



# alisyys



## RESPONSABILIDAD SOCIAL

Compromisos con el futuro

10. NOVIEMBRE. 2020

# Índice

<b>1</b>	<b>Introducción</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Compromiso con el futuro de los clientes</b>	<b>5</b>
	2.1. Marco de la filosofía basada en el cliente	5
	2.2. El modelo de negocio y propuesta de servicio	6
	2.3. Seguridad de la información y calidad	8
<b>3</b>	<b>Compromiso con el futuro de las personas</b>	<b>10</b>
	3.1. Plan de desarrollo Juniors y colaboraciones con centros formativos	11
	3.2. Plan de desarrollo profesional y evaluación por competencias	12
	3.3. Igualdad, flexibilidad, conciliación y beneficios sociales	12
<b>4</b>	<b>Compromiso con el futuro de la sociedad</b>	<b>15</b>
<b>5</b>	<b>Compromiso con el futuro de la innovación</b>	<b>19</b>
	<b>Anexo I. Sobre Alisyys</b>	<b>22</b>
	<b>Anexo II. Protección de datos</b>	<b>26</b>

# 1 | Introducción

*“Pregúntate si lo que estás haciendo hoy te acerca al lugar en el que quieres estar mañana.”*

- Walt Disney –

El futuro es el motor en Alisyys. Ideamos, planificamos, construimos y analizamos cada día para proporcionar la experiencia de cliente del futuro. Ese futuro es tecnológico, pero también es humano y debe ser bueno.

En este sentido el compromiso de nuestra organización sobrepasa la entrega de soluciones, plataformas, productos o servicios. Se enmarca en un concepto de progreso mucho más amplio, respetuoso y sostenible. Esa es nuestra idea del futuro.

El presente documento recoge por primera vez el compromiso de Alisyys con el futuro en cuatro áreas sin las cuales no podríamos concebir nuestra actividad:

## **Compromiso con el futuro de los clientes**

Convirtiendo en alcanzables tecnologías del mañana para solucionar los problemas de nuestros clientes hoy mediante una filosofía basada en la Customer Centricity

---

## **Compromiso con el futuro de las personas**

Creando oportunidades de desarrollo profesional estables, de calidad, que colaboran en el desarrollo personal, familiar y laboral de las personas.

---

## **Compromiso con el futuro de la sociedad**

Poniendo la tecnología al servicio de los grupos y personas que pueden obtener un mayor beneficio de ella en términos de bienestar y desarrollo.

---

## **Compromiso con el futuro de la innovación**

Invirtiendo recursos en crear nuevas y mejores soluciones y explorando nuevos campos como vía de aceleración del progreso de clientes y de la sociedad.

---

## 2 Compromiso con el futuro de los **clientes**



## 2 | Compromiso con el futuro de los clientes

El compromiso de Alisyys con los clientes pasa por convertir en alcanzables para ellos aquellas tecnologías del mañana que pueden solventar sus problemas y mejorar la experiencia de sus clientes hoy.

Este compromiso se materializa en una filosofía que impregna todas las áreas de la compañía basada en la Customer Centricity.

### Potenciamos nuestra capacidad

- Estructura
- Procesos
- Conocimiento

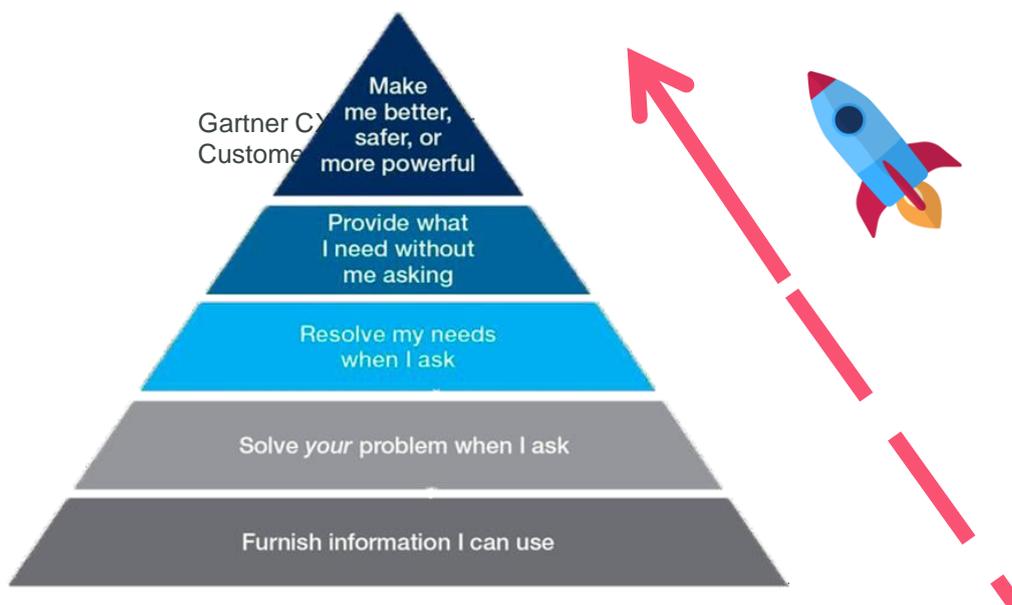
### Usamos la innovación para alcanzar el objetivo

- Tecnología del mañana para solucionar problemas de nuestros clientes hoy.
- Investigación constante



### 2.1. Marco de la filosofía basada en el cliente

Alisyys dispone de un plan de transformación cultural que tiene como objetivo proporcionar una experiencia de cliente diferenciadora que sirva de herramienta para proporcionar las mejores soluciones en la experiencia de cliente, lo que contribuye al negocio, no solo de la organización, sino de los propios clientes y, por tanto, redundando en beneficio de la sociedad.



Alisyys ha materializado su compromiso con los clientes en la firma de un acuerdo concertado con Gartner que tiene como objetivo desarrollar un programa personalizado para la mejora del desempeño de la compañía en todas sus áreas.

En este sentido, ha asumido como propias las guías de la consultora para permeabilizar la centralidad del cliente en todas las estructuras y procesos a través de 10 pautas:

- |  |  |
|--|--|
| <p><b>1</b> Escucha continua al cliente</p> <p><b>2</b> Persecución incansable del feedback</p> <p><b>3</b> Búsqueda proactiva de necesidades</p> <p><b>4</b> Procesos y políticas guiados por la empatía con el cliente</p> <p><b>5</b> Respeto por la privacidad del cliente</p> | <p><b>6</b> Compartir conocimiento interno</p> <p><b>7</b> Potenciar el compromiso del equipo</p> <p><b>8</b> Sistematizar la mejora de la CX</p> <p><b>9</b> Crear la responsabilidad por la CX</p> <p><b>10</b> Adaptarse a las necesidades del cliente en tiempo-real</p> |
|--|--|

## 2.2. El modelo de negocio y propuesta de servicio

El modelo de negocio y la propuesta de servicio a los clientes de Alisyys se guían por ofrecer las soluciones más innovadoras y por cubrir el abanico más amplio en la creación de experiencia de cliente.

En este sentido, Alisyys ha desarrollado un portfolio que se adelanta a las necesidades de los clientes garantizando para ellos la respuesta más inmediata para que puedan adaptarse a las exigencias de la transformación digital de la experiencia de cliente.

La incorporación al portfolio de soluciones como el CRM o la robótica social, completan para los clientes una oferta basada en la excelencia y la diferenciación a través de la experiencia

de cliente.

Este diseño del portfolio basado en las necesidades del cliente se agrupa en cuatro áreas de especialización:

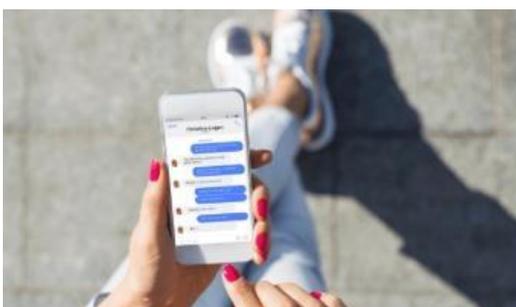


**Soluciones Cloud**

Optimiza las comunicaciones, mejora la satisfacción y reduce los costes de IT con soluciones de customer care, marketing y ventas en la nube.

**Certificaciones digitales/Blockchain**

Aumenta la transparencia de las operaciones e incrementa la confianza en las comunicaciones a través de la certificación digital.

**Agentes virtuales/IA**

Disminuye los costes hasta un 30% y mejora la atención automatizando las conversaciones con inteligencia artificial y agentes virtuales.

**Robótica social**

Crea una experiencia de usuario única y emocional gracias a las soluciones de robótica social.



## 2.3. Seguridad de la información y calidad

Alcanzar los más altos estándares de calidad y seguridad de la información es para Alisyys una responsabilidad fundamental. En este sentido nos marcamos exigencias que sobrepasan el cumplimiento de la normativa y que se materializan en:

- Sistema de Gestión de la Calidad - ISO 9001
- Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – ISO 27001
- Código de conducta
- Política anticorrupción

# 3 Compromiso con el futuro de **las personas**



### 3 | Compromiso con el futuro de las personas

El compromiso de Alisys con el futuro de las personas tiene como en los empleados la pieza fundamental y se desarrolla con la creación de oportunidades de desarrollo profesional estables, de calidad, que colaboran en el desarrollo personal, familiar y laboral de las personas.

En este sentido Alisys desarrolla acciones como:

- Plan de desarrollo juniors y colaboración con centros formativos
- Plan de desarrollo profesional y evaluación por competencias
- Igualdad, flexibilidad, conciliación y beneficios sociales



### 3.1. Plan de desarrollo Juniors y colaboraciones con centros formativos

Facilitar a los estudiantes de últimos cursos y recién titulados su primera experiencia profesional es una de las apuestas de Alisyys por contribuir al futuro de las personas.

Alisyys ha elaborado un plan de desarrollo de perfiles Junior que tiene como misión ayudar a crecer a los profesionales del futuro.



Formación y asesoramiento a los titulados



Promoción: posibilidad de incorporación al equipo



Desarrollo competencias clave y transversales



Mejora de la empleabilidad



Impulso de habilidades y competencias profesionales y personales



Internacionalización: empresa en plena expansión con proyectos internacionales



Portfolio: trabajamos con grandes marcas



Evaluación, seguimiento y mejora continua por parte del equipo responsable

El plan se lleva a cabo de la mano de centros de investigación, formación profesional y universidades por medio de convenios de colaboración:

- Diversos institutos asturianos como: N°1; Fernández Vallín, Naranco, Afa Formación,

entre otros.

- Universidad de Oviedo
- Universidad Internacional de Andalucía
- Universidad autónoma de Madrid
- Universidad Carlos III
- Universidad Oberta de Catalunya
- Agencia de colocación de empleo del Ayuntamiento de Gijón
- Servicio Público de Empleo Estatal
- Otras entidades.

## 3.2. Plan de desarrollo profesional y evaluación por competencias

Alisyys ha implementado un plan de evaluación por competencias que tiene por objeto definir las “competencias core” o competencias clave, refiriéndose a aquellas habilidades y actitudes que determinan de manera importante la ventaja competitiva de la organización, estando directamente vinculadas a la estrategia.

Este sistema de competencias permite establecer planes de crecimiento y progreso profesional para las personas que forman parte de la organización y se desarrollan en cuatro bloques:



El compromiso con el futuro de las personas para por ayudarles a construir un estado de plenitud, no solo en el ámbito laboral, sino también permitiéndoles desarrollarse en el ámbito personal y familias.

En esa línea Alisyys ha establecido una estrategia sobre cuatro pilares:



# 4 Compromiso con el futuro de **la sociedad**



## 4 | Compromiso con el futuro de la sociedad

El acceso a la tecnología potencia el futuro de la sociedad y redonda en beneficios a todos los niveles, no solo económico. Por ese motivo Alisys manifiesta su compromiso con la sociedad poniendo la tecnología al servicio de los grupos y personas que pueden obtener un mayor beneficio de ella en términos de bienestar y desarrollo.

### ROBÓTICA SOCIAL



### Cesión de robots a residencias de ancianos – Covid 19

Alisys puso a disposición de residencias de ancianos, centros y entidades encargadas del cuidado de personas mayores en Asturias sus robots sociales James para responder a la situación generada por la Covid 19. La iniciativa solidaria ayudó a aliviar el aislamiento que de uno de los colectivos más vulnerables al Covid-19.

La obligación de permanecer en el domicilio o en el lugar de residencia, como medida para luchar contra el coronavirus afecta a toda la población. Sin embargo, los mayores son más vulnerables, no sólo al virus, si no también a las consecuencias derivadas del confinamiento.

Para combatir el aislamiento de este colectivo Alisys ofreció gratuitamente sus robots James a los centros encargados del cuidado de mayores ubicados en Asturias que así lo solicitaron, beneficiándose de la iniciativa dos residencias en la región. El robot permite hacer llamadas y se traslada de una habitación a otra de forma autónoma..

James interactúa con el usuario por voz y a través de la tableta incrustada en su cabeza. Dialoga y entretiene a los mayores con juegos que favorecen el entrenamiento de sus habilidades cognitivas.



A diferencia de los terminales digitales, como teléfonos móviles, portátiles o tablet, todo el proceso de interacción con los robots se realiza a través de la voz. Por lo tanto, no es necesario tener conocimientos tecnológicos para usarlos. Además, James asiste durante todo el proceso al usuario repitiendo la información y ofreciendo apoyo visual a

través de su tablet. Así, el robot humaniza la relación entre tecnología y personas, al tiempo que elimina la brecha digital y establece un canal de comunicación accesible para personas mayores.

### Programa de concienciación en Hospital de la Cruz Roja de Gijón mediante asistentes robóticos – Covid 19



El Hospital de la Cruz Roja de Gijón ha recibido la asistencia de Alìsys para plantear respuestas rápidas ante la emergencia del Covid-19.

La necesidad de informar a los pacientes, visitantes y consultas externas del hospital sobre las medidas de seguridad y protocolos de actuación durante la pandemia se ha resuelto mediante el uso del robot social James, que informa directamente evitando situaciones de riesgo a los profesionales de la salud.

Alìsys ha cedido sin coste su robot y ha colaborado con la Cruz Roja en la programación del robot que también realiza encuestas a las personas y se desplaza por el recinto hospitalario sirviendo de medida de concienciación segura y touch-free.

## Acceso de pacientes y test de evaluación en la planta de psiquiatría del Hospital Clínic de Barcelona

**CLÍNIC**  
**BARCELONA**

Hospital Universitari

El Hospital Clínic de Barcelona hace uso de robots sociales cedidos por Alisys en la planta de psiquiatría como un medio para recibir a los visitantes.

La solución, desarrollada en colaboración con los profesionales, incorpora un test de evaluación por medio de la interacción por tablet y por voz con el robot social James.

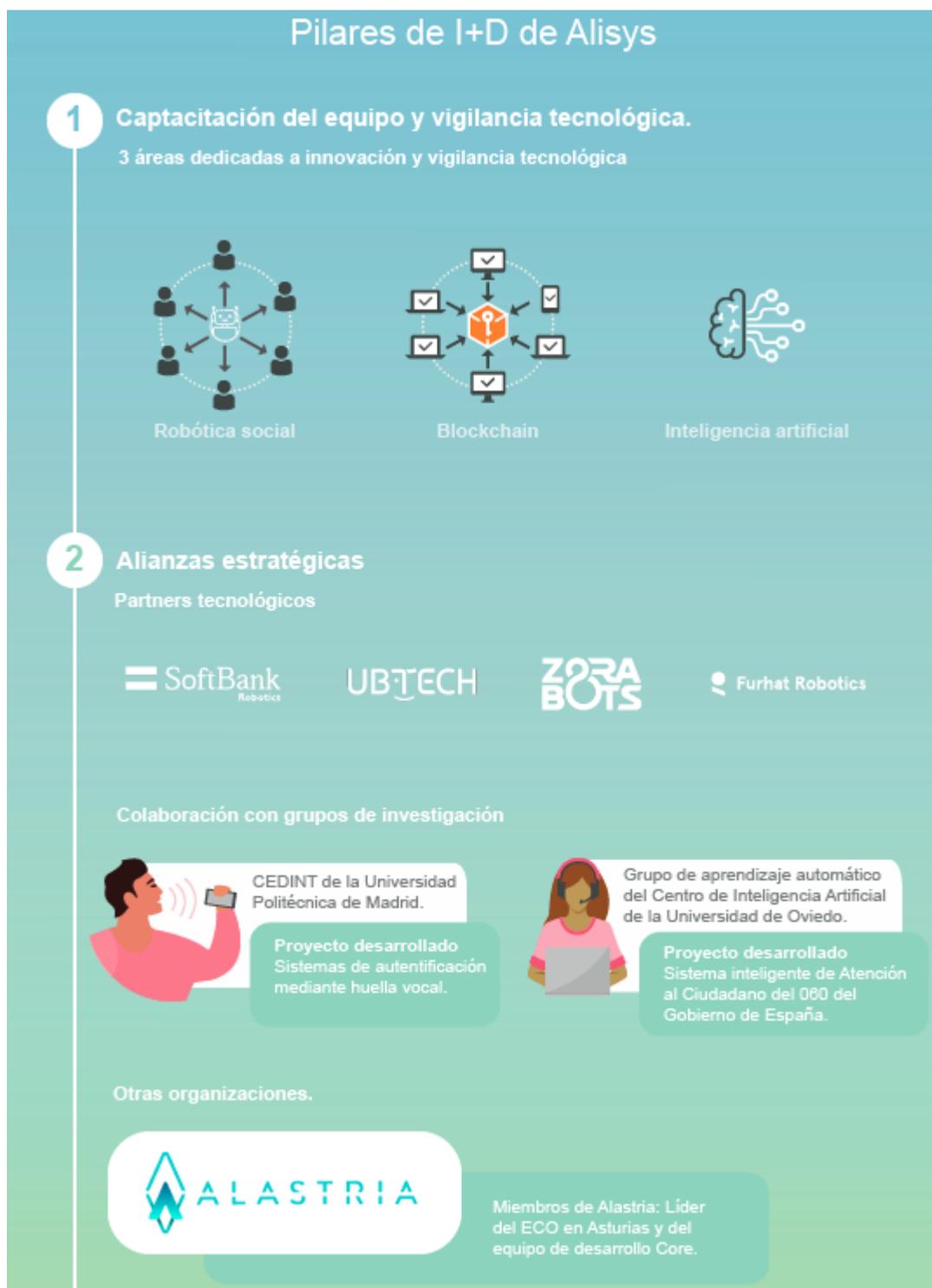
Asimismo se ha colaborado en programas de capacitación del personal sanitario para la aplicación y desarrollo de la robótica social en entornos sanitarios.



## 5 Compromiso con el futuro de **la innovación**

## 5 | Compromiso con el futuro de la innovación

Alisyys cumple su compromiso con el futuro de la innovación invirtiendo recursos en crear nuevas y mejores soluciones y explorando nuevos campos como vía de aceleración del progreso de clientes y de la sociedad.



**3** Desarrollo de prototipos para evaluación interna y externa.

Sistemas telefónicos de traducción simultánea. (En curso)

Aplicación de anonimización automática de textos para modelos de ML. (En curso)

Sistema inteligente de monitorización de incidencias en el SAC de BBVA. (2017)

Registro mundial de donantes vivos y receptores de órganos empleando blockchain. En colaboración con DTI-TPM. (2019)

Aplicación robótica de información y reservas. Desarrollado junto a TripAdvisor. (2018)

Chatbot con IA para asistencia técnica de incidencias. En colaboración con Endesa. (2017)

**Gracias a su apuesta por el I+D, Alisyys desarrolla proyectos innovadores:**

<p><b>Huella vocal</b></p> <p>Autenticación de usuarios a través del reconocimiento de voz.</p>	<p><b>Plataforma robótica</b></p> <p>Solución para la gestión de servicios de agentes sociales robóticos.</p>	<p><b>Pregunta Abierta</b></p> <p>Gestión eficiente de grandes volúmenes de llamadas utilizando interfaces que imitan el diálogo entre personas.</p>
---	---	--

# Anexos



## Anexo I. Sobre Alisyys

Alisyys es un proveedor de soluciones para la relación con el cliente que proporciona a las organizaciones las herramientas, conocimiento y soporte que necesitan para construir relaciones sólidas, excelentes y efectivas con sus clientes. De este modo les ayuda a conseguir sus objetivos de negocio.

- 20 años de experiencia
- Miembro de Alastria y líder ECO Asturias
- Vodafone Global Partner
- Operador de Comunicaciones Electrónicas (CNMC)

Además, como partner de Softbank Robotics, Alisyys está especializada en la venta y distribución de robots sociales como Pepper y NAO, así como en el diseño de aplicaciones personalizadas para robótica social, educativa o aplicada al marketing, entre otras.

### Nuestra misión

Mejorar la vida de las personas empoderando a las organizaciones mediante tecnología de la información, inteligencia artificial y robótica.

Con presencia nacional e internacional y más de 20 años de experiencia, es pionera en innovación.



## I+D+i

Gracias a su capacidad de I+D y al empleo de herramientas de vigilancia tecnológica y analítica, proporciona soluciones innovadoras, integrando tecnologías del procesamiento del lenguaje natural, sistemas de reconocimiento de imágenes y blockchain y smart contracts, entre otras.

DEDICACIÓN A  
TAREAS DE I+D+i

**25%** de la plantilla

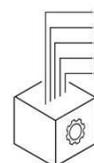
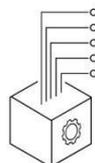


TITULADOS  
UNIVERSITARIOS

**72%** de la plantilla



PRODUCCIÓN TECNOLÓGICA  
ÚLTIMOS 3 AÑOS



**2** nuevos  
productos/año

**5** releases con  
funcionalidades mayores  
por producto /año

## Servicio personalizado

- El tamaño, ubicación y organización de Alisyys permite ofrecer un servicio personalizado para grandes clientes de servicios cloud, atendiendo todas sus necesidades y especificaciones particulares.
- Total disponibilidad para la integración con aplicaciones ya existentes.

## Asignación exclusiva de recursos

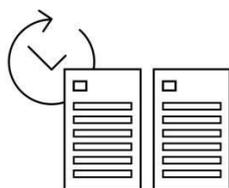
- Cloud Privada: Alisyys proporciona recursos compartidos en la nube. Para proyectos con especiales requerimientos funcionales y/o de seguridad, es posible la asignación en exclusiva de elementos de comunicaciones, hardware y software; todo ello sin perder las características de flexibilidad técnica y económica del Cloud Computing.

## Seguridad y disponibilidad de la plataforma técnica

Los servicios Alìsys están soportados por un conjunto de elementos de hardware, líneas de interconexión con la red telefónica y conexiones a Internet alojados en centros de datos Tier III+.

- Doble punto de interconexión. La red de comunicaciones y servicios Alìsys se encuentra 100% redundada en doble ubicación geográfica.
- Alta disponibilidad. Los servicios son prestados por un conjunto de servidores que operan siguiendo el modelo de granja, de forma simultánea y distribuida, proporcionando gran estabilidad y posibilitando la realización de tareas de mantenimiento en caliente.
- Seguridad y cifrado de datos. Alìsys realiza copias de seguridad automáticas y cifradas entre las diferentes localizaciones. Cuenta con referencias de clientes en los sectores sanitario y financiero que precisan condiciones especiales de seguridad.

### DISPONIBILIDAD



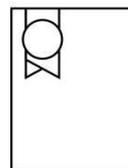
Disponibilidad de

**99.95%**

Más de

**5000** canales de servicio

### CERTIFICACIONES



Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información certificado según

**ISO27001**

## Portfolio de servicios de Alisyys

- Cloud Contac Center
- Cloud CX
- Centralita Virtual
- Pagos Automatizados
- Robots sociales y de protocolo
- CRM
- Red telefónica inteligente
- SMS y SMS certificado
- FaxMail
- Soluciones blockchain
- Sellado de tiempo

## Casos de éxito de Alisyys



- Servicio de voz para la gestión de su producto de Red Inteligente.
- Servicio de Faxmail para la totalidad de sus clientes.
- Gestión de soluciones avanzadas e integradas con Oficina Vodafone (Cloud Agent, Contact Center...).



- Servicio de voz para gestión de Red Inteligente.
- Servicio de grabación de conversaciones.



- Implantación del producto de Centralita Virtual ONO para la totalidad de sus clientes de GGCC.
- Servicios de Centralita Virtual y Audioconferencia integrados en plataforma de gestión Nubo para PyMES de ONO.



- Disponibilidad de aplicación web para gestión personalizada.
- Gestión del tráfico de mensajes de texto entrante y saliente.



- Gestión inteligente de Call Centers
- Atención personalizada de llamadas

## Anexo II. Protección de datos

Alisyys se compromete con la protección de datos de carácter personal, como corresponde a la importancia de este derecho fundamental y al valor de la privacidad.

En base al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos o RGPD), Alisyys, su personal, servicios, productos y sistemas se encuentran completamente adaptados a esta nueva normativa de la Unión Europea. Por tanto, como exige el RGPD, Alisyys está en disposición de demostrar que ofrece garantías suficientes para aplicar las medidas técnicas y organizativas apropiadas, de manera que el tratamiento de datos personales sea conforme con los requisitos del Reglamento y garantice la protección de los derechos del interesado.

Las principales medidas tomadas por Alisyys para cumplir la nueva normativa son:

- Ha adaptado sus contratos, modelos y cláusulas a las exigencias del RGPD.
- Las personas autorizadas para tratar los datos personales han recibido la adecuada formación y se han comprometido a respetar la confidencialidad de los datos.
- Ha adoptado medidas de seguridad técnicas y organizativas conforme a los estándares internacionales más exigentes para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo de los datos. Su sistema de gestión de seguridad de la información está certificado por una entidad certificadora acreditada por ENAC conforme a los requisitos establecidos en la norma ISO/IEC 27001.
- Ha establecido las medidas técnicas y organizativas necesarias para permitir al responsable del tratamiento atender los derechos de los interesados: acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad y revocación del consentimiento.
- Está preparada para ayudar al responsable en la realización de las evaluaciones de impacto de protección de datos, auditorías, cooperación con la Agencia Española de Protección de datos y cualquier otro deber regulatorio que corresponda al responsable del tratamiento en el cumplimiento de la normativa de protección de datos.
- Ha designado, con carácter voluntario, un delegado de protección de datos.

- Dispone, permanentemente actualizado, de un registro de actividades del tratamiento, también con carácter voluntario.

Asimismo, los productos y servicios de Alisys son plenamente conformes al RGPD y sirven a sus clientes para cumplir con la nueva normativa de protección de datos:

- Cumplen con los principios de “privacidad por diseño” y “privacidad por defecto”.
- Permiten realizar notificaciones y requerimientos con la adecuada trazabilidad.
- Permiten grabar, almacenar y recuperar conversaciones, datos e información, lo que sirve para poner a disposición del responsable herramientas para poder demostrar el cumplimiento del RGPD.
- Permiten recabar del consentimiento de los interesados, dejando evidencias suficientes del otorgamiento del mismo, a disposición del responsable.
- Permiten gestionar bajas, supresiones, oposición, bloqueos y revocaciones de consentimiento, para garantizar los derechos del interesado.
- Están rodeados de las adecuadas medidas de seguridad en función del nivel de riesgo del tratamiento de datos.

# alīsys

P. de La Habana, 9, 11,  
Utopicus

28036 Madrid  
+34 910 200 000

[info@alīsys.net](mailto:info@alīsys.net)

