



Cómo implementar **Teletrabajo** en el Contact Center de forma exitosa

Pedro López

Director de Desarrollo de Negocios

Juan Manjarrez

Gerente de TI

Israel Pérez

Director de Marketing Corporativo



Tecnología especializada en Marketing y Ventas



Convertia es una empresa especializada en vender a marcas de diferentes sectores un modelo a **CPA (Cost Per Acquisition) y Tecnología de Marketing, Ventas, Performance y Servicios Profesionales especializados**.

Utilizamos tecnología desarrollada por un partner estratégico que es **InConcert**, con quién colaboramos en la concepción de la tecnología para Marketing y Ventas

Es el resultado de la unión de la **experiencia en Marketing Digital** con el **apoyo tecnológico**, una empresa con más de **20 años en el sector**, contamos con sedes en **Colombia, España y México** y presencia en **20 países** con más de 100 ingenieros especializados en el desarrollo de nuevas herramientas.

Pregunta en la plataforma mientras se realiza el webinar o puedes escribirnos a:

israel@convertia.com

en cualquier momento.

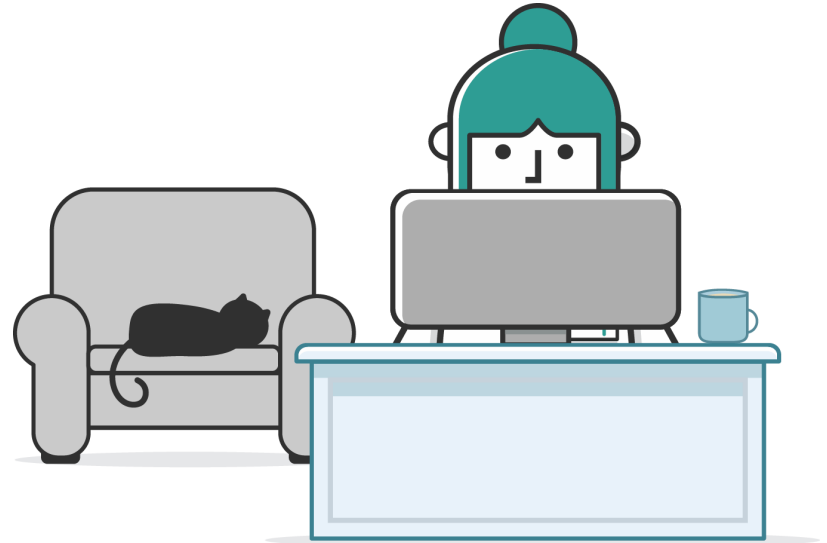


CHAT

ENVIAR

¿Cómo hace un contact center para que sus agentes puedan trabajar en forma segura desde su casa?

¿Y cómo mantener la continuidad, productividad y eficiencia del negocio a distancia?



Agenda

Condiciones tecnológicas

Organización del equipo de trabajo

Comunicación

Flexibilidad

Monitoreo en tiempo real | Funcionalidades

Calidad y Speech Analytics

Automatización y asistentes virtuales

Caso de éxito



Condiciones
Tecnológicas



Organización
del Equipo

1. Condiciones Tecnológicas



Ordenadores domésticos

No todos cuentan con un ordenador, o con los estándares técnicos que se requieren para desarrollar su trabajo.

Entonces, se recomienda:

- Abstraerse lo máximo posible de esas condiciones técnicas.
- Implementar herramientas para independizar la calidad de la atención de las condiciones del dispositivo.
- Emplear Workspaces, que funcionan en diversos dispositivos y sistemas operativos.
- Optar por auriculares con cable.



Acceso a servidores

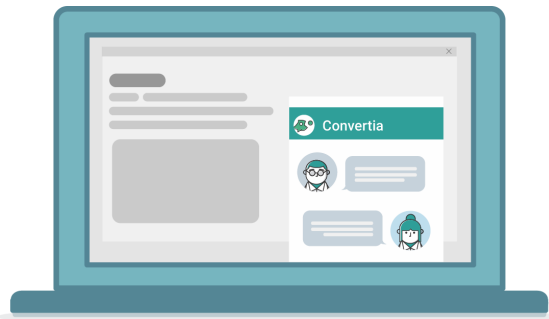
- ¿En la nube u on-premises?
- Soluciones de conexión: portales cautivos y VPN's
- Brindar información precisa sobre la conexión a Internet de forma segura.



2. Organización del equipo



¿Cómo asegurar que los operadores podrán trabajar de forma productiva, alineada y brindando un servicio de calidad?

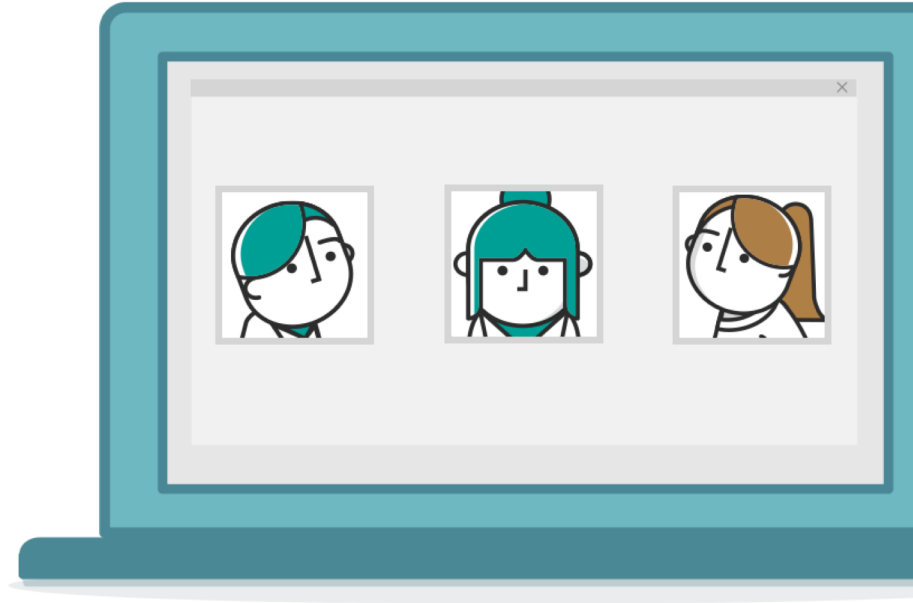


Comunicación



Flexibilidad

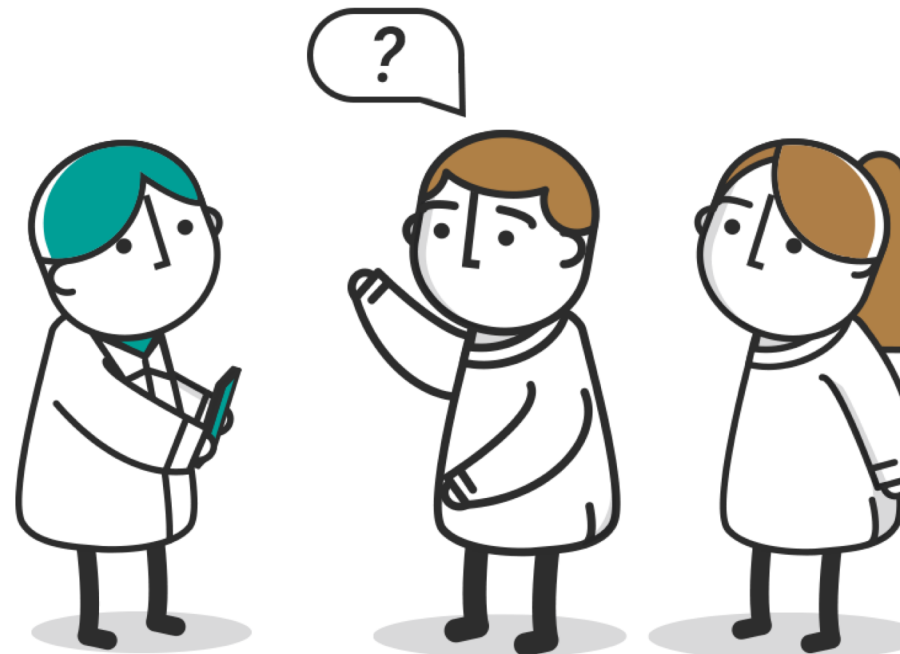
- Establecer los canales de comunicación interna para consultas e intercambios.
- Brindar información confiable y clara.
- Establecer procesos simples, pocas herramientas e integrales.
- En contextos críticos y de incertidumbre, los managers son la guía para el equipo.



- Flexibilizar los calendarios y turnos
- Implementar herramientas de Workforce Management
- Atender nuevas tendencias de la demanda
- Humanizar la gestión

Entonces:

¿Cómo supervisar a distancia para realmente garantizar que se está trabajando de forma productiva y siguiendo los estándares de calidad?







Dashboards en tiempo real



Monitoreo silencioso y trabajo colaborativo



Adaptar métricas



Asegurar cumplimiento de calidad

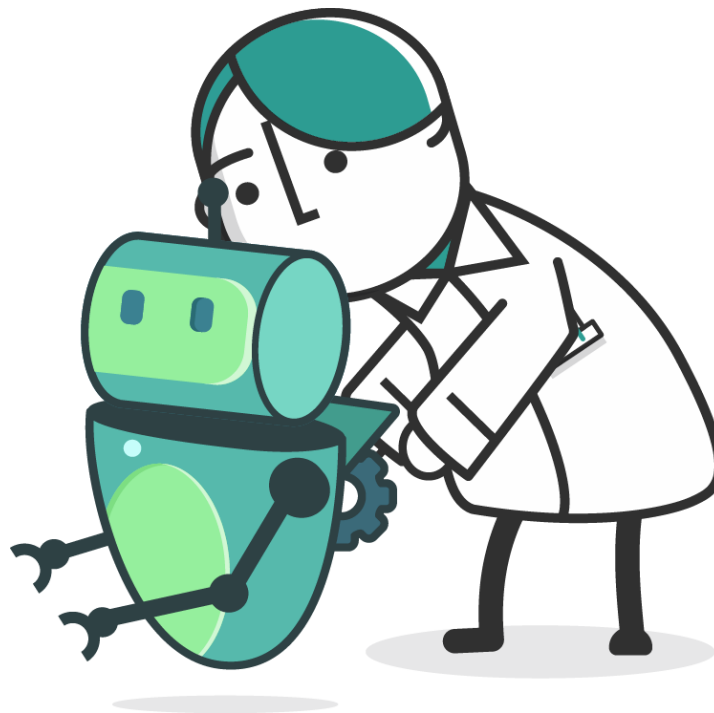


Detectar dificultades

- Mantener rutinas antes de sentarse a trabajar
- Vestirse como para salir en una día normal
- Hacer pausas
- Mantener un espacio específico para trabajar
- Tácticas de gamificación



- IVR
- Respuestas enlatadas
- Bots con AI
- Omnicanalidad
- Bots de ITR



Operaciones en [México \(188 posiciones\)](#) y [Colombia \(50 posiciones\)](#)

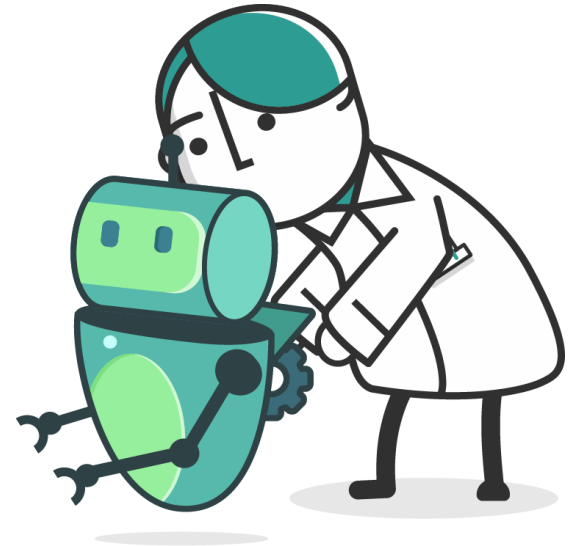
Reto: Migrar 151 agentes remotos en menos de 3 semanas sin afectar los resultados del cliente

¿Qué se dimensionó?

- Se generó una imagen para cada proyecto que incluyeran los aplicativos y reglas de conexión
- Se realizó un manual de capacitación para agentes remotos
- # de ejecutivos de contacto con equipo propio y buen internet (5 y 2MBPS de carga)
- Internet dedicado, no se usaron troncales, la ruta de la computadora es como si fuera una máquina más del CC
- # de Amazon Workspaces a utilizar
- Conexión de la VPN entre AWS y los Contact Centers
- 3 servidores: 2 Active Directory y 1 File Server

¿A qué problemas nos enfrentamos?

- Mala conectividad de internet
- Hardware austero de equipos
- Micrófonos defectuosos y mala configuración del audio
- Ruido por parte del ambiente del agente
- El internet de casa se compartía y alcanzaba el mínimo necesario
- No cierran sesión correctamente en las máquinas virtuales



¿Cómo se llevó a cabo el monitoreo de la operación para mantener el performance?

- Se realizan grabaciones aleatoria en las llamadas
- Se asignó a una persona dedicada al monitoreo por cada campaña
- Reporte diario de agentes remotos: Conectividad, productividad y calidad
- Reporte semanal de agentes en el Centro de Contacto
- Controlar el uso de internet, dedicado a la función del CC
- Uso de canales de comunicación oficiales



Resultados

- Migración en CC México – **3 días** | en CC Colombia **5 días**
- Se incrementó la productividad en un 20%
- Más del 90% de los equipos, software conexión, funcionó de manera estable
- Se mantiene un promedio general del 85% en métricas de calidad
- Menos del 5% de rotación
- Se continúa reclutando personal para incrementar un 10% de ejecutivos



¿Funcionó la modalidad de teletrabajo?

¿Es indispensable que todos los operadores asistan al espacio laboral?

Evaluar caso por caso.

Ver métricas de desempeño y obtener feedback de agentes.

Tener un plan de transición para volver a la empresa.

Nueva Realidad



En Convertia contamos con un plan de contingencia para ayudar a nuestros clientes.

Si te interesa recibir más información, seas o no cliente, podemos ayudarte.
Puedes escribirnos a: israel@convertia.com

GRACIAS

convertia

www.convertia.com

