



Management vía Home Office

Instructor:

Pedro Velázquez

www.imt.com.mx

Marzo 2020.



Instituto Mexicano de Teleservicios

Primera institución en México especializada en consultoría, capacitación y soluciones integrales para Centros Telefónicos Empresariales

Como sabes, actualmente atravesamos un período de cambios importantes a la que debemos hacer frente...

Sin embargo la vida laboral debe continuar pese a la distancia o lugar en donde nos encontremos.

**GENEREMOS INGRESOS a nuestra empresa,
SIGAMOS CON LOS PLANES...**



NUESTROS SERVICIOS

Ahora todos nuestros servicios en **modalidad virtual**

Capacitación y Desarrollo



Consultoría



Aseguramiento y Control de Calidad



Máster / Diplomados CRM y Administración de Centros de Contacto



Certificación



Estudios de la Industria / Inteligencia de Negocios



Congreso Internacional ContactForum México, Monterrey y Guadalajara



Cumbre de Líderes CRM & Contact Centers



Eventos Comerciales



Premio Nacional de Excelencia



Premio LATAM



Revista ContactForum / Directorio de Proveedores de la Industria



Newsletter y Portal ContactForum / App Móvil IMTCF



Objetivo

- **Potencializar** las habilidades de Gestión de los mandos medios y superiores de las organizaciones a fin de controlar y supervisar de manera efectiva a través del formato Home Office.
- Transmitir los mejores mecanismos de **gestión y control** de operaciones.

Reto

Crear mi oficina en casa



Agenda

1. Principales errores al trabajar en H.O
2. Inicia el Proyecto (Team Back)
3. Organización y Agenda
4. Clima y Actitud en Home Office
5. Aprovechando el Home Office

Gestiona
Resultados
desde tu casa



Características importantes

Que es el Home Office ?

- Esquema de trabajo flexible en las organizaciones para generar mejores resultados y dar continuidad a la operación.
- Será considerado como trabajo a domicilio el que se realiza a distancia utilizando tecnologías de la información y la comunicación
- Esta práctica tiene grandes beneficios , pero también algunas oportunidades.



¿Cuáles son los errores más comunes al hacer Home Office ?

- 1.- Pensar que estas de “Vacaciones”.
- 2.- No planear.
- 3.- No tener un espacio correcto.
- 4.- No comunicar a la familia.
- 5.- Mala comunicación.
- 6.- Distracciones.
- 7.- Desorden.
- 8.-No tener metas.



Áreas de Oportunidad al trabajar en Home Office



¿Te identificas?



Cómo anticiparnos a los problemas

- Definir políticas.
- Desarrollar una infraestructura virtual.
- Define con antelación indicadores.
- Monitorea la productividad.
- Define objetivos, meta, horarios.
- Limpia y organiza tu espacio de trabajo.
- Evita distracciones.
- Recuerda que **la gestión del tiempo, te da calidad de vida.**

Elementos Clave

- Según las conclusiones de Keith Ferrazzi, al frente de una consultora dedicada a la investigación sobre compañías, hay cuatro elementos clave para que un equipo virtual tenga éxito:
- Es necesaria la tecnología pero también el **equipo y liderazgo adecuados** y establecer puntos de encuentro en persona.



Team
Back

Planeación y estructura

- **Establecer** los objetivos , Politicas generales y particulares.
- Que cambios se requieren, tiempos y movimientos (**Infraestructura virtual**).
- Establecer **tramos de control** (champions) para **monitorear** la productividad.
- **Capacitación.**
- **Gestiona** tu tiempo eficientemente (metas y horarios).

Herramientas home office

- Al realizar home Office es importante tener en cuenta que debes dar continuidad a la operación y mantener la comunicación con el equipo de trabajo.
- Herramientas básicas que debes considerar al hacer home office y generar mayor índice de productividad:
 - ✓ Correo electrónico
 - ✓ Video conferencia
 - ✓ Documentos compartidos
- Recuerda que también hay herramientas de trabajo colaborativas, apóyate de tu área de TI para que los capacite y la organización prevenga incidentes.



¿Como desarrollar una agenda efectiva ?

1.- Fija tus actividades rutinarias.

Debe establecerse una rutina de trabajo que permita organizarse adecuadamente y aprovechar el tiempo de la mejor manera.

Fijar una hora para comenzar el trabajo.

Un horario fijo de comida y de cierre de actividades, que tengan cierta flexibilidad para ocasiones especiales o proyectos demandantes, hará que el tiempo rinda de manera eficiente.

¿Como desarrollar una agenda efectiva ?

2. Establece plazos.

Llevar una agenda puntual con fechas definidas y plazos de entrega de avances o proyectos ayuda a los trabajadores a mantenerse concentrados en cumplir sus objetivos.

Al hacer **home office**, es común sentir que los horarios y límites son más flexibles, pero esta situación puede llevar a las personas a no rendir de forma adecuada y salirse de los límites establecidos.

Lo que diferencia el **éxito** de la estrategia es la **adecuada ejecución**.

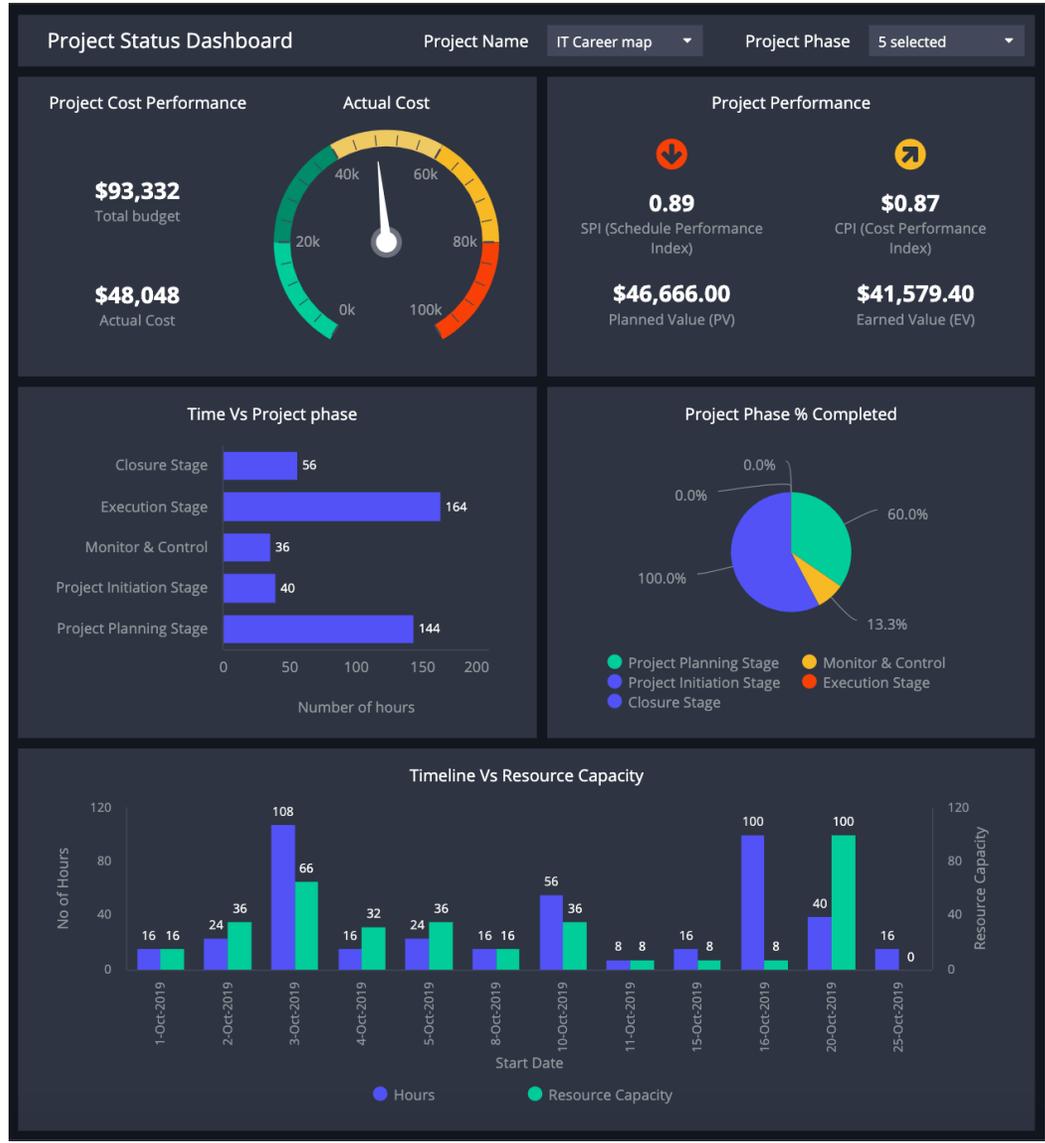
- Establecer un buen plan de **ejecución** con los recursos adecuados y un correcto calendario es clave para alcanzar los objetivos deseados.



Métricas y Seguimiento

- Es de vital importancia crear el dash board que te permita tener en línea control de tus indicadores.
- ¿Que métricas te ayudan a gestionar?
 - ✓ Ventas
 - ✓ Outbound/Inbound
 - ✓ Servicio al cliente In/out etc.

Sales Dashboard



El impacto de la actitud

- La actitud positiva de un equipo a distancia representa la “arquitectura de la gestión corporativa” , se presentan mecanismos que hacen que un buen ambiente detone en mucho mejores resultados.
- A continuación, se detallan los drivers que se detonan al trabajar con una gestión armónica de personal a distancia.

Tips para mantener Actitud Positiva

- 1.- Mantén los buenos modales al comunicarte.
- 2.- Haz todos los días algo que te guste.
- 3.- Dedica tiempo a tu cuerpo.
- 4.- Establece pequeños lapsos de descanso.
- 5.- Alimentate bien.
- 6.- Duerme bien.
- 7.- Cuida tus relaciones familiares y afectivas.
- 8.- Dedica tiempo a tu desarrollo espiritual.
- 9.- Ten presente un propósito superior.
- 10.- Ayuda a alguien siempre.

Ventajas y beneficios



Enfoque a la mejora continua

- Al contar con mas tiempo de ejecución, se elimina el trabajo atrasado.
- Podemos mejorar procesos.
- Anticiparnos a problemas.
- Auto- capacitarnos en temas de interés.
- Proponer planes de acción.

Reflexiones finales

SEGÚN UN ESTUDIO REALIZADO EN VARIOS PAÍSES DE LATINOAMÉRICA:



De las personas cree que haciendo home office sería más productivo

Valora más contar con oportunidades de crecimiento

Valoran más tener un horario flexible

Valora más poder equilibrar mejor la vida laboral-personal

BENEFICIOS ECONÓMICOS EN LA OFICINA

Reducción de costos en:



- Energía eléctrica
- Internet
- Agua

y gastos típicos de una oficina

Fuentes:

<https://www.forbes.com.mx/home-office-aumenta-28-la-productividad-de-las-empresas/>

<https://www.cfo.com/blog/2017/03/28/el-trabajador-digital-tiene-una-valor-mayor-del-trabajo/>

<https://www.forbes.com.mx/muchos-companias-preferen-trabajar-manera-remota/>

<https://www.marca20.com/home-office-tema-que-gana-preferencia-entre-marcas-como-apple-amazon-y-dailym/>

<https://www.marca20.com/home-office-va/>



¡Todos nuestros programas de
capacitación
en **modalidad virtual!**

www.imt.com.mx

capacitación@imt.com.mx

Tel. 5340 – 2290 ext. 6000/6010/6030

¡Gracias!