

Qualytel tendrá acento alemán

Bertelsmann adquiere uno de los líderes de servicios telefónicos

INMACULADA MARDONES

La compañía de servicios telefónicos española Qualytel Teleser- vices tendrá a partir de ahora acento alemán. Ha sido adquirida por el grupo multimedia alemán Bertelsmann, a través de su filial Arvato AG, que se introduce así en el mercado español de los llamados *call centers*. El valor de la adquisición, autorizada por la Comisión Nacional de la Competencia, no ha sido desvelado.

Qualytel acaba de ganar el concurso para gestionar el teléfono de información municipal de Barcelona 010, tarea que también ha desempeñado en Ma-

drid. En Cataluña gestiona también el 061 (urgencias médicas) y el 112 de atención a clientes de Gas Natural. La compañía factura más de 130 millones de euros anuales y cuenta con una plantilla integrada por 6.000 personas a través de más de once plataformas repartidas por España, Argentina y Brasil.

Desde estas plataformas prestan servicio a más de siete ministerios, la Sociedad Pública de Alquiler, Tribunal Supremo, Agencia Tributaria, varios servicios asistenciales de la Junta de Andalucía, Calle 30 (circunvalación de Madrid), la atención a los clientes de Orange, Ono, Tele2,



Tomás Muriana, María José Romero y Vicente Olivenza. / I. G. M.

Jazztel y Arrakis, así como a los de ING Direct, Banesto, Bankinter, Banco Pastor, Sanitas y otras compañías del sector de la construcción, bebidas e informática.

La empresa fue fundada hace 10 años por Tomás Muriana, María José Romero y Vicente Olivenza, que comparten la direc-

ción y trabajan juntos desde hace más de 19 años. El acuerdo de compraventa incluye el compromiso de que seguirán al frente de la compañía. Para Olivenza, la incorporación a Arvato permitirá a Qualytel seguir creciendo y mejorar su posición nacional e internacional como líder en la

prestación de servicios de atención telefónica a sus clientes.

Arvato AG cuenta con más de 52.000 personas en plantilla a través de 270 filiales en todo el mundo. Presta servicios de impresión, asesoría financiera, gestión de clientes y logística, y pro-

Qualytel acaba de ganar la gestión del teléfono 010 de Barcelona

vee contenidos de entretenimiento digitales, entre otras actividades. Su presidente, Rolf Buch, valora la adquisición de Qualytel como un paso decisivo para ampliar la red internacional de Arvato y extiende la prestación de servicios a las administraciones públicas de Alemania, el Reino Unido y España. Arvato forma parte del gigante Bertelsmann, uno de los candidatos que se barajan para adquirir la cadena de televisión británica ITV. ■