



SOSMATIC prepara su llegada a América Latina

POR CARLOS MATÍAS · PUBLISHED FEBRERO 16, 2018 · UPDATED FEBRERO 21, 2018



SHARE



SOSMATIC, empresa de asistencia tecnológica 365 días / 24 horas, fijará en Colombia su base de operaciones, desde la que se expandirá por toda

América Latina, donde trabajará con sus clientes “en remoto”.

NOTI-AMÉRICA / ESPAÑA (Iniciativas21 [↗](#))

Raquel Rubio (Barcelona, España)

SOSMATIC, la primera empresa española de [asistencia tecnológica](#) [↗](#) 7d/24h (los 365 días del año, las 24 horas del día sin interrupción) cumplirá veinte años el próximo mes de octubre y entre otras cosas, este año prepara un Plan de Internacionalización enfocado a América Latina.

Según ha declarado a **Noti-América** su CEO y fundador, **David Casas**, en Barcelona (España), la firma apuesta por establecer en Colombia su base principal de operaciones. Desde ella, planea expandirse por todo LATAM. “*Estamos empezando a abrir servicios en Latinoamérica. Es más, tenemos clientes de servicio remoto que son internacionales*”.

Casas revela que **SOSMATIC** cuenta “*con un Plan de Internacionalización y estamos apostando por Colombia, por ser un país en proceso de aceleración y desde allí centrar unas bases para operar en toda América Latina. La intención es replicar los mismos servicios que se ofrecen en España*”.

Creada el 5 de octubre de 1998 en Barcelona, SOSMATIC se concibió como “*una empresa de asistencia tecnológica que funciona 24 horas al día, los 365 días del año*”, señala **David Casas**, y “*no fue un camino fácil. Pero hoy SOSMATIC se ha convertido en un referente dentro de las empresas de asistencia tecnológica a cualquier nivel*”.



— ¿Creyeron en tu proyecto desde un primer momento, o tuvisteis que afrontar resistencias? ¿Os tomaron por locos o por visionarios?

Tuve suficiente con creer en mí mismo, pero sí tengo que decir que a quien comentaba la idea se pensaba que era muy buena. Además, recuerdo que en los dos primeros años de actividad al proyecto le salieron bastantes “novias”, personas que querían invertir, y esto nos lo miramos con atención.

-

— ¿Qué fue lo más difícil a la hora de poner en marcha la empresa?

Sin duda, no tener los recursos que nos hubiera gustado para hacerla súper grande de buenas a primeras. Empezamos poco a poco, para que cada cosa que hiciésemos obtuviese la máxima rentabilidad.

— Un servicio de asistencia 7 días / 24 horas hace veinte años no era fácilmente imaginable, entre otras cosas por la falta de costumbre y falta de demanda. ¿Me equivoco?

Bien, la demanda, como decía Steve Jobs, se puede crear. No había demanda porque no había oferta; no había nadie que se imaginara que esto se podía pedir, pero sí que existía un problema a solucionar. Y, por tanto, creamos una necesidad.

“Tenemos una línea de atención específica para start-up”

— ¿Se trata de un servicio más enfocado a grandes empresas o a pymes y autónomos? ¿Tienen cabida los particulares en vuestro negocio? ¿En qué se diferencia el servicio que da cada uno de ellos?

El servicio se crea con una misión muy ambiciosa, que es la de ayudar a todo el mundo que tenga problemas o inconveniencias con el uso de la tecnología digital. Por tanto, tienen cabida los particulares, las pequeñas empresas y las [grandes empresas](#) [↗](#).

El servicio que se da al particular, llamado “**hogar digital**”, es un servicio que no sólo contempla la tecnología digital del hogar, que no es la misma que la de las empresas, sino que además es un servicio muy emocional; es un servicio de expectativas; es un servicio en el que el cliente busca un acompañante/amigo informático. En una empresa no es tanto así.

-

— Háblame lo más extensamente posible sobre vuestra oferta enfocada a emprendedores, microempresas, pymes...

Tenemos un servicio para estas **start-up** porque hay algunas de ellas que desarrollan tecnología con clara ambición internacional y que, por lo tanto, se ven con la necesidad de ofrecer algún tipo de servicio al usuario de esta tecnología 24 horas, en varios idiomas, y nosotros tenemos una línea de atención específica para estas **start-up**. Con esta línea, mediante una cuota pequeña, pueden tener un “24 horas” en varios idiomas, personalizado, para su servicio.

“Somos 100% personalizables; nos adaptamos exactamente a lo que quiere el cliente”

— Ventajas de SOSMATIC sobre otras firmas y servicios de vuestro sector.

Somos una compañía que tiene una estructura más horizontal que vertical y esto implica que tenemos unos costes estructurales mucho más bajos y podemos ser mucho más competitivos con nuestros precios. Por otro lado, y a diferencia de nuestros competidores, somos 100% personalizables; nos adaptamos exactamente a lo que quiere el cliente y, además, tenemos una tecnología de desarrollo propio para dar el servicio y controlarlo de manera altamente eficiente.

— Dime al menos tres “reglas de oro” a cumplir por parte de SOSMATIC con sus clientes.

La primera es superar las expectativas que tiene el cliente, y eso se consigue a través de sorprenderle.

La segunda es dar una asistencia humana y, por lo tanto, donde tengan cabida las emociones, cosas que hoy no puedes encontrar de ninguna manera en un *chat-bot*.

La tercera, que sea un servicio rápido y eficiente. Esto es básico.