

LAS APPS DE / **UN EXPERTO EN TU CLIENTE**

— José María Pérez Melber trabaja para que Atento sea percibida como mucho más que una empresa de 'call centers' y teleoperadoras.

Por **Tomás L. Morales**

Fotografía de **Fernando Sánchez**

Hubo un tiempo, lejano, en el que la atención al cliente consistía exclusivamente en una sala llena de teleoperadores. Los *call centers* nacieron en Estados Unidos hace más de 50 años y durante muchas décadas funcionaron con poca evolución y una tecnología muy básica. Eran los tiempos del *paloteo*, como dice José María Pérez Melber, director general de Atento España, horas y horas en los que el teleoperador iba haciendo palotes según cumplía los pasos de protocolos en papel.

Pérez Melber está hoy al frente de una empresa en plena metamorfosis: de compañía a la que acudir para externalizar el servicio telefónico de atención al cliente a consultora especializada en el uso de la tecnología para mejorar la experiencia del cliente. Pero tiene presentes los tiempos del *paloteo*, pues llegó al sector hace más de 20 años, y hasta pasó un verano a pie de *call*

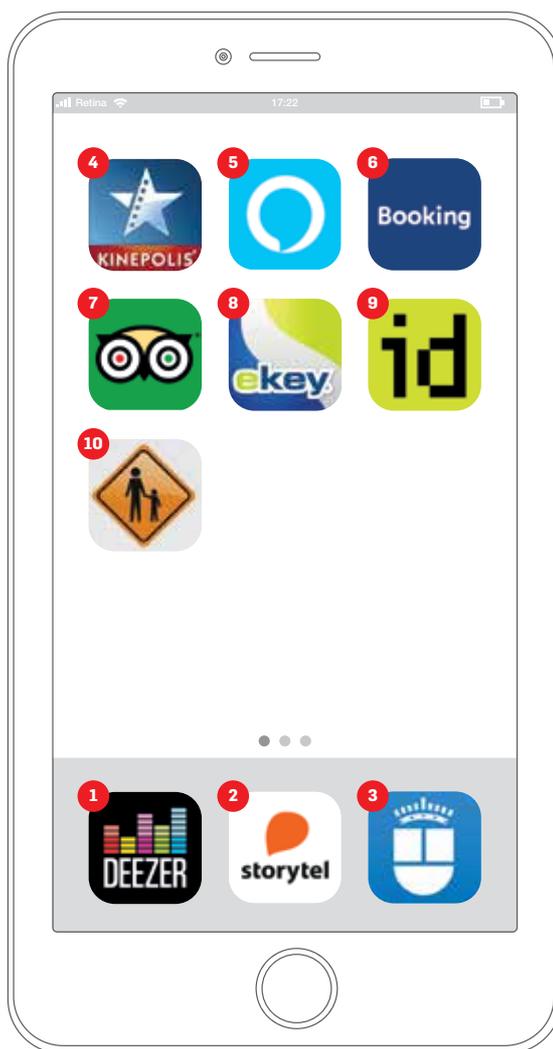


center, atendiendo al cliente como parte de su formación. Recuerda con cariño esos “dos meses moviendo grúas para Mapfre, en Alemania”, el país al que emigró su padre, de origen andaluz, y en el que nació en 1971.

Asentado desde hace años en España, hoy tiene bajo su responsabilidad en Atento otros dos países, Colombia y Marruecos, con los consiguientes viajes que conlleva dirigir mercados tan lejanos. Se declara en contra del “presentismo” en la oficina, y asegura que el móvil es su principal herramienta laboral, sin competencia con otros aparatos: “Apenas trabajo con el ordenador personal y no uso tableta”.

Respecto al papel de la tecnología en la estrategia de la compañía, su visión es muy práctica. “Todo tiene que nacer del conocimiento de los procesos del cliente, no desde la tecnología. Somos agnósticos con las diferentes alternativas, tenemos acuerdos con 17 socios tecnológicos y ofrecemos a nuestros clientes lo que realmente necesitan”.

La expresión experiencia del cliente, tan usada en los últimos años, es un concepto recurrente en su conversación: “Es mucho más importante que hace años. Fíjate por ejemplo en los bancos: antes publicitaban el tipo de interés de sus hipotecas y hoy que puedes hacerte cliente con un selfi. Nosotros podemos hacer en este terreno cosas muy chulas”, como desarrollar robots con lenguaje natural o crear sistemas propios de mensajería instantánea. ¿Ha muerto entonces definitivamente el aburrido mundo del *paloteo*, incluso el digital? “Aunque muchas veces se diga lo contrario, en este negocio añadimos valor. Eso sí, somos en parte lo que nuestro cliente quiere que seamos”. ■



Apps para la casa, la familia y el ocio

1. DEEZER.- “Conocí esta aplicación cuando trabajaba en Orange, que es uno de sus accionistas. En casa somos bastante aficionados a la música y nos gusta cómo funciona, aunque es cierto que Spotify corre mejor en algunos dispositivos”.

2. STORYTEL.- Ofrece un catálogo extenso de audio-

libros. Uno de los últimos ensayos que Pérez Melber ha escuchado a través de esta aplicación es *Sapiens*, del pensador israelí Yuval Noah Harari.

3. ALCOBENDAS.- La aplicación desarrollada por el Ayuntamiento de la localidad en la que reside. “La utilizo sobre todo para la

reserva de instalaciones deportivas”, explica.

4. KINEPOLIS.- “Muy práctica para ir al cine. Es muy sencillo comprar las entradas”.

5. AMAZON ALEXA.- “Tenemos a Alexa en casa, y uso la aplicación para validar los mensajes que le dejo, como la

lista de la compra. El altavoz funciona muy bien, pero a veces no te entiende del todo”.

6. BOOKING.COM.- “Lo uso mucho, me encanta viajar”. La presencia en su móvil de varias aplicaciones de todo tipo de aerolíneas da fe de que pasa mucho tiempo volando.

7. TRIP ADVISOR.- “Escribo bastantes críticas, pero solo durante las vacaciones, como una forma de ocio. En general, sus recomendaciones funcionan”.

8. EKEYHOME.- Es una aplicación que lleva al móvil un sistema de reconocimiento de la huella dactilar para la entrada al domicilio. “Se configura de forma muy sencilla, tanto para dar acceso a alguien a tu casa como para retirárselo”. Es una de las varias aplicaciones de domótica que tiene en su móvil.

9. IDEALISTA.- “Nos gusta estar pendientes del mercado inmobiliario, especialmente cerca de casa. Echamos un vistazo de vez en cuando”.

10. PARENTSAROUND.- Aplicación para configurar y monitorizar el uso de móviles, tabletas y ordenadores por parte de menores. Permite establecer en qué franjas horarias pueden usar los aparatos y también la cantidad de tiempo de uso total.