

# Teletrabajo en el Contact Center: cómo convertirlo en una opción estable tras la desescalada

---

Por: Lidia Martínez – Alisys.

A pesar de que la pandemia del coronavirus ha obligado a implementar el teletrabajo con escasos márgenes de tiempo, el sector del contact center ha conseguido adaptarse a la situación, manteniendo sus estándares de calidad habituales y garantizando la seguridad y privacidad de la información.

La innovación tecnológica y la tecnología cloud han permitido a los centros de contacto migrar a la modalidad de teletrabajo a más del 90% de los empleados en un tiempo record. El 10% restante, se limita “a aquellos servicios esenciales en los que implantar el teletrabajo no es posible por criterios legales, de ciberseguridad o por una extrema complejidad”, afirma el presidente de la [Asociación CEX](#), Iñigo Arribalzaga.

Más del 90%  
de los empleados  
de los contact  
center teletrabajan.

Asociación CEX

Para el presidente de la CEX, “es de agradecer que todas las empresas de contact center hayan impulsado de una manera espectacular el teletrabajo en sus organizaciones para cuidar a sus empleados, pero, a la vez, que no hayan descuidado a sus clientes y podamos mantener conectada a la sociedad”.

**¿Qué soluciones han permitido implementar el teletrabajo en los contact center en un tiempo record?**

La escasa penetración de la cultura del teletrabajo ha sido uno de los principales obstáculos a los que han tenido que hacer frente las empresas de los centros de contacto con cliente.

Como señala el informe *“Workforce Resilience in the Eye of the Pandemic: Overcoming the Current Remote Work Situation While Planning for the Future”* de [Gartner](#), la mayor parte de los planes de continuidad de negocio no incluyen la posibilidad de un escenario de trabajo en remoto o, si lo incluyen, no está desarrollado.

Ante esta situación, la tecnología en la nube se convierte en una solución eficiente para un rápido despliegue de la infraestructura, garantizando la seguridad de la información y la accesibilidad desde los hogares de los agentes.

---

## Tecnología cloud: clave para un rápido despliegue de una infraestructura segura accesible desde cualquier lugar.

---

Con las soluciones de [contact center en la nube](#), los agentes pueden gestionar las peticiones de los clientes desde sus hogares utilizando el mismo software y skills configurados. Por su parte, las empresas que no contaban con tecnología cloud han podido implementar dicha solución de forma rápida, segura y sin inversiones en hardware, ni software. Además, la mayor parte de los proveedores de soluciones cloud comercializan sus productos as a service y en la modalidad de pago uso. Se paga, por tanto, en función del volumen de peticiones.

Además de los contact center en la nube, la innovación tecnológica permite incorporar otras herramientas que facilitan la productividad de los agentes al tiempo que garantizan una buena experiencia de usuario. Algunas de estas son soluciones son:

1. Implementar software automatizados como chatbots que gestionan las peticiones más frecuentes de los clientes en distintos canales y derivan las consultas más complejas a los agentes humanos.
2. Incorporar IVR que dirigen la llamada del usuario al departamento correspondiente en función de la opción seleccionada por el cliente mediante pulsaciones en el teclado o indicaciones de voz.
3. Apostar por tecnología de pregunta abierta o [IVR conversacional](#). Estos sistemas automatizados atiendan las peticiones de los clientes conversando con el usuario en lenguaje coloquial. Sin transferencia de la llamada entre departamentos, esperas o marcaciones en el teclado.
4. Incorporar video llamadas para facilitar la comunicación interna.
5. Facilitar el acceso de los agentes a recursos de autoservicio.
6. Confiar en proveedores tecnológicos especializados

## **Pautas para gestionar el trabajo de los agentes y adaptarse a la modalidad de teletrabajo**

Solo 8,4% de la población activa española trabajó ocasionalmente desde sus casas en 2019, según datos del [Banco de España](#). La implementación del teletrabajo configura un nuevo escenario tanto para empresas como para empleados que debe ir acompañado de un plan que garantice la calidad del servicio y facilite la adaptación de los agentes.

El plan de teletrabajo debe contemplar los siguientes aspectos:

- **Espacio de trabajo**

El agente debe disponer de un espacio de trabajo óptimo. La empresa será la encargada de proporcionar un ordenador o portátil con la configuración y herramientas necesarias para el desempeño de su actividad laboral. Deben

tener acceso al software de gestión de contacto de clientes, CRM, correo electrónico y los recursos con los que trabaja habitualmente.

Además, es necesario contar con una conexión a internet con una velocidad estable. El agente debe conocer el procedimiento o los protocolos a seguir para reportar problemas e incidencias a los equipos de soporte o infraestructura.

- **Establecer un horario de trabajo**

Reportar a los supervisores de los diferentes departamentos las necesidades de cada agente para conciliar la vida profesional y personal a través de un único canal de comunicación.

Incorporar una herramienta que facilite la comunicación y planificación de los horarios de los distintos agentes para garantizar la continuidad del servicio en el horario de atención al cliente.

- **Facilitar la comunicación interna**

Los equipos deben reunirse de forma periódica para facilitar el seguimiento de la actividad e incorporar protocolos de mejora continua. El supervisor puede compartir con su equipo los [KPIs](#) más importantes del servicio como el NPS, CSI o los tiempos de gestión y de resolución de las peticiones.

Asimismo, es recomendable establecer canales de comunicación inmediatos que faciliten la comunicación con el supervisor para que los agentes pueden solventar posibles dudas ante peticiones de clientes.

## **Ventajas de implementar el teletrabajo en el contact center**

Ahorro de costes, aumento de la productividad y de la satisfacción de los empleados, menor rotación de equipos y posibilidad de captar talento con independencia de la ubicación geográfica del agente son los principales beneficios de implementar el teletrabajo en un contact center.

Ya en 2012, la [Universidad de Stanford](#) realizó una investigación con empleados de una empresa dedicada a la reserva de viajes por teléfono para evaluar su rendimiento en modalidad de teletrabajo.

Tras 9 meses de trabajo en remoto, el estudio reveló que la productividad de los empleados que trabajan desde sus casas había aumentado un 13%. Además, se incrementó la satisfacción de los empleados y se redujo la tasa de abandono de empleados más del 50%.

Y es que el teletrabajo supone un ahorro de costes de 1.200€ al año por trabajador y un incremento de la productividad del 20%, según un [estudio de la Cámara de Comercio de Navarra](#). En la misma línea, la consultora [Kaizen Institute](#) apunta a un ahorro en coste de infraestructura del

El teletrabajo  
supone un ahorro  
de 1.200€ por  
trabajador

Cámara de Comercio de Navarra

30%. Si bien la consultora señalaba que pocas empresas estaban preparadas para teletrabajar debido a la falta de sistemas de gestión, estandarización de procesos y planificación de equipos, la pandemia del coronavirus ha permitido a las empresas subsanar estos elementos críticos.

### ¿El teletrabajo ha llegado al contact center para quedarse?

A pesar de que la COVID-19 ha obligado a muchas empresas a migrar a la modalidad de teletrabajo de forma apresurada, las organizaciones manifiestan su intención de mantener a parte de los equipos en remoto una vez superada la pandemia. Así lo revela una encuesta realizada por [Gartner](#) entre 137 CFOs y responsables de finanzas. El 74% de las empresas tiene previsto mantener al menos al 5% de su plantilla en modalidad de teletrabajo de manera permanente. El ahorro de costes y la flexibilidad son los principales motivos esgrimido para apostar por el trabajo en remoto permanente de una parte de los empleados.

La COVID-19 ha puesto de manifiesto que la adopción de tecnologías cloud, que permiten una rápida implementación del teletrabajo, se han convertido en una solución eficiente para garantizar la continuidad del negocio y la calidad del servicio en situaciones de crisis. La etapa de confinamiento ha sido el escenario para revelar las ventajas de implementar el teletrabajo al incrementar

la productividad de los agentes, ahorrar costes y facilitar la conciliación de la vida personal y familiar.

Mantener a una parte de la plantilla en remoto se presenta como una opción más que probable ante posibles rebrotes del coronavirus o nuevas situaciones de contingencia. Asimismo, muchas empresas optarán por implementar de forma permanente esta modalidad de trabajo para parte de sus agentes como medida para ahorrar en costes de infraestructuras y aumentar la satisfacción de los empleados.

#### Fuentes:

- Redes & Telecom: [Los teleoperadores continúan con su labor \(desde casa\)](#)
- Gartner: [Workforce Resilience in the Eye of the Pandemic: Overcoming the Current Remote Work Situation While Planning for the Future](#), Matt Cain, Gavin Tay, Ron Hanscome, Chris Silva, Stephen Emmott, 16 de abril 2020
- Banco de España: [El teletrabajo en España](#)
- Gartner: [Gartner CFO Survey Reveals 74% Intend to Shift Some Employees to Remote Work Permanently](#), 3 de abril 2020.
- El Economista: [El teletrabajo ahorra al empresario 1.200 euros por empleado y año](#)
- Contact Center HUB: [¿Ha llegado el teletrabajo para quedarse?](#)