

MEDIDAS ERGONÓMICAS

Las instalaciones del edificio y su tecnología son punteras, como queda patente en el control de iluminación mediante protocolo DALI. La iluminación del centro cuenta con detectores de presencia y regulación que modifican la intensidad en función de la luz exterior y mantiene una luminosidad constante en la mesa de trabajo, cumpliendo los requisitos de la Guía Técnica de Eficiencia Energética en Iluminación del IDAE. Las luminarias son de tecnología LED, garantizando un consumo mínimo de energía. En cuanto a la instalación de ventilación, esta funciona con sistema de recuperación de calor y con control mediante sondas de temperatura, calidad de aire y humedad.



Conocemos por dentro las instalaciones de



En la imagen, y de izquierda a derecha: Vanesa Tens, team leader; Adria Díaz de Liño, team leader; Francisco Aparicio, supervisor; de pie, Miriam González, supervisora; Félix Martínez, team leader; Araceli Viñas, supervisora; de pie, Bruno Respuela, team leader; Patricia Abascal, supervisora, y Prisca Sánchez, team leader.

La compañía Stream Mobile ofrece servicios de *contact center* desde Cartes (Cantabria), principalmente al sector de las telecomunicaciones, aunque también colaboran con las *utilities*, turismo, seguridad, automoción, y publicidad. Hoy visitamos su plataforma en la que trabajan 550 profesionales.

EL PAPEL DE LOS CARGOS INTERMEDIOS

Los mandos intermedios juegan un papel fundamental en la compañía, su trabajo va más allá de realizar sus tareas diarias, ya que son líderes que inspiran y motivan a sus equipos para que su rendimiento esté al máximo nivel. Asimismo, fomentan un ambiente de trabajo positivo con el objetivo de que cada uno de los miembros de sus equipos se enriquezca personal y profesionalmente.

PERSONAS Y TECNOLOGÍA

"El valor diferencial de nuestra compañía radica, sin duda, en las personas que la componen. El sentimiento de pertenencia, la dedicación e implicación de todos los trabajadores marcan la diferencia", señala Alejandro González, director general de la compañía. "A ello hay que añadir, que disponemos de las soluciones tecnológicas más avanzadas en el sector, lo que nos ha permitido, por ejemplo, haber desarrollado un CRM propio, diseñado ex profeso para nuestros clientes. Esto nos aporta la flexibilidad y la optimización de tiempos necesarios para afrontar cualquier proyecto con garantía de éxito", añade.

APUESTA POR TECNOLOGÍA SEGURA

Stream Mobile trabaja con una robusta estructura de hardware y software, con sistemas de alta disponibilidad en todos los puntos críticos. La infraestructura se divide en dos partes: hardware y sistemas de voz y datos que soportan las diferentes aplicaciones de servicio. Todos los accesos de voz tanto IP (Trunk Sip) como TDM (circuitos primarios) son contratados con diferentes proveedores de comunicaciones para asegurar un canal de contingencia para seguir emitiendo/recibiendo llamadas en los servicios en caso de caída de la vía principal. Cada uno de ellos tiene su correspondiente sistema de back up con otra tecnología o proveedor minimizando el riesgo de paradas del servicio.





PROFESIONALES FORMADOS Y CON PROMOCIÓN INTERNA

Los agentes son polivalentes, gestionan servicios inbound, outbound, backoffice, soporte y atención al cliente. Gran parte de la riqueza de la compañía radica en los diferentes perfiles de los asesores, partiendo desde los que tienen una clara vocación de servicio hasta los que tienen conocimientos técnicos más avanzados. La compañía cuenta, además, con asesores bilingües y/o capaces de comunicarse en varios idiomas.



MOMENTOS PARA EL RELAX

Las zonas comunes disponen de todo lo necesario para la comodidad de los trabajadores. El centro tiene habilitado un office con luz natural, TV, neveras, microondas y mobiliario de almacenaje.

Stream Mobile

DIVISIÓN DEL TRABAJO

La plataforma está dividida por servicios, cada uno tiene personal asignado en función del tamaño de estos. La figura del service manager gestiona los diferentes servicios, apoyándose en su equipo de supervisión y coordinación independiente para cada uno de ellos. Reporta directamente a la directora de operaciones y esta, a su vez, al director general.



PRÁCTICAS MOTIVADORAS

En la compañía es habitual realizar acciones lúdicas que fomentan el trabajo en equipo y el buen ambiente laboral. En estas imágenes, una foto de grupo con motivo de la celebración del Día de la Lucha contra el Cáncer y otra celebrando Halloween.



COMODIDAD A LA HORA DE TRABAJAR

Todos los puestos de trabajo cuentan con las condiciones necesarias para realizar las funciones de la forma más ergonómica posible: pantallas TFT de hasta 21" regulables en altura o sillas ergonómicas con ruedas y respaldo ajustable. Cuentan con reposapiés a demanda, además de cascos biaurales con diadema y protección contra picos acústicos para facilitar la concentración durante la llamada, así como un micrófono con cancelador de ruidos para una mejor comunicación con los clientes.



LA IMPORTANCIA DE LA FORMACIÓN

El plan de formación va más allá de facilitar simples conocimientos. La compañía forma agentes polivalentes y los dota de recursos para que sean capaces de gestionar cualquier dimensión de los productos y servicios de las campañas, prestando servicios de calidad. El tiempo de aprendizaje varía dependiendo del tipo de servicio a prestar, modulan los contenidos de forma que les permita ser ágiles en la capacitación y puedan asumir las peticiones de sus clientes con la mayor eficiencia. Una vez incorporados los agentes, se realizan formaciones de reciclaje que persiguen el perfeccionamiento de habilidades, conocimientos y manejo de herramientas de gestión.