

DATE DE ALTA GRATIS InfoJobs.net


ACTAS EDITORIAL

callcenternoticias

BOLETÍN RSS HEMEROTECA

JUEVES, 10 DE DICIEMBRE DE 2009 BUSCADOR


PORTADA ENTREVISTAS NOMBRAMIENTOS EVENTOS CALL CENTER MAGAZINE PREMIOS VIDEOS BLOG



Grupo Generali selecciona el sistema de grabación de Syscom
Syscom, compañía española especializada en el desarrollo de soluciones para...

Bosch Communication Center abre centro en Barcelona
Bosch Communication Center cuenta con un nuevo centro en Barcelona operativo...

La gran baza de contar con experiencia en mercados competitivos como el mexicano
El trabajo de esta compañía se focaliza al desarrollo de soluciones para...



MBA Instituto de Empresa
Prestigio Internacional y una red de más de 85 países. Infórmate!

MBA Instituto de Empresa
Prestigio Internacional y una red de más de 85 países. Infórmate!

MBA Instituto de Empresa
Prestigio Internacional y una red de más de 85 países. Infórmate!

MBA Instituto de Empresa
Prestigio Internacional y una red de más de 85 países. Infórmate!


Ads by Google

OPINIÓN

por Ifaes | El experto responde
Ana Marzo, socio director del despacho de abogados Equipo Marzo,...

VER TODOS >


ENTREVISTAS VER TODOS >



"Falta proporcionar ayuda dinámica a los clientes que navegan en la red"

En esta entrevista con Agostino Bertoldi, VP de Genesys, Southern Europe, nos habla de las últimas...

(0) COMENTARIOS



"Tengo la fortuna de contar con profesionales muy comprometidos con la empresa"

Otras Noticias

- La gran baza de contar con experiencia en mercados competitivos como el mexicano
- La gran baza de contar con experiencia en mercados competitivos como el mexicano

PORTADA ENTREVISTAS NOMBRAMIENTOS EVENTOS CALL CENTER MAGAZINE PREMIOS VIDEOS BLOG

MÁS NOTICIAS

El Salón Call Center + CRM clausuró su duodécima edición

Altitude Software, empresa más premiada por los usuarios por su tecnología

Nespresso se incorpora a la cartera de clientes de Unisono Soluciones de Negocio

El Ayuntamiento de Barcelona mejorará los servicios centrales para el ciudadano

TAMAÑO DE LETRA

“Tengo la fortuna de contar con profesionales muy comprometidos con la empresa”

Raquel Serradilla ha sido nombrada recientemente CEO de Altitude Software España, una compañía en la que entró como responsable de la Dirección Comercial en 2000. Su nuevo cargo es un importante reto profesional que demuestra el reconocimiento al esfuerzo realizado en el trabajo diario.

POR POR IFAES | PUBLICADO EL 24/08/2009 | 12:42 HS

Raquel Serradilla quiere dejar claro que su trayectoria habría sido tremendamente difícil sin formar parte de un equipo como el que hemos configurado en Altitude Software. *“Uno de los aspectos que más valoramos es la confianza que hemos alcanzado entre nosotros en estos años. Una persona puede trabajar muy bien, pero si el equipo no responde no hay nada que hacer. Tengo la fortuna de contar con profesionales muy comprometidos con la empresa y con el día a día. La realidad es que esto es lo que hace que la empresa esté donde está”,* apunta Serradilla.

Call Center Magazine: ¿Qué cree que ha aportado a Altitude en todos estos años?

Raquel Serradilla: Creo que una de mis principales aportaciones ha sido situar a Altitude Software a la vanguardia de la profesionalización del sector en España, dejando la marca a un lado e impulsando la divulgación de información sobre el CRC y su relevancia para la empresa. Esta información es el resultado de más de 15 años de actividad corporativa y 10 años de trabajo en el mercado local.

Contamos, además, con el importante apoyo de la AEECCC (Asociación Española de Expertos en Centros de Contacto con Clientes) y creemos que tenemos un reto importante en este aspecto. Poco a poco estamos comprobando que estas iniciativas están calando en los responsables de las organizaciones, que empiezan a incorporar al CRC como parte activa y muy positiva de su dinámica de negocio.

CCM: Una de sus apuestas personales ha sido involucrar a la compañía en el Proyecto Disc@tel, centrando la aportación de Altitude Software en la disponibilidad de la tecnología necesaria para centros comprometidos con el proyecto, ¿qué le mueve a esta involucración tan directa?

R.S: Es un compromiso con la sociedad en la que trabajamos y que nos da facilidades y vías para desarrollarnos como empresa. Considero que debe haber una especie de “retorno de la inversión” para la sociedad, porque tanto empresas como particulares nos beneficiamos de su estructura y organización. Las empresas, además, tienen capacidad para ir más allá de una mera inversión económica en asuntos sociales. Pueden comprometer su propia imagen en metas beneficiosas para todos, aportar sus ideas e iniciativas para crear empleo entre colectivos desfavorecidos, que es la meta del Proyecto Disc@tel y, además, poseen un poder de convocatoria que debe ser orientado hacia este tipo de metas. Es un compromiso social.

Pero también es un fuerte compromiso personal. El Contact Center puede llegar donde otros no pueden así que, ¿por qué no tener en cuenta a este colectivo para incorporarlos a nuestro sector? He visitado Contact Centers gestionados por personas discapacitadas y esto me ha sensibilizado aún más de lo que ya estaba ante este problema.

En el caso concreto del Proyecto Disc@tel creo que es una gran iniciativa realmente implicada con la realidad de un colectivo que está preparado, ansioso por trabajar y aportar su grano de arena a la sociedad y que, además, es tremendamente receptivo. A pesar de estas cualidades no se le está haciendo justicia y se le sigue tratando, aún en demasiados casos, como “discapacitados”; pero no lo son porque poseen, como cualquier otra persona, cualidades que pueden desarrollar muy positivamente en cualquier entorno de trabajo.

A ello se suma el impulso al teletrabajo, que es una realidad tangible tecnológicamente hablando. Actualmente es tremendamente sencillo disponer de puestos de teletrabajo que, para muchos colectivos, aparte del ya mencionado, supone su única opción de integración en el mundo laboral. Es el caso de los parados de larga duración, personas que habitan en zonas alejadas de núcleos urbanos, jóvenes que se incorporan a la vida laboral o adultos que desean reincorporarse a ella tras cumplir con sus objetivos familiares.

ULTIMO | LO MÁS LEIDO | LO MÁS COMENTADO

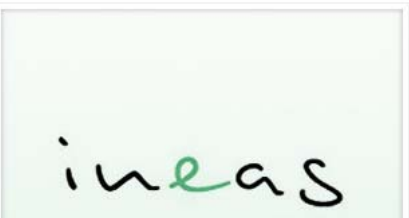
MÁS NOTICIAS | El Salón Call Center + CR...

MÁS NOTICIAS | Altitude Software, empres...

MÁS NOTICIAS | Nespresso se incorpora a a...

MÁS NOTICIAS | El Ayuntamiento de Barcel...

MÁS NOTICIAS | Celebrada la VI edición ...



ENCUESTA

¿Te gusta el nuevo diseño?

Sí

No

VOTAR >

VER RESULTADOS >

VER MÁS >

OPINIÓN

por Ifaes | El experto responde

Ana Marzo, socio director del despacho de abogados Equipo Marzo,...

VER TODOS >

Hasta el momento, además de lo que venimos aportando al Proyecto Disc@tel en términos de conocimiento tecnológico y experiencia, hemos hecho público que Altitude Software cede licencias a coste cero, a aquellos puestos que vayan a ser gestionados por personas discapacitadas. La primera cesión, que ha sido de 30 licencias, ha cubierto los puestos que la Fundación Integralia ha creado en su nuevo Centro de Formación Ocupacional para personas con discapacidad, en Jerez de la Frontera (Cádiz).

CCM: ¿Qué objetivos principales se ha marcado alcanzar desde su nuevo puesto?

R.S: Además de los ya mencionados, dirigidos a potenciar la importancia del CRC en las empresas, porque es el receptor de las inquietudes y las exigencias de los clientes, tenemos mucho que hacer en su profesionalización. También tenemos previsto ampliar nuestras iniciativas en Responsabilidad Social Corporativa. Respecto a nuestros objetivos empresariales continúan siendo los mismos y así es como trabajamos, centrándonos en aumentar la calidad ayudando a las empresas a incrementar beneficios rápidamente, mediante la tecnología que llevamos años desarrollando y mejorando.

CCM: ¿Qué se pierde y qué se gana por el camino tratando de equilibrar la vida privada y la personal en casos como el suyo?

R.S: Es cierto que compaginar ambas facetas supone un enorme esfuerzo y dificultad. La organización juega un papel fundamental y cada minuto debe tener un resultado eficaz para equilibrarlas. La tecnología ayuda mucho, hoy día, a resolver situaciones inesperadas. Pero todo ello debe realizarse contando con la familia y, en este sentido, creo que la responsabilidad de una mujer con su familia debería ser la misma para un hombre. Mi agenda está al día y muy sincronizada con la de mi marido, no podría ser de otra manera. He aprendido, además, que la importancia está en la calidad del trabajo realizado, más que en la cantidad de horas que se dediquen a cualquier tarea y esto ha sido así gracias al orden, a la organización. Es esencial.

CCM: Curiosamente, en el mundo de los call/contact centers abundan las mujeres, incluso en los puestos intermedios. Sin embargo, cambia algo el panorama cuando hablamos de tecnología para los centros de contacto, ¿cuál es su experiencia en este sentido?

R.S: Mi experiencia es que, por encima de todo, están los méritos de las personas. Pero también es muy importante impulsar y apoyar todas las iniciativas que rompan fronteras que sí existen en otros sectores de actividad, y que se perciben claramente desde fuera. Por encima de todo debe estar, siempre, la capacidad de la persona y el hecho de ser hombre o mujer no debe dar ventaja a ninguno de los dos. Es esencial fomentar la paridad, pero con el objetivo de contar con los mejores profesionales, por encima de su género.

IMPRIMIR 

COMPARTIR    

COMENTARIOS (0)