

2024: Transformación y Futuro

Un Año de Avances y Consolidación

Repasamos los logros más significativos y las perspectivas que nos impulsan hacia 2025, con el firme compromiso de seguir contribuyendo al avance del sector tecnológico.



Hitos en soluciones Tecnológicas

PLATAFORMA OMNICANAL

Lanzamiento de la **plataforma de omnicanalidad**, que centraliza todos los canales de comunicación (chat, chatbots, WhatsApp, redes sociales, etc.) e **integra** la centralita virtual **CloudTel PBX**, ofreciendo una gestión más eficiente y personalizada.

AUDITORÍAS CIBERSEGURIDAD

En 2024, hemos realizado **más de 20 auditorías** de ciberseguridad a empresas de diversos sectores.

Nuestro enfoque integral y personalizado ha permitido identificar vulnerabilidades clave, **optimizar infraestructuras de seguridad** y ofrecer soluciones adaptadas a las necesidades específicas de cada cliente.

NUEVA ALIANZA ESTRATÉGICA

Incorporamos la marca de teléfonos **Snom** a nuestro catálogo, ampliando nuestra oferta en hardware de telecomunicaciones y fortaleciendo nuestra propuesta de valor.

CERTIFICACIÓN EN PROXMOX

Un Paso Adelante en la Virtualización

- **Certificación como proveedor autorizado.**
- **Beneficios para clientes:** Optimización de recursos y continuidad asegurada.
- **Impacto interno:** Mayor eficiencia, escalabilidad y operaciones ininterrumpidas.

¡Innovamos liderando con el ejemplo para ofrecer un servicio excepcional!



Nuevas Integraciones 2024

Trabajamos cada día para que nuestras **soluciones sean compatibles con una amplia gama de software y hardware líderes del mercado**

The logo for 'char' is displayed in a bold, lowercase, blue sans-serif font.

Integramos nuestra centralita con el sistema tarifación hotelera.

The logo for 'PAYCOMET' is displayed in a blue sans-serif font, with a stylized icon of a hand holding a pen above the 'O'.

Integramos nuestras soluciones de voz para finalizar los procesos de pago a través de llamada telefónica.



Dynamics 365

Integramos nuestra centralita con el CRM de Microsoft que permite a las empresas llevar un control en detalle de la comunicación con sus clientes.

The Salesforce logo, a blue cloud shape with the word 'salesforce' in white lowercase letters inside.

Soluciones de gestión de relaciones con clientes (CRM) basada en la nube.

The SNOM logo, the word 'SNOM' in a bold, grey, sans-serif font.

Desarrollo del proyecto para la compatibilidad y autoconfiguración de telefonía IP del fabricante SNOM.



Crecimiento en Canales y Clientes



25%

Incremento
cartera **Clientes**

10%

Crecimiento
Red **Partners**

18%

Incremento extensiones
CloudTel PBX y
Contact Center en uso

14%

Aumento extensiones
integradas con
Microsoft Teams

30Tb

Ampliados en
Backup Online

200

Servidores
virtualizados con
tecnología PROXMOX

Lo que dicen nuestros clientes

En 2024, estamos muy satisfechos con nuestra destacable nota media en el **Net Promoter Score (NPS)**, basada en las encuestas de satisfacción realizadas, y situada en una escala del 1 al 10:

TIEMPO
de respuesta

9.0

CLARIDAD
de atención

9.2

FACILIDAD
de comunicación

9.5

Estos logros han sido posibles gracias a nuestro equipo técnico, cuyo desempeño excepcional ha sido fundamental para garantizar altos niveles de satisfacción.



Seguridad y Certificaciones

Ampliamos al nivel medio en el **Esquema Nacional de Seguridad (ENS)**, reforzando nuestro compromiso con la seguridad y el cumplimiento normativo. Además, renovamos las **certificaciones ISO 27001 y 9001**, consolidando nuestra excelencia en la gestión de datos y calidad.

¿Qué significa?

Esquema Nacional de Seguridad (ENS)

- Protección avanzada frente a ciberamenazas.
- Máxima confianza en la gestión de datos.
- Operaciones seguras para el sector público y privado.



ISO 27001

- Garantía de una gestión robusta de la seguridad de la información.
- Reducción de riesgos asociados a posibles brechas de seguridad.
- Compromiso continuo con la protección de datos sensibles.



ISO 9001

- Procesos optimizados para ofrecer productos y servicios de máxima calidad.
- Mejora constante en la satisfacción del cliente.
- Estandarización y excelencia en la gestión empresarial.



Proyectos destacados



Grupo Pulitzer

Hemos implementado soluciones avanzadas de telecomunicaciones y comunicaciones unificadas en hoteles icónicos como el **Pulitzer París y el Regina Barcelona.**

Con mejoras en la experiencia de huéspedes, automatización y control de acceso, seguimos consolidándonos como su socio tecnológico de confianza, con proyectos en curso en **Barcelona** y nuevos horizontes en **Madrid y Roma.**

PULITZER
HOTELS

Ona Hotels & Apartments

Optimizamos su estrategia omnicanal con soluciones tecnológicas avanzadas que mejoran la conectividad y experiencia del cliente. Desde **check-in digital** hasta servicios personalizados, transformamos cada interacción en una experiencia fluida y eficiente para huéspedes y personal.

Además, hemos integrado nuestros sistemas de voz con **Salesforce y su PMS** e implementamos una **pasarela de pago por voz**, con **Paycomet**, para facilitar las transacciones y mejorar la experiencia del usuario.



Proyectos destacados

19|
70|acualé

Interhome

Hemos implementado **chat online y WhatsApp** para gestionar reservas, lo que ha mejorado la experiencia del usuario y **aumentado las tasas de conversión** al facilitar la atención personalizada en tiempo real. Esta solución se ha convertido en una herramienta clave para alcanzar los KPI's del negocio, optimizando la comunicación y **simplificando el proceso de reservas**.

Interhome 

Acualé

Integramos un **chatbot en sus cinco e-commerce**, mejorando la atención al cliente y agilizando el proceso de compras. Esta solución automatizada optimiza la experiencia del usuario, incrementando la eficiencia y contribuyendo al cumplimiento de los objetivos comerciales.



Proyectos destacados

Tecsens

En Tecsens, lideramos con el ejemplo al implantar Proxmox en nuestra infraestructura propia, alcanzando **más de 200 máquinas virtuales**. Esta implementación ha optimizado la gestión de nuestros recursos, mejorando la eficiencia, escalabilidad y seguridad de nuestros sistemas, lo que nos permite ofrecer un servicio más robusto y flexible, demostrando nuestro compromiso con la innovación y la excelencia tecnológica.

Tec:sens
sense & TECHNOLOGY



Mirando al Futuro: Perspectivas para 2025

1. Consolidación de la Omnicanalidad

- Integración de plataformas omnicanal para experiencias personalizadas.
- IA para anticipar necesidades, automatizar y ofrecer soluciones inteligentes en tiempo real.
- Experiencias consistentes y efectivas en todos los canales.

2. Avances en Tecnologías de Virtualización

- Uso de herramientas como Proxmox para optimizar infraestructuras.
- Gestión ágil, eficiente y continuidad del negocio garantizada.

3. Foco en Seguridad

- Certificación ENS como garantía de confianza y protección empresarial.
- Formación continua e implementación de tecnologías avanzadas en ciberseguridad.

4. Innovación en Desarrollo Web

- Aplicaciones dinámicas y centradas en el usuario.
- IA integrada en soluciones web para adaptarse a las necesidades de los clientes.
- Aumento de acciones y desarrollos orientados a mejorar la conversión de los activos digitales.

