



Marktel acaba de abrir una nueva plataforma de *contact center* en Sant Just (Barcelona), con capacidad para 120 puestos de teleoperación. Actualmente, se gestiona en paralelo con otras sedes, un servicio de atención al cliente para el sector bancario. El centro se encuentra a la entrada-salida de Barcelona, con acceso directo a la A-2 desde la que se enlaza con la Avenida Diagonal. Cuenta con buena comunicación con las poblaciones cercanas mediante transporte público, facilitando el desplazamiento a sus agentes.



ERGONOMÍA EN EL PUESTO DE TRABAJO

Los estándares de calidad y ergonomía están muy presentes al diseñar todas las plataformas para promover la comodidad y minimizar el riesgo de lesiones. Las amplias mesas de trabajo, sillas homologadas de un elegante diseño, con asientos regulables en altura, reposabrazos y respaldos que

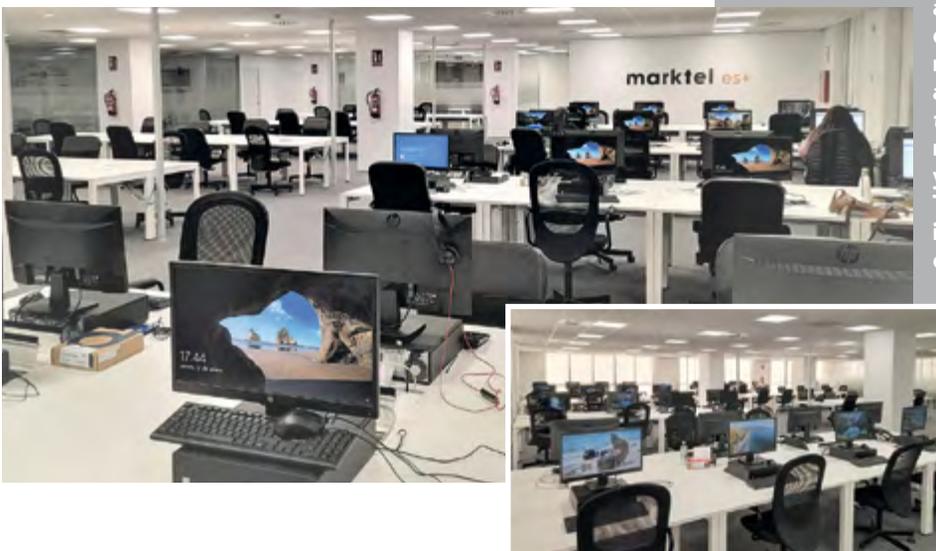
se pueden inclinar, se ajustan a la altura adecuada y proporcionan un buen soporte lumbar, cumpliendo con las normativas y reglamentos específicos sobre ergonomía y calidad en el trabajo según el Real Decreto 488/1997 y la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.

Visitamos el nuevo centro

TECNOLOGÍA DE VANGUARDIA

En Marktel invierten en tecnologías y herramientas que mejoran la eficiencia, la experiencia de sus clientes y la productividad de sus agentes. Con su solución Eleva (potenciador de las ventas), tienen la combinación perfecta entre tecnología, consultoría de procesos *end to end* y modelos de analítica de datos. Han diseñado un modelo altamente eficiente que une el mundo *online* (capacidades tecnológicas, data, estrategias de generación, perfilados, audiencias, *landings*...) con el *offline* en el *contact center* (eficiencia en la operación, SDAs, tecnologías de marcación, CTIs, CRMs) a través de la automatización y la analítica.

Trabajan con un enfoque integral de seguridad que incluye medidas técnicas, de gestión y de concienciación, garantizando que los datos están protegidos.



DIVISIÓN DEL TRABAJO

“En el centro de Barcelona existen varios roles, cada uno con funciones específicas para garantizar un servicio eficiente y satisfactorio para los clientes.

En primer lugar, están los agentes, el núcleo del *contact center* y la primera línea de contacto con nuestros clientes.

Como soporte a estos, están los coordinadores y supervisores. Su función es asegurarse de que los agentes estén cumpliendo con los estándares de calidad y productividad, ofrecer capacitación y *coaching* y proporcionar soporte y asistencia cuando los agentes la requieran.

También existe un equipo de Capacitación, que proporciona formación continua para el desarrollo de habilidades y conocimientos.

En remoto, trabaja el equipo de Calidad y Monitorización. Realiza audi-



torías y análisis de llamadas, *chats* u otros canales.

El equipo de Análisis y Reporting es el encargado de recopilar y analizar datos sobre el desempeño del *contact center*. Y el equipo de Tecnología y Soporte Técnico es el encargado de mantener y gestionar la infraestructura tecnológica del centro”, explica Josué Ortíz, gerente de la Cuenta.





CUIDANDO DEL ENTORNO LABORAL

La compañía, dentro de su compromiso con la seguridad y salud, cumple con las condiciones relativas a humedad, temperatura e iluminación que marca la normativa vigente. Los puestos de trabajo cuentan con un nivel superior a

los 500 luxes, proporcionados por pantallas Led, existen amplios ventanales que dejan pasar la luz natural. Así mismo, se han instalado monitores de pantallas de visualización de datos con antirreflejan-tes, una superficie de 24 pulgadas

y alta resolución, que contribuyen a la confortabilidad del puesto de trabajo y minimiza la fatiga visual. Los suelos y techos están fabricados con materiales que tienen propiedades fonoabsorbentes que aíslan y absorben el sonido. El uso

de auriculares con reducción de ruido consiguen un mejor aislamiento acústico, nunca superando los valores de ruido recogidos en el RD 286/2006, de 10 de marzo, sobre la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores.

de trabajo de **Marktels** en Sant Just, Barcelona



DISEÑAR UNA ÓPTIMA ESTRATEGIA DE EMPLEADO

“Para Marktels es esencial cuidar la experiencia del empleado para asegurar su satisfacción y motivación. Fomentamos un ambiente de trabajo amigable y respetuoso y promovemos la colaboración entre los empleados generando dinámicas participativas de todos los compañeros de un mismo servicio. Contamos con planes de incentivos y programas de bonificaciones. Realizamos encuestas periódicas para medir la satisfacción de los empleados y obtener comentarios sobre el ambiente laboral y las posibles áreas de mejora. Establecemos planes de carrera para los empleados, ofreciéndoles oportunidades para crecer dentro de la organización. Muchos de nuestros cargos intermedios han desarrollado su carrera en Marktels y hoy son personas comprometidas que dan lo mejor de sí mismas cada día”, apunta Marcial Herreros, director de operaciones.

En la imagen: Marcial Herreros, director de Operaciones y Josué Ortíz, gerente de la Cuenta.



TRABAJO EN EQUIPO

Debido a la naturaleza del servicio que actualmente opera en este centro, los agentes tienen un carácter resolutivo y un espíritu colaborador, habilidades comunicativas y sociales, con una alta capacidad de adaptación al interlocutor y dominan varios idiomas.

LA IMPORTANCIA DE FORMARSE

Los módulos formativos con los que trabajan contienen una parte teórica y un contenido práctico, basado este en *roll play*, simulando el mayor número de casuísticas posibles. Semanalmente, se realizan talleres de refuerzo sobre las carencias detectadas. Se celebran sesiones *one to one* con participación de *mentoring* por parte de los agentes avanzados. Utilizan una plataforma de aprendizaje en línea, para formar y certificar a sus empleados.

