados

Por qué los políticos obedecen a los bancos

## EL CASINO QUE NOS GOBIERNA

Juan Hdez. Vigueras  
Clave Intelectual  
ISBN 978-84-939471-4-9

J. P. V.-G

Reunidos el 14 y el 15 de noviembre de 2008 en Washington, los líderes del G-20 se comprometieron a transformar por completo un sistema financiero que navegaba a la deriva. Barak Obama, Gordon Brown, Angela Merkel, Nicolas Sarkozy... todos hicieron patente la necesidad de anteponer los intereses de los ciudadanos a los de los mercados.

Cuatro años después del estallido de la crisis financiera, sostiene el autor de este libro, los banqueros siguen gobernando el mundo y en ambas orillas del Atlántico los ciudadanos se empobrecen. Juan Hernández Vigueras, doctor en derecho, exdirectivo de empresa y miembro de Attac, analiza las razones por las que los gobernantes se han sometido a los mercados aplicando políticas que muchos



ciudadanos rechazan.

Los Estados, opina Hernández Vigueras, se han endeudado con emisiones de bonos soberanos que algunos no podrán pagar jamás, mientras los bancos europeos que compraron esos títulos son los realmente rescatados por los préstamos y ayudas a Grecia, Irlanda o Portugal. Mientras tanto, los ciudadanos pagan las facturas con servicios degradados, desempleo, recortes del gasto público e incertidumbre. ■

## GERDA HENKEL STIFTUNG

The Gerda Henkel Foundation was founded in June 1974 by Lisa Henkel in memory of her mother Gerda Henkel as a private, non-profit, grant-making organization dedicated to fostering research in the humanities. Starting in 2011, the Gerda Henkel Foundation is offering Marie Curie Fellowships in the M4HUMAN programme aimed at supporting outstanding scholars.

## M4HUMAN PROGRAMME

MOBILITY FOR EXPERIENCED RESEARCHERS IN HISTORICAL HUMANITIES AND ISLAMIC STUDIES

## CALL FOR PROPOSALS

CO-FINANCED BY THE EUROPEAN COMMISSION UNDER THE EU'S SEVENTH FRAMEWORK PROGRAMME FOR RESEARCH

## FUNDING:

- History
- Prehistory and Early History
- Archaeology
- Art History
- Historic Islamic Studies
- Legal History
- History of Science
- Historical studies, religious, cultural and political sciences under the special programme "Islam, the Modern Nation State and Transnational Movements"

## ELIGIBILITY:

- The programme provides 24-month research grants for two categories of researchers:
- Experienced researchers (PhD or 8 to 10 years of comparable research experience)
- Senior researchers (post-doctoral qualifications or more than 10 years of comparable research experience)

## PRECONDITION:

A precondition for the application is an element of mobility either including or comprising, i.e. a stay at a host research institution selected by the applicant, situated in a country other than the country of origin and having for at least 70% of the 24-month period covered by the grant.

## THE DEADLINE FOR APPLICATIONS IS JUNE 15, 2012.

For further information (including the required application forms, deadlines and available endowments), please refer to our homepage at:

[WWW.GERDA-HENKEL-STIFTUNG.DE/ENG](http://WWW.GERDA-HENKEL-STIFTUNG.DE/ENG)

Gerda Henkel Stiftung · Malkastenstrasse 15  
D-40211 Düsseldorf · Germany  
Phone +49 (0)211 934524-0 · Fax +49 (0)211 934524-44  
info@gerda-henkel-stiftung.de · [www.gerda-henkel-stiftung.de/eng](http://www.gerda-henkel-stiftung.de/eng)