

# 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 graphic element resembling a hand holding a pen or a similar symbol integrated into the letter '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 logo for Salesforce, featuring the word 'salesforce' in white lowercase letters inside a blue cloud shape.

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

The logo for SNOM, displayed in a bold, grey, uppercase 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.

