

# eAlicia.com ha sido elegido sistema de evaluación de la calidad del certamen



**Pedro Barceló**  
CEO de MST Holding  
y creador de eAlicia

**Pedro Barceló**, CEO de MST Holding, grupo de empresas al que pertenece Consulting C3, licenciataria de eAlicia.com, nos habla sobre el funcionamiento y ventajas de este revolucionario producto.

eAlicia.com será la herramienta multicanal para evaluar la calidad Global de la Atención al Cliente de las empresas participantes en los premios **Elegido Servicio de Atención al Cliente del Año 2015**.

**Señor Barceló, ¿Qué es y en qué consiste la actividad de eAlicia.com?**

eAlicia.com es el primer sistema de gestión integral de Calidad de la experiencia del cliente, que ha sido desarrollado íntegramente para Consulting C3. Es un sistema SAS, en la nube, accesible desde cualquier parte del mundo con una conexión a internet. Entre sus características destaca su capacidad para unificar la calidad multicanal emitida (mediante la evaluación, tanto de las llamadas, mails, sms, twitter, facebook u otras redes sociales), y la percibida, (mediante encuestas o cliente oculto, entre otras); ser un sistema no cautivo, autogestionable y completamente personalizable en cada cliente; emitir los resultados que son accesibles en tiempo real; servir de soporte para las evaluaciones y permitir la realización de diferentes tipologías de informes y la detección de ineficiencias y áreas formativas de los aspectos a mejorar, en todos los canales de Atención a los Clientes. En definitiva, trabajando la calidad, minimizamos los costes.

Una de sus funciones es automatizar aquellas tareas que no aportan valor añadido y que hasta ahora se hacían manualmente. Además, con eAlicia.com se sabe dónde, cómo, cuándo y quién se está fallando con total exactitud y, por consiguiente, se aplican las medidas correctoras con la máxima precisión y el mínimo tiempo.



**Con eAlicia.com se sabe dónde, cómo, cuándo y quién se está fallando con total exactitud y, por consiguiente, se aplican las medidas correctoras con la máxima precisión y el mínimo tiempo.**

**El uso es sencillo pero, ¿también lo es su instalación?**

Sí, su puesta en marcha es muy rápida y no necesita ningún tipo de instalación ni configuración de los sistemas internos para empezar a trabajar, exclusivamente necesita un navegador. En el proceso de puesta en marcha de eAlicia.com, ofrecemos a nuestros clientes unas formaciones específicas para cada tipo de usuario. Eso les permite obtener el máximo partido de esta herramienta y autogestionar esta aplicación, adaptándola a sus necesidades concretas. ●

**BARCELONA**  
Urgell 240-250 planta 7 08036  
Barcelona Phone: +34 902 229 239  
marketing.bcn@ealicia.com

**MADRID**  
Orense 81 planta 6, 28021  
Madrid Phone: +34 902 229 239  
marketing.mad@ealicia.com

**NEW YORK CITY**  
14 Wall Street, 20 th floor 10005  
New York City USA Phone: 00 1 212 618 1226  
Fax: 00 1 212 618 1705  
marketing.usa@ealicia.com

