

## DOSSIER DE PRENSA JAZZPLAT

Jazzplat es la plataforma de contact center de Jazztel en la Argentina.

Jazztel es uno de los principales operadores de servicios de telecomunicaciones en España; ofrece soluciones de banda ancha para el tráfico de voz, datos e Internet, telefonía móvil y servicios wholesale destinados al mercado residencial y empresas españolas.

Desde diciembre de 2005 Jazztel fijó en Córdoba su plataforma de atención al cliente. Así, Jazzplat opera como filial de Jazztel en la Argentina.

Jazzplat cuenta con una amplia infraestructura de 18.500 m2 y provee en forma exclusiva los servicios de Contact Center para la casa matriz, que incluyen las siguientes áreas: ventas, atención al cliente y soporte técnico. En la actualidad, Jazzplat cuenta con una dotación de 1.400 empleados.

## **MISIÓN**

Proveer - en concordancia con los estándares internacionales de calidad - los servicios de contact center (venta, soporte técnico y atención al cliente) para la matriz española Jazztel.

## **VISIÓN**

Ser un referente en el rubro de los Call Center a nivel nacional y regional, y consolidar la excelencia en la atención al cliente forjando con éste una relación cercana y resolutiva.

## VALORES



## **SERVICIOS**

Desde Córdoba, Jazzplat le ofrece a Jazztel los siguientes servicios:

### **- Área de Ventas**

- Inbound (llamada entrante)
- Outbound (llamada saliente)
- Telefonía Móvil

### **- Área de Servicio de Atención al Cliente**

- Atención al Cliente
- Retención
- Cobros
- Gestión de Servicio

### **- Área de Soporte Técnico**

- Soporte Técnico
- Centro de Atención Técnica

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

El crecimiento de Jazzplat se vio acompañado por un sostenido desarrollo de sus recursos humanos. El staff se compone de 1400 empleados, entre agentes de atención telefónica, administrativos, mandos medios y gerencias.

Los empleados están organizados en una estructura que incluye los siguientes departamentos, en constante interrelación:

### - Recursos Humanos y Calidad

- Selección de Personal
- Administración de Personal
- Calidad y Capacitación
- Comunicación e Imagen
- Soportes de RRHH operativos en todas las áreas

**- Planificación y Control**

- Infraestructura
- Servicios Generales
- Planificación
- Sistemas y Redes
- Desarrollo y Reporting

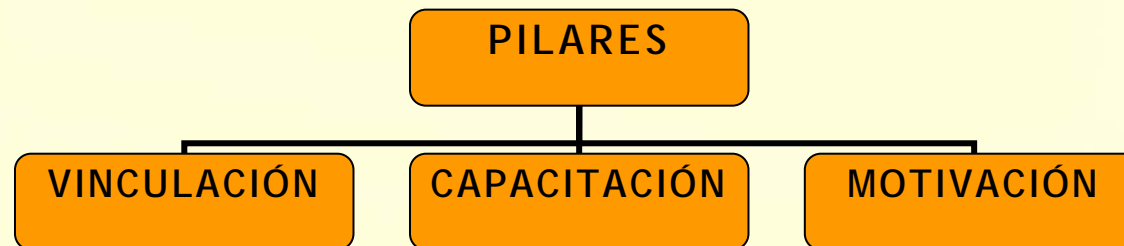
**- Administración y Finanzas**

- Control de Gestión
- Contabilidad y Tesorería
- Contabilidad
- Impuestos y Compras

## POLÍTICA DE RRHH

Jazzplat promueve la capacitación continua y garantiza amplias posibilidades de crecimiento; paralelamente, ofrece a sus RRHH un valor agregado fundamental: le posibilita una estrecha vinculación con el mercado europeo.

La estrategia de RRHH se asienta sobre tres pilares:



**VINCULACIÓN:** se busca promover un acercamiento a las posiciones operativas, generando empatía gracias a una atención personalizada. Ello se ve facilitado dada la presencia de Gerentes de RRHH en cada área de servicio.

**CAPACITACIÓN:** es esencial darle prioridad a la capacitación continua de los RRHH para lograr la excelencia en la atención y servicio al cliente.

**MOTIVACIÓN:** resulta clave propiciar un clima de trabajo ameno y favorable, que habilite el desarrollo personal y profesional de los empleados y su crecimiento en el seno de la empresa.

## APUESTA LOCAL

Desde su desembarco en Córdoba en diciembre de 2005, Jazzplat ha realizado inversiones en pos de su mejora continua y dependiendo de la necesidades puntuales del momento en que se encontraba. El siguiente cuadro refleja este proceso:

FASE	DESTINO
Start Up ( fines 2005 y 2006)	Equipos de computación, instalaciones técnicas, maquinarias, mobiliario
Año 2007	Infraestructura (tendidos de red, instalación de posiciones de trabajo, aires acondicionados, etc.)
Año 2008	Reemplazo y adquisición de equipos de computación
Año 2009	Adquisición y modernización de tecnología; actualización del software de gestión

## INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

La disponibilidad de infraestructura tecnológica resulta clave para la prestación de un servicio acorde a los estándares de calidad internacionales.

Jazzplat ha incorporado tecnología de punta de la mano de software de gestión (Altitude Software; Agente Virtual; WFM; QM) que apunta a profesionalizar al máximo la atención al cliente, logrando siempre su total satisfacción.

La conjunción de la tecnología y los RRHH más calificados del mercado le permiten a Jazzplat cumplir con soltura con las siguientes máximas de Atención al Cliente, dándole inteligencia al negocio:

- MEJORA CONTIUA

- SENTIDO DE URGENCIA

- CONFIANZA - INTEGRIDAD

- RESPETO MUTUO

- COMPROMISO

## JAZZPLAT EN NÚMEROS

- Cantidad de empleados: 1.400
- Metros cuadrados de la sede: 18.500 m<sup>2</sup>
- Áreas de servicio: 3 ( Ventas, Soporte Técnico y Atención al Cliente)
- Inicio de actividades: fines de 2005
- Horas de capacitación: más de 75 mil horas anuales

## ACERCA DEL SECTOR DE CONTACT CENTER

- El sector de los call y contact centers en Córdoba es uno de los principales generadores de empleo.
- Ocupa actualmente en esa provincia cerca de 20 mil trabajadores.
- La industria nació hace más de diez años en el país, siendo el expertise la clave de su crecimiento.
- Argentina ocupa el primer lugar del negocio en Latinoamérica; no obstante, cada vez hay nuevos jugadores regionales – como Colombia, Uruguay, Perú - y nacionales – Tucumán y Rosario-.
- El sector emplea en su mayoría a estudiantes universitarios, de los cuales el 70% encuentran en el área su primer trabajo.

*Jazzplat es la plataforma de Jazztel en la Argentina; con una dotación de 1400 empleados, provee servicios de contact center a través de tres áreas: ventas, atención al cliente y soporte técnico. Es uno de los principales referentes de la industria del sector, destacándose principalmente por la excelencia en la prestación del servicio al cliente, gracias a la conjunción del expertise de su personal altamente calificado con una infraestructura tecnológica de punta, que posibilita la optimización de los recursos y la profesionalización en la gestión.*