

STREAM MOBILE Y DIALAPPLET: MÁS DE UNA DÉCADA DE ÉXITO AL UNÍSONO

El crecimiento exponencial de Stream Mobile en los últimos años ha venido acompañado de un escalado en instalaciones físicas y tecnológicas. En el acompañamiento de este crecimiento, un socio imprescindible ha sido DialApplet, compañía con la que lleva una década de trabajo conjunto, y que le ha dotado de una ventaja competitiva como es la disponibilidad, eficacia y estabilidad en sus procesos.



En la imagen superior, Alejandro González, CEO de Stream Mobile, y en la inferior, Sergio Aparicio, CEO de DialApplet. Para ambas empresas, el camino recorrido en estos años ha sido ha afianzado la confianza mutua y la colaboración hacia unos mismos objetivos.

Ambas compañías han experimentado un crecimiento simultáneo y paralelo que las ha llevado a codearse con gigantes en sus respectivas áreas, pero sin perderse de vista el uno al otro, sus necesidades y particularidades.

Los ecosistemas en los que se desarrollan los *contact centers* deben priorizar la experiencia del cliente, incorporando las últimas tecnologías, pero aportando la suficiente personalización en los procesos de conversación y conversión.

Así, conocer el perfil del cliente y personalizar al máximo el discurso es clave para la venta o la mejor atención y contar con una plataforma versátil y flexible que facilite esa personalización es estratégico para alcanzar los resultados esperados.

Por eso, la actualización del *software* es una de las prioridades de DialApplet y su departamento de I+D, enfocado en hacer una integración armoniosa entre las herramientas más innovadoras y la necesidad de relación personal.

Digitalización con el agente en el centro

Con el objetivo de mejorar ratios en productividad, eficiencia y continuidad, el combo formado por ambas compañías mira hacia adelante para implantar nuevas soluciones basadas en la inteligencia artificial, multicanalidad o *speech analytics*, entre otras.

El objetivo es incrementar la capacidad de trabajo girando sobre un doble eje, la experiencia del cliente final y la de los empleados

que diariamente trabajan con la herramienta.

En este punto, crear soluciones ágiles, intuitivas y, sobre todo, usables es uno de los principales focos del equipo de UX de DialApplet, que encuentra en los agentes de los *contact centers* uno de sus principales retos. “Escuchar al equipo durante todos estos años ha sido esencial para incorporar mejoras en la herramienta de gestión, lo que ha repercutido positivamente en la experiencia del trabajador y, en consecuencia, en la atención que reciben los clientes”, comenta **Alejandro González**, CEO de Stream Mobile.

“Los empleados de la compañía son los principales activadores de los KPIs, por lo que no debemos perderlos de vista en ninguno de los puntos del proceso de toma de decisiones”, añade.

Pero además, estamos hablando de una herramienta muy intuitiva, que facilita su uso a los trabajadores. “Los desarrollos realizados en DialApplet siempre han respondido a las particularidades y crecimiento de Stream Mobile, escalando en capacidad y funcionalidades con una herramienta 100% adaptada, intuitiva y funcional”, comenta, **Marcos de la Vega**, responsable IT de Stream Mobile.

Y este es el sentir que comentan los agentes que utilizan la solución. Muchos de ellos, tras haber estado en diferentes plataformas, han destacado la facilidad que experimentan trabajando con ella, hasta el punto de haber podido moldearla a sus necesidades.

“Sabemos que nuestras herramientas son palancas para la conversión, productividad y, en definitiva, rentabilidad de nuestros clientes, por lo que nos tomamos muy en serio cada optimización o mejora”, apunta **Sergio Aparicio**, CEO de DialApplet.

Más que sinergias

Tras más de una década trabajando juntos, las sinergias empresariales entre Stream Mobile y DialApplet han generado relaciones de confianza que ayudan a afianzar el trabajo en equipo. Por ello, ambos CEOs prefieren hablar de éxito conjunto, logros alcanzados como empresas independientes pero que solo se entienden si son compartidos, una relación de adaptación que va mucho más allá de los términos cliente y proveedor.

Redacción

Adaptabilidad y fiabilidad

Un momento clave para Stream Mobile, se produjo durante el confinamiento a causa del COVID-19. El cierre de los establecimientos físicos centralizó toda la atención al cliente, que creció durante los días del encierro, a través de unos agentes telefónicos que, en muchos casos, también desarrollaban su actividad desde un entorno diferente. “No hubo tiempo de nuevos desarrollos, fue un momento crucial para el *software* de DialApplet y la respuesta fue todo un éxito”, señala, Alejandro González, CEO de Stream Mobile. Recuerda cómo de esencial fue para la organización disponer de una plataforma estable en momentos de tanta incertidumbre “y en la que tampoco sabíamos dónde estaría el pico en la demanda del cliente”, ha apuntado.



“En aquella época de miedos e incertidumbre, nosotros aportamos fiabilidad, confianza y un soporte 24x7. Eso, unido a nuestro *software* testado y estable, fue lo que convirtió una época de inestabilidad en nuestro resorte de consolidación internacional”, puntualiza Sergio Aparicio, CEO de DialApplet.



Relación Cliente MAGAZINE.

25 años

Número 94 - Octubre 2022 - 14 €

Contact Center - Customer Experience - BPO - IA - Bots by iFAES.



RAÚL HERNANDO,
socio fundador

JORGE HUERTA,
socio fundador

JORGE MARTÍN,
socio fundador

Weber Group (Weber Solutions, RPA Technologies y Weber Cloud) celebra este año su **10º aniversario** haciendo patentes las fortalezas adquiridas en este tiempo y mostrando cómo su desarrollo empresarial se ha ido adaptando a las necesidades reales del mercado, con profesionales altamente cualificados y comprometidos con el éxito de sus clientes y de los *partners* tecnológicos con los que trabajan.



En positivo

Implicados en la materia y expertos, analizan el polémico Proyecto de Ley del Servicio de Atención a la Clientela.

/ P. 14

Caso de éxito

LaLiga cuenta con la ayuda de ISGF en su lucha contra la piratería, aquí exponen su trabajo conjunto.

/ P. 76

Caso de éxito

Younited ha confiado en CM.com para la implantación de WhatsApp como canal de comunicación con sus clientes.

/ P. 90

Guía de empresas del sector

La Guía recoge las empresas que participan en esta 25 edición de Expo Relación Cliente, así como aquellas que colaboran con esta revista o relacioncliente.es.

/ P.38