

“En Caser estamos constantemente innovando, y más en cuestiones tecnológicas”

Antonio Rodríguez Arciniega es Director de Obras e Instalaciones de Caser. Recientemente ha liderado un gran proyecto para mejorar las instalaciones de la plataforma de call center de su compañía. En los últimos meses ha dirigido una iniciativa que ha conseguido mejorar la atención al cliente y el entorno profesional de los operadores.



• **Llevar más de 5 años con grandes crecimientos en sus resultados, ¿cree que el servicio de atención al cliente ha aportado su granito de arena?**

Hemos incrementado nuestra cuota de mercado significativamente, hasta el 4,5% y, desde 2006, el incremento medio anual de la facturación ha sido del 8% y de los resultados del 24%. Hemos pasado de ser el octavo grupo asegurador en España a ser el sexto en el último ejercicio. Nuestro servicio de atención al cliente es fundamental, y por supuesto tiene que ver con estos resultados, ya que es el primer canal de comunicación con el cliente.

• **¿Cómo es la plataforma de atención al cliente y cuánto ha evolucionado en los últimos años?**

Es un espacio de 1.400 m², en el que el ratio de espacio por persona es de 6 m², mucho mayor que el de la mayoría de los call center. Enfocamos en todo aquello que incide en la calidad, por eso estamos por encima de la normativa, que exige un ratio mínimo de dos metros cuadrados. Cuando nos trasladamos a este edificio, decidimos ubicar la plataforma de atención al cliente aquí, no externalizarla. Se reservó un espacio específico para ella, con las condiciones necesarias para su optimización, ya que las especificaciones técnicas no son las mismas que en un puesto de trabajo normal. En los últimos meses hemos llevado a cabo un proyecto para mejorar la plataforma en muchos aspectos.

• **¿En qué ha consistido este proyecto?**

Fundamentalmente lo que hemos hecho ha sido mejorar la acústica del espacio de trabajo. Para lograrlo, se han tomado medidas de infraestructuras y técnicas. En cuanto a las primeras, se han sustituido los materiales de techo y paneles por telas y otros compuestos fonoabsorbentes, para minimizar el ruido. Estos cambios se han hecho buscando crear un entorno agradable de trabajo, en el que los operadores estuvieran más cómodos. La acústica es muy complicada y hay que evaluar muchos aspectos para mejorarla.

• **Y en cuanto a las medidas técnicas, ¿qué análisis han llevado a cabo?**

Teníamos una percepción de ruido en el ambiente de la plataforma, así que hicimos un primer estudio de acústica en el que comprobamos que el volumen no era tan elevado como parecía y, lo más importante, pudimos determinar las causas. Aunque los resultados fueron favorables, tomamos la determinación de realizar mejoras. Después llevamos a cabo un segundo estudio con Plantronics con dos objetivos, determinar el ruido ambiente y el que soporta el operador. La normativa de prevención de riesgos laborales exige que los operadores no estén expuestos a más de 80 decibelios, y

aunque tras medirlo, el nivel resultó estar por debajo de esa cifra, nos propusimos mejorar su situación. Para ello, junto con el departamento de Informática, se realizó un estudio de los equipos que hay en el mercado y se seleccionaron los dispositivos de Plantronics EncorePro y DM15.

• **Si no había un problema, ¿por qué decidieron hacer cambios?**

Lo hicimos de acuerdo a nuestra filosofía de continua mejora de la calidad, y al ser conscientes de la existencia de posibles puntos de avance. Aunque no superábamos los límites permitidos, queríamos mejorar. De hecho, ahora que hemos terminado el proyecto, hemos conseguido reducir cinco decibelios de media en toda la plataforma. La sensación sonora ha bajado a más de la mitad. En la plataforma, actualmente, no se percibe ese murmullo que había antes. Así se han producido mejoras importantes.

• **En colaboración con Plantronics llevaron a cabo una "Auditoría de Exposición al Ruido". ¿Cómo se desarrolló y qué problemas detectaron?**

Se realiza con unos equipos tecnológicos muy avanzados, evaluando el ruido de fondo de la plataforma y el que



Soluciones de Plantronics para Caser

■ **El auricular EncorePro**

- Componentes diseñados para un rendimiento máximo
- Micrófono que proporciona una nitidez de sonido absoluta
- Ergonomía para un uso cómodo
- Sistema de reducción de ruido para conversaciones más inteligibles

■ **El procesador de sonido DM15**

- Tecnología de procesamiento de señales digitales DSP
- Nivel de protección acústica inigualable y calidad de sonido excepcional
- Control de exposición al ruido
- Ajuste automático del volumen de escucha

“Teníamos varios objetivos principales: mejorar la calidad que el cliente recibía, la calidad del servicio y el entorno de trabajo de nuestros profesionales”

soportan los operadores. Sustituyeron los auriculares habituales por otros especiales que registraban y medían el ruido, para conocer de manera precisa los decibelios a los que estaban expuestos nuestros empleados. Tras conocer este dato, se evaluó cómo mejorarlo y tomar las decisiones más adecuadas. En esta auditoría no detectamos problemas relevantes en ninguno de los dos aspectos, ni en el ruido ambiente, ni en la exposición al ruido de las personas.

• **¿Qué cambios han notado tras empezar a utilizar la tecnología de Plantronics?**

El procesador de sonido DM15 regula el sonido entrante y adapta el volumen a nuestros operadores. Si es muy elevado, o de mala calidad, lo optimiza. Cuando el operador escucha a un volumen muy alto, acaba hablando muy alto también. Gracias a este dispositivo, conseguimos que no reciban más decibelios de los necesarios y que hablen más bajo, cuidando de su voz. Esto repercute en mayor comodidad, porque hace que los murmullos de la

plataforma bajen considerablemente e insistimos en la normativa de prevención de riesgos laborales.

Por otra parte, los auriculares EncorePro tienen un sistema de reducción de ruido muy importante (92%). Con ellos lo que conseguimos es mejorar la atención al cliente; quien llama no escucha ruidos de fondo, no percibe ningún sonido más allá de la voz de su interlocutor. Hemos notado una gran mejora en la calidad de las comunicaciones. Además, los operadores están contentos con ambos productos.

• **¿Cuál ha sido el motor principal de estos cambios?**

Teníamos varios objetivos principales: mejorar la calidad de atención percibida por el cliente, la calidad del servicio y el entorno de trabajo de nuestros profesionales. Podríamos habernos

“Plantronics es una empresa puntera con la que a nivel técnico hemos aprendido muchas cosas”

quedado sólo en los aspectos técnicos, pero hemos creído fundamental acometer este proyecto. Hemos hecho una inversión económica importante en los equipos y creemos que la atención al cliente ha mejorado mucho, pero sobre todo estamos muy satisfechos con los cambios hacia nuestra gente. Estamos en plena campaña de formación y motivación de nuestros operadores y por eso hemos incidido en la parte de infraestructuras y no sólo en la técnica.

• **Para un proyecto tan grande, habrán necesitado la ayuda de profesionales de diferentes áreas...**

En toda esta implantación han participado diferentes equipos, el de informática, el de relaciones con el cliente, recursos materiales, obras e instalaciones... No sirve con que un departamento haga cambios y mejore las instalaciones, esto es un trabajo en equipo. La nuestra ha pasado de ser una plataforma de trato con el cliente a la antigua usanza a ser un centro de gestión del cliente. Casi todos los departamentos internos se han visto implicados en estos cambios de un modo u otro. En Caser prima la calidad, y hasta las telas que se han utilizado para tapizar combinan con el mobiliario, se ha cuidado todo al detalle, no se ha dejado nada al azar. Ha sido un proyecto totalmente multidisciplinar, un gran trabajo en equipo.

Cronología de un éxito

Para el proyecto de optimización de la plataforma de atención al cliente de Caser, fueron necesarios una serie de pasos:

- Análisis de los niveles acústicos de la plataforma de atención al cliente de Caser
- Realización de una Auditoría de Exposición al Ruido con la colaboración de Plantronics
- Decisión de realizar mejoras en las instalaciones a pesar de cumplir con la normativa
- Determinación de objetivos: mejorar la atención al cliente y el entorno laboral de los operadores
- Puesta en marcha de cambios en las infraestructuras: paneles de tela y materiales fonoabsorbentes y cambios en el mobiliario de los profesionales
- Realización de cambios tecnológicos: sustitución de los dispositivos por los productos de Plantronics
- Evaluación y seguimiento de las mejoras: objetivos conseguidos en menos de un año



• **¿Cómo valoran el servicio técnico de Plantronics?**

Han sido muy profesionales, son una empresa muy especializada y que nos ha aportado muchas cosas. Podríamos utilizar otros productos suyos más adelante, puesto que siempre estamos innovando y aplicando la última tecnología, apostando por las mejoras continuas. Y como Plantronics es una empresa puntera, técnicamente hemos aprendido mucho.

• **¿Qué otras mejoras se plantean a medio plazo para el desarrollo de sus plataformas y, por tanto, para optimizar la calidad en la atención a sus clientes?**

Hoy por hoy estamos en la mejor posición, hicimos una inversión muy importante y los cambios que consideramos oportunos para conseguir nuestros objetivos. Aunque es verdad que estamos constantemente innovando y viendo las posibilidades que surgen, y más en cuestiones tecnológicas. Ahora realizamos pruebas de sonido con cierta periodicidad y verificamos los equipos para asegurarnos su correcto funcionamiento. ■