

ADT es nuevamente elegida "Servicio de Atención al Cliente del Año 2022" en Sistemas de Seguridad

La calidad del servicio al cliente es uno de los aspectos claves para ADT, impulsando su crecimiento continuado a doble dígito en los últimos años. El "Servicio de Atención al Cliente del Año" en España es el certamen donde los usuarios eligen a las empresas que ofrecen una mayor calidad de atención al cliente por sector

ADT, la unidad de negocio residencial de Johnson Controls Building Technologies & Solutions, ha sido galardonada con el premio "Servicio de Atención al cliente del Año 2022" en la categoría de Sistemas de Seguridad por quinta vez consecutiva, reconociendo su eficaz y personalizado servicio de Atención al Cliente.

En esta 11ª edición del certamen Servicio de Atención al cliente del Año en España, que se ha celebrado de manera presencial, La Calidad de Servicio obtenida por ADT ha supuesto la mejor valoración respecto al resto de empresas de su categoría con un 10,48, convirtiéndola en la ganadora entre los Sistemas de Seguridad por delante del resto de competidores, y casi un punto por encima de la nota obtenida en el año 2021.

"Ser elegidos por quinta vez como el mejor servicio de atención al cliente del año nos enorgullece enormemente. Sin duda, es el fruto de nuestro trabajo constante por estar cada día más cerca de nuestros clientes y del esfuerzo realizado en una época especialmente compleja donde hemos invertido fuertemente en reconvertirnos de la mano de nuestros usuarios.", comenta Alejandro Gutiérrez, director de Experiencia de Cliente de Johnson Controls Building Technologies & Solutions. "Nuestro desafío es ofrecer día a día lo mejor de nosotros para que nuestros clientes se sientan satisfechos, protegidos y, sobre todo, que confíen que nuestro servicio les brindará la tranquilidad que necesitan".

La metodología utilizada se ha basado en más de 205 tests de Mystery Shopper (comprador misterioso), donde se valoran los cuatro principales canales de atención al cliente: teléfono, e-mail/formulario web, página web y redes sociales. También se realizaron 2.000 encuestas de satisfacción a personas representativas de la población española (clientes reales o potenciales) donde se preguntaba sobre la satisfacción global, recomendación del servicio, utilidad de la información, amabilidad y valoración global.

"La pandemia nos ha mantenido más activos que nunca y en cambio constante, ya sea desde la razón de nuestro servicio hasta la forma de comunicarnos con nuestros clientes. Hemos tenido que adaptar nuestra CRA a las restricciones constantes sin dejar de brindar nunca un servicio de excelencia. Hoy, entendemos que lo más importante ya no es proteger nuestros bienes, sino a nuestros clientes", señala Alejandro Gutiérrez.

La Central Receptora de Alarmas (CRA) de la compañía es la encargada de gestionar las conexiones

de los sistemas de seguridad de los abonados mediante una comunicación 24/7 para proporcionarles una mayor seguridad en caso de intrusión. Está reconocida como la tercera CRA de España por número de conexiones y una de las más avanzadas del país por la calidad de sus instalaciones y profesionalidad de su personal. Gracias a su gran labor de atención a clientes, ha recibido 5 certificaciones por estándares internacionales de prestigio que reconocen sus servicios de Recepción y Gestión de Alarmas.

La Calidad del Servicio al Cliente es uno de los aspectos clave para ADT, contribuyendo al impulso de un crecimiento continuado a doble dígito en los últimos años. Actualmente, la Compañía cuenta con 120.000 hogares y pequeños negocios conectados a su CRA, un dato que refrenda la posición consolidada de ADT en el mercado residencial.

###

Acerca de ADT

ADT es un proveedor de sistemas de seguridad de alarma contra intrusos para hogares y negocios, que ofrece alarmas de intrusión conectadas a Central Receptora de Alarmas 24/7, la última tecnología inteligente de seguridad y dispositivos conectados como detectores de humo y monóxido de carbono entre otros muchos más. Fundada en 1874 lleva décadas protegiendo hogares y negocios en todo el mundo, brindando a clientes residenciales y propietarios de pequeños negocios protección, detección y tranquilidad las 24 horas del día, manteniendo a las personas, los hogares, las propiedades comerciales y los activos seguros. Para obtener más información, visitar www.adt.com.es o seguir en Twitter en @ADTSmartSecurity

Acerca de Johnson Controls

En Johnson Controls transforman los entornos donde la gente vive, trabaja, aprende y juega. Desde la optimización del rendimiento del edificio hasta la mejora de la seguridad y el confort, impulsamos los resultados que más importan. Cumplen su promesa en industrias como la atención médica, la educación, los centros de datos y la fabricación. Con un equipo global de 100,000 expertos en más de 150 países y más de 130 años de innovación, son la fuerza detrás de sus clientes. Su cartera líder de tecnología y soluciones de construcción incluye algunos de los nombres más confiables de la industria, como Tyco®, YORK®, Metasys®, Ruskin®, Titus®, Frick®, Penn®, Sabroe®, Simplex®, Ansul® y Grinnell®.

Para obtener más información, visitar www.johnsoncontrols.com o seguir @johnsoncontrols en Twitter.

Datos de contacto:

Axicom para ADT
916611737

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Telecomunicaciones](#) [Marketing](#) [Ciberseguridad](#) [Seguros](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>