



El centro de trabajo de Stream Mobile, con una plantilla actual de 495 trabajadores, se ubica en el polígono de Mies del Molladar, Cartes, a 4 km de la ciudad de Torrelavega, (Cantabria). Tras varias remodelaciones y ampliaciones, el centro dispone del tamaño suficiente (393 puestos y 786 posiciones) para atender los servicios que gestiona de Yoigo, así como los de cartera y venta del grupo MM, entre otros clientes.



ILUMINACIÓN ADECUADA PARA TRABAJAR

El centro cuenta con sistemas de climatización y renovación de aire repartidos en todas las instalaciones. Hay instaladas luminarias dispuestas paralelamente al eje de la mirada de los operadores y a la línea de las ventanas, evitando que la luz artificial incida perpendicularmente. Los puestos de trabajo están entorno a un nivel de iluminación de 500 lux, lo que se garantiza con mediciones periódicas. La compañía sigue las recomendaciones sobre el espacio adecuado por agente en superficie de trabajo.

Conocemos por dentro la

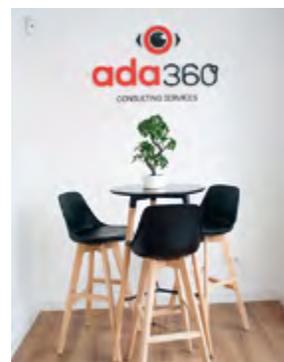
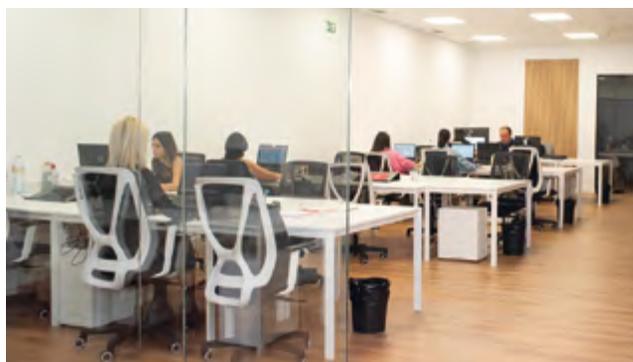


ACCIONES PARA CUIDAR LA EXPERIENCIA DE EMPLEADO

“La empresa realiza de modo sistemático acciones para mejorar la experiencia del empleado y aumentar su implicación y motivación. Un ejemplo es el sistema de difusión de pódcast en el que los agentes comparten inquietudes y experiencias. Las iniciativas de mejora implantadas han sido muy bien valoradas por las personas, que además agradecen el apoyo profesional y humano cuando los resultados no acompañan o cuando sufren alguna dificultad concreta. Estar al lado de las personas en los momentos difíciles refuerza la implicación y mejora el clima laboral. El decálogo de comunicación interna empresa-comité de empresa y el protocolo de resolución de conflictos son buenos ejemplos del cuidado de las personas”, señala Alejandro González, director general de Stream Mobile.

COMODIDAD EN EL PUESTO DE TRABAJO

Todos los equipos de trabajo utilizados tienen certificado de conformidad CE. Se trabaja con teclados móviles que facilitan la posición, sillas con cinco pies, ruedas para deslizarse, asiento flexible y regulable en altura con anchura mínima 40 cm, con respaldo regulable y apoya brazos, separadores entre puestos y auriculares ergonómicos homologados.



ADA 360 CONSULTING SERVICE, LA SPIN OFF DE STREAM MOBILE

Al lado de la plataforma de Stream Mobile, se encuentran las oficinas de ADA 360 Consulting Service, una *spin off* de la primera, en el mercado desde hace un par de años. Se trata de una consultoría especializada en servicio al cliente. Su creación surgió para cubrir las necesidades concretas de uno de los clientes de Stream Mobile. Este fue el pistoletazo de salida para ofrecer sus servicios a otras compañías del mercado. Los profesionales que trabajan en ella como consultores de formación, calidad y *reporting* conocen el negocio desde dentro, prácticamente todos han sido agentes telefónicos y todos llevan muchos años trabajando en el sector ocupando diferentes posiciones. “El análisis de la calidad, la formación, la optimización de los recursos, etc. se realiza con la experiencia propia de haber creado un *contact center* desde cero hace más de una década”, señalan desde la consultora.



FORMACIÓN INICIAL Y DE RECICLAJE

Dependiendo de la campaña, se imparte formación inicial de hasta siete días con una tutela o *nesting* de entre una semana y 15 días. Dicha formación consta de una parte teórica con información de productos, servicios y procedimientos y otra práctica con *roleplaying* comercial y herramientas informáticas.

En cuanto a los reciclajes, mensualmente se establecen áreas de mejora y se imparten píldoras formativas encaminadas a la mejora de competencias y/o conocimientos.



LA IMPORTANCIA DE LOS CARGOS INTERMEDIOS

El equipo de estructura está seleccionado y formado de modo que ejerzan su liderazgo de una forma positiva y empática. Los distintos servicios se dinamizan mediante juegos, incentivos y *feedbacks* continuados a los agentes. Aquellos con más dificultades de desarrollo reciben seguimiento, apoyo y escucha activa del desempeño que realizan.

plataforma de Stream Mobile en Torrelavega (Cantabria)



ESTRUCTURA INTERNA DE LA PLATAFORMA

La plataforma consta de cuatro salas, la mayor parte exclusivas para cada servicio con sus respectivas campañas. Cada uno de ellos, cuenta con un jefe de servicio que gestiona un equipo de supervisor/es, coordinadores y agentes. Calidad, formación y *reporting* son departamentos trasversales que dan soporte a operaciones. La gestión de cartera de clientes cuenta con campañas de emisión y recepción, salvo soporte al canal que es completamente *inbound*.

CONCILIANDO LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR

El plan de igualdad ha promovido mejoras en conciliación laboral y familiar, ampliando los límites de edad de hijos menores, hasta los 16 años y favoreciendo la adaptación de las jornadas, concediendo más del 95% de las solicitudes de cambio presentadas. La flexibilidad en los periodos vacacionales, en el aumento o reducción de jornada laboral, así como en los periodos mínimos de excedencia con reserva de puesto, mejoran lo que marca el propio convenio colectivo.



TECNOLOGÍA ROBUSTA

Desde la compañía diferencian lo relativo a la infraestructura y la solución tecnológica en dos partes: *hardware* y sistemas de voz que soportan las diferentes aplicaciones de servicio (ACD, CRMs y PBX), así como toda la infraestructura de red sobre la que se gestiona y establece el tráfico e intercambio de datos entre los diferentes equipos de la red (servidores, asesores, teléfonos IP y otros elementos) y la salida/entrada de los flujos de datos de la plataforma a internet. Toda la red se construye físicamente sobre cableado estructurado UTP CAT 6 con capacidad de soportar velocidades de transmisión de 1000 Mbps. La infraestructura se encuentra en el propio centro de Cartes, en una sala técnica protegida mediante control de accesos, con doble sistema de climatización y vigiladas por un circuito cerrado de TV.