

# En imágenes, la plataforma de Ateca de



*El Grupo GSS inauguró el pasado mes de mayo su plataforma en Ateca (Zaragoza), habilitada con más de 200 puestos de teleoperación. Desde su apertura se han estado realizando procesos de selección con la idea de que al finalizar octubre, la plataforma cuente con 220 agentes, excluyendo estructura, coordinadores, supervisores y jefes de proyecto, con los que se llegaría a unas 300 personas. El centro está pensado para la prestación de servicios de atención a clientes, televenta, concertación de entrevistas, gestión de impagados, telecita, estudios de mercado, telemarketing promocional, y creación, mantenimiento y explotación de bases de datos.*

## 1 ◀ Entorno que rodea al nuevo centro

La plataforma se encuentra entre las colinas de Ateca, en plena ruta mudéjar. El centro de trabajo se sitúa a 20 minutos en AVE de Zaragoza y a 14 kilómetros de Calatayud. Es accesible desde cualquier parte de la región, ya sea en transporte privado, o público (la plataforma tiene una parada de cercanías enfrente de su entrada principal). Los trabajadores que lo deseen tienen fácil el acceso también en bicicleta.



## 2 ▲ ¿Por qué en Ateca?

Desde la compañía señalan que el motivo principal que les ha llevado a abrir aquí ha sido su apuesta por el empleo. Se trata de una zona muy afectada por la carencia de trabajo, con un alto porcentaje de la población interesada en desarrollar trabajos en el sector servicios. Desde GSS señalan que el personal seleccionado se involucra mucho en su trabajo, haciendo que los proyectos sean un éxito, puesto que la identificación con la empresa aumenta, y disminuyen los parámetros de absentismo y rotación laboral.



## 3 ▲ Procesos de selección

El reclutamiento de los agentes se realiza a través de anuncios en Infojobs, Monster, Telemarketingventas, etc... Desde el departamento de selección también se hace un rastreo intensivo en Internet de fuentes de reclutamiento gratuitas. Para los perfiles con idiomas se contacta con centros de estudios de idiomas.

El Grupo MST apuesta por la colaboración con centros de ocupación y de inserción de colectivos prioritarios como parte de su programa de Responsabilidad Social Corporativa. En algunos casos excepcionales, se puede acudir también a un head-hunter.



## 4 ▲ Perfil de los trabajadores

En los núcleos rurales la posibilidad de encontrar un empleo es más limitada, por lo que, según los responsables de GSS, en ellos se encuentran perfiles excelentes en cuanto a formación y experiencia, a lo que hay que añadir un elevadísimo nivel de entrega e implicación que hacen viable obtener excelentes resultados. GSS cuenta con un plan de desarrollo profesional (Plan Progres) para todos sus trabajadores, independientemente de su plataforma o lugar de trabajo.





## 5 ▲ Formación de los agentes

La formación de los agentes de esta plataforma la imparte GSS conjuntamente con la Dirección Provincial de Empleo de Zaragoza. La temática a tratar se divide en distintos módulos: atención al cliente, ofimática, excelencia telefónica, técnicas de venta y atención de reclamaciones, y todo ello enfocado al producto o servicio a prestar. El curso se denomina "Empleado de Información al Cliente" y consta de 112 horas. En cuanto a la metodología seguida, se trata de la misma que la compañía tiene implantada en el resto de sus plataformas. Tras la formación inicial, los coordinadores y supervisores están al lado de los agentes para resolver sus preguntas, se monitorizan sus conversaciones y se les dan y corrigen pautas de conversación, trabajando en todo momento su motivación y retribución personal y emocional, lo que permite obtener excelentes resultados en apenas una semana.



## 7 ▲ Hora de descansar

El entorno natural que rodea a la plataforma le confiere un valor añadido. Además de contar con un amplio office equipado con máquinas dispensadoras de bebidas y alimentos, frigoríficos, microondas, etc., el centro se encuentra ubicado en un entorno natural que se divisa desde los grandes ventanales del office. Los trabajadores pueden salir al exterior de la plataforma durante los descansos para tomar un soplo de aire fresco, a la vez que contemplan la sierra que abraza el entorno natural de Ateca, y la cuenca del río Jalón.



## 6 ▲ La importancia de los supervisores

El papel de los supervisores en una nueva plataforma de este tipo es fundamental, ya que son ejemplo de las posibilidades de desempeñar una excelente labor profesional y una muestra real de las posibilidades de promoción que existen en GSS. "Nuestros supervisores no proceden solo de promoción interna o reclutamiento exterior, sino que la mayoría vienen de otras plataformas, e incluso de otros países como parte del programa de desplazamiento geográfico que ofrece GSS", señalan desde la compañía.



## 8 ▲ Tecnología avanzada

En lo que respecta a la telefonía, la plataforma de Ateca está habilitada con un ACD IP de Avaya modelo 8720. Compuesta por procesadores redundados y con doble fuente de alimentación cada uno y SAI independiente. Esta solución ACD está respaldada con un equipo de supervivencia Avaya 8500.

A nivel de hardware el equipamiento de servidores y puestos de trabajo el fabricante es HP de última generación. En cuanto a servidores, trabajan con equipos Quad Core y dual core en base

a las necesidades y servicio a prestar por el servidor.

Para la gestión de las comunicaciones Wan se han implementado Routers Cisco 3750.

Se ha dotado al centro de seguridad perimetral basado en Firewalls Nokia IP390 y Firewall basado en plataforma NGX con arquitectura CheckPoint.

Para la gestión de contactos trabajan con Altitude uCI 7.5. Es un sistema multicanal que permite gestionar los canales de Telefonía, Email, Colaboración Web, SMS, etc.