

El cambio al teletrabajo requiere la modernización del centro de contacto

Con agentes de centro de contacto trabajando de forma remota, puede que tenga más libertad para contratar en un grupo mayor de talento que no depende de la ubicación. Tal vez también esté pensando en reducir el espacio de oficina física.

“Para 2024, el 30% de las organizaciones habrán sacado de sus instalaciones las operaciones de sus centros de contacto, con un salto del 60% en agentes a tiempo completo teletrabajando”.

Gartner: Overcome the Top 3 Challenges to Setting Up Contact Center Agents for Remote Working (Superar los tres retos principales de configurar a agentes de centro de contacto para el teletrabajo) publicado el 26 de febrero de 2021

Los agentes del centro de contacto son la primera línea de interacción con los clientes. Necesitan poder comunicarse claramente por teléfono y acceder rápidamente a la información para ayudar a los clientes de forma oportuna. Cualquier problema en la calidad de la llamada o en el rendimiento de la aplicación puede aumentar la duración de las llamadas y reducir el grado de satisfacción de los clientes. La capacidad para supervisar y administrar el rendimiento de los agentes garantiza que ofrece la mejor experiencia al cliente.

Todos sabemos que las puntuaciones en los SLA y NPS son de vital importancia, pero también lo es incorporar a nuevos agentes, proporcionar formación de forma remota y organizar reuniones periódicas con el equipo. Con el cambio a un modelo de plantilla híbrida, la complejidad de TI está aumentando. Una infraestructura de seguridad y redes heredada distribuida basada en hardware es difícil de administrar y mantener actualizada.

El paso de las aplicaciones del centro de contacto a la nube y la descentralización de las operaciones del centro de contacto son un paso importante en un planteamiento a largo plazo hacia la evolución del negocio de los centros de contacto. Algunas de las recomendaciones de Gartner son:

- Migrar a plataformas de centros de contacto basadas en la nube para evitar problemas de escalabilidad de VPN, ya que las plataformas cloud no requieren VPN para la mayoría de las operaciones del centro de contacto. Las organizaciones que tengan previsto permanecer locales deberán volver a crear su infraestructura de VPN para admitir agentes remotos.
- Establecer un entorno de estaciones de trabajo seguro para los agentes de centro de contacto que teletrabajen facilitando una seguridad de extremo a extremo mediante herramientas de infraestructura de escritorios virtuales (VDI) y la tecnología WebRTC, cuando proceda.

Esto también puede ayudar a reducir los costes de infraestructura del centro de datos. Sin embargo, el uso frecuente de tecnologías VDI y VPN heredadas puede dar lugar a dificultades a la hora de mantener la seguridad y no se pueden ampliar para una plantilla más grande. Lo que es más, el rendimiento de SaaS con una VPN va a ser deficiente. Dado que muchos clientes empresariales mantienen al menos algo de infraestructura en las instalaciones, necesitan una alternativa mejor que las VPN tradicionales y una infraestructura heredada. Además, los clientes de virtualización de escritorios (VDI) heredados tendrán problemas de conexión en el terminal.

“Para 2024, el número de agentes de centro de contacto en la nube superará los locales”.

Gartner: Overcome the Top 3 Challenges to Setting Up Contact Center Agents for Remote Working (Superar los tres retos principales de configurar a agentes de centro de contacto para el teletrabajo) publicado el 26 de febrero de 2021

Por un lado, esto significa que los agentes remotos solo necesitarán estar equipados con un thin client, conexión a Internet, un explorador para WebRTC y un softphone para usar el software del centro de contacto como un servicio

(CCaaS). Sin embargo, confiar en una wifi doméstica con velocidades de conexión a Internet variables hace que resolver los problemas de rendimiento de la aplicación de los agentes remotos sea difícil para el departamento de TI, especialmente sin visibilidad de la red doméstica. Para disfrutar de la mejor experiencia de las aplicaciones de VoIP y UCaaS, los agentes necesitan un ancho de banda de alta calidad y una conectividad directa (salida local de Internet) en sus casas, ya que estas aplicaciones son más susceptibles a jitter, pérdida y latencia. Sin una seguridad de calidad empresarial en las redes domésticas, la protección de las aplicaciones y los datos debería proporcionarse como un servicio para garantizar la defensa ante amenazas para los agentes remotos.

Una mejor experiencia del agente impulsa la productividad y la satisfacción del cliente

Las herramientas de colaboración son críticas en un entorno remoto para garantizar que los equipos permanecen conectados. La incorporación rápida de agentes y su formación sin un buen plan sobre cómo mantener una experiencia coherente pueden significar una presión adicional sobre el departamento de TI y el negocio.

Citrix Workspace ofrece un acceso seguro con el servicio Citrix Virtual Apps and Desktops y Secure Workspace Access. Citrix Workspace ofrece a los agentes:



- Una experiencia única unificada similar al del consumidor desde la que puedan trabajar, en todos los dispositivos que utilicen: escritorios, portátiles, dispositivos móviles, dispositivos propiedad de la empresa o del empleado y mucho más. Todo ellos iniciando sesión de forma segura en TODAS sus aplicaciones una sola vez.
- Acceso seguro a todas las aplicaciones (aplicaciones de Windows, SaaS, web) sin complejidad. El inicio de sesión único (SSO) proporciona un acceso seguro a todas las aplicaciones y archivos que los agentes necesitan allí donde trabajen sin tener que utilizar múltiples contraseñas.
- Este navegador seguro basado en la nube, alojado por Citrix, permite a los agentes navegar por la red sin restricciones.

Cuanto más lejos estén los agentes de las aplicaciones que utilizan, peor será la calidad debido a la latencia. El backhauling tradicional al centro de datos para llegar a la nube utiliza prácticas de enrutamiento ineficientes para proteger la salida a Internet. Citrix SD-WAN optimiza de forma inteligente el tráfico y lo envía directamente a las aplicaciones en la nube que los agentes necesitan, con lo que ofrece una mejor experiencia. Citrix SD-WAN puede identificar y diferenciar localmente la voz y otro tráfico SaaS para reducir la latencia a la vez que mantiene la superficie de ataque protegida. Al aprovechar la conectividad inalámbrica 4G LTE junto con la banda ancha, los trabajadores tienen suficiente ancho de banda y no tienen que preocuparse por las interrupciones de la red. El departamento de TI simplemente configura previamente el aparato Citrix SD-WAN 110 y los envía a los agentes remotos rápidamente a escala.

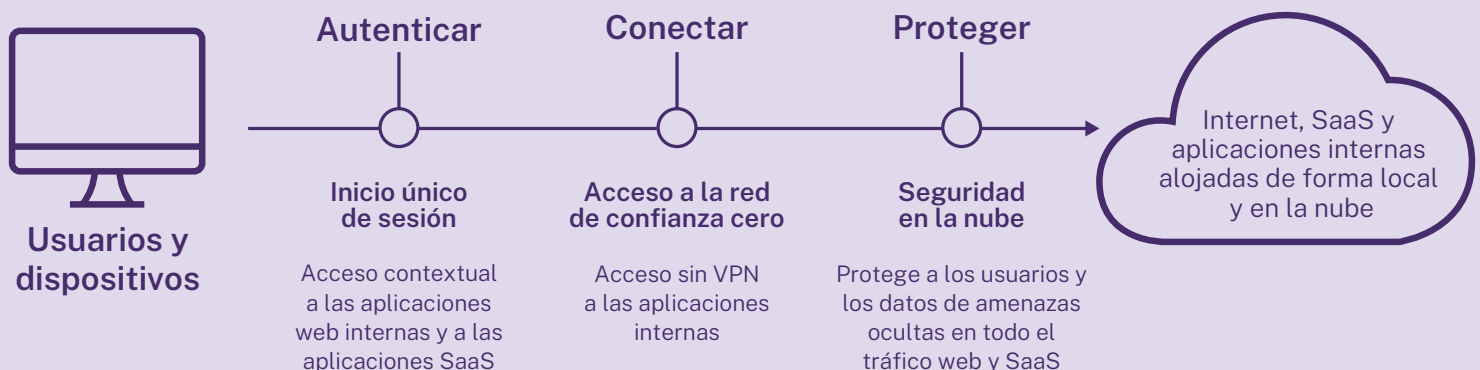
Citrix SD-WAN se integra perfectamente con el servicio Citrix Virtual Apps and Desktops para ofrecer la mejor experiencia

del usuario ofreciendo una mejora de rendimiento hasta cinco veces superior. La integración incorporada con el flujo de trabajo de administración del servicio Citrix Virtual Apps and Desktops simplifica la implementación y configuración para una rápida migración para eliminar la dependencia de las VPN. SD-WAN puede priorizar automáticamente el tráfico virtual de Citrix en tiempo real con respecto a otro tráfico virtual menos importante. La calidad de servicio se mide en los extremos de envío y recepción para garantizar una experiencia de voz sin pérdida.

Garantice la seguridad y privacidad para proteger los datos del cliente

Los agentes del centro de contacto tratan información personal confidencial del cliente de forma habitual, por lo que las filtraciones de datos suponen una importante amenaza para el negocio. Como resultado, la legislación sobre protección de datos ha aumentado. Para mantener el cumplimiento normativo en un mundo en el que muchos agentes trabajan desde casa y aprovechan su ancho de banda e Internet doméstico, la protección debe extenderse a los agentes y sus terminales.

La protección de la información personal identificable (PII) del cliente debe realizarse con cifrado de datos incorporado sobre la WAN, políticas de seguridad centralizadas e integración sin problemas con un servicio de seguridad entregado en la nube que se adapta con un planteamiento de marco de trabajo SASE que incluye ZTNA.



El planteamiento de Citrix con respecto a SASE ofrece un enfoque integrado gestionado en la nube para la SD-WAN y su servicio de seguridad entregado en la nube, Secure Internet Access (SIA). Este marco de trabajo unificado se basa en una arquitectura de nube global con PoP en todo el mundo. Citrix Secure Access combina una seguridad completa entregada en la nube con acceso a la red de confianza cero (ZTNA), SD-WAN, Analytics y Secure Internet Access. Citrix protege el acceso a aplicaciones web, SaaS/en la nube y heredadas con soluciones que autentican, conectan y protegen a los usuarios y los datos de las amenazas de ciberseguridad.

Los usuarios obtienen una experiencia unificada que les permite acceder a todas las aplicaciones que necesitan sin que esto afecte a la seguridad ni a la experiencia. Se ha diseñado para simplificar las operaciones del día 0 al día 2 alineando los equipos de redes (NetOps) y seguridad (SecOps). Protege a los usuarios y los datos de las amenazas ocultas en todo el tráfico web y SaaS con Cloud Access Security Broker (CASB, mediador de seguridad de acceso a la nube) en línea y Data Leakage Prevention (DLP, prevención de fugas de datos) y seguridad web para sitios maliciosos, sistemas operativos desconocidos y malware.

Citrix Workspace con Secure Workspace Access proporciona seguridad en el nivel de agentes y acceso basado en identidad entregados mediante una red global de puntos de presencia (POP) sin VPN que:

- Protege contra las amenazas al acceder a las aplicaciones (aplicaciones Windows, SaaS y web) y mantiene el cumplimiento normativo de los datos personales con inicio de sesión único (SSO), MFA y Secure Browser Isolation (aislamiento de navegador seguro).
- Permite a los usuarios acceder a las aplicaciones SaaS y web con menos contraseñas.
- Protege los dispositivos Traiga su propio dispositivo (BYO) con controles de seguridad basados en políticas (anticapturas de pantalla, antirregistradores de pulsaciones de teclado, marcas de agua) y el servicio Citrix Secure Browser para restringir a los agentes de poner en riesgo los datos de los clientes guardados en las aplicaciones web y SaaS.
- Ampliación automática para satisfacer cualquier aumento de teletrabajadores.

Además, el firewall integrado de Citrix SD-WAN cuenta con un control de políticas global, admite políticas basadas en la zona de forma que pueda implementar una microsegmentación individualizada del tráfico y aplicar una política uniforme de

forma coherente. Citrix SD-WAN también puede realizar de forma inteligente un seguimiento de los puertos abiertos de las aplicaciones SaaS e IaaS, que cambian rápidamente, y clasificarlas como tráfico de confianza y sacar directamente el tráfico a Internet, lo que mejora el rendimiento de las aplicaciones. También cifra todo el tráfico de salida de la sucursal, incluso cuando se transporta sobre una línea MPLS privada.

Sea más flexible para adaptarse más rápidamente

Su centro de contacto confía en las comunicaciones en vivo con los clientes para permanecer competitivo. El tiempo de inactividad no solo se traduce en ventas perdidas, sino que también puede empeorar la percepción de la marca y las puntuaciones de NPS, así como reducir la retención de agentes. La flexibilidad ayuda a sus empresas a superar las interrupciones con menos esfuerzo a la vez que garantiza que las interacciones con los clientes no se vean afectadas. Al centrarse en la implicación del empleado y del cliente, el acceso remoto y las estrategias de incorporación y comunicación, su empresa podrá adaptarse más rápidamente y mejorar la experiencia del cliente.

Citrix Workspace con Citrix Virtual Apps and Desktops ayudan a incorporar rápidamente las nuevas contrataciones remotas. Citrix Workspace impulsa la implicación del talento en entornos híbridos manteniéndolos conectados mediante herramientas de comunicación y colaboración, lo que permite la realización de formación en tiempo real y centrarse en el bienestar del empleado agilizando el acceso a las aplicaciones y datos.

Citrix Workspace permite que los empleados se sientan conectados y seguros con microaplicaciones de bienestar de los empleados y de retorno a la oficina incorporadas. Citrix Secure Workspace Access puede escalar automáticamente para adaptarse a cualquier aumento en las necesidades de trabajadores remotos. Lo que es más, proporciona un acceso seguro a todas las aplicaciones y archivos con SSO y autenticación MFA para reducir el número de contraseñas que necesitan administrar los agentes y que los hackers intentan explotar.

La plataforma Citrix SD-WAN 110 proporciona una experiencia fiable para los trabajadores remotos al combinar múltiples conexiones como la banda ancha y el 4G LTE. Así, protege contra una caída de red de un único operador o congestión de enlace. La conmutación por fallo en el nivel de paquetes pasa completamente desapercibida para agentes en las llamadas.

La visibilidad potencia a TI

La falta de visibilidad afecta a la capacidad de TI para resolver los problemas de las aplicaciones de los agentes que pueden reducir la productividad. Para complicar aún más las cosas, los agentes y el personal de TI ahora trabajan de forma remota en dispositivos personales y corporativos conectados a sus redes domésticas. Y cuando hay aplicaciones dispares, incluidas aplicaciones web, SaaS y empresariales tradicionales, es más difícil determinar dónde se encuentra el problema sin visibilidad. Por ejemplo, ¿cómo se determina si un problema es debido a la conectividad de red, la latencia o un problema con un servidor o nube?

Citrix Workspace se integra con Citrix Analytics para proporcionar información en tiempo real que hace fácil supervisar, detectar y resolver los problemas rápidamente. Citrix ofrece la opción de añadir análisis tanto para la seguridad como para el rendimiento.

Citrix Analytics es un servicio de análisis intuitivo que le permite supervisar e identificar la actividad incoherente o sospechosa en sus redes. Gracias al aprendizaje de máquinas y a avanzados algoritmos, proporciona información procesable sobre el comportamiento de los usuarios basándose en indicadores a través de usuarios, terminales, tráfico de red y archivos. Citrix Security Analytics ayuda a evitar los ataques de día cero e internos con:

- Supervisión de certificados SSL.
- Supervisión del entorno del espacio de trabajo y detección/indicación de personas maliciosas, cambios de comportamiento y anomalías para detener la actividad maliciosa e impedir la pérdida de datos.

Citrix Performance Analytics proporciona sofisticadas capacidades de aprendizaje de máquinas para ayudar al departamento de TI y a los administradores a determinar

la causa raíz de los problemas de rendimiento en una infraestructura virtual y para comprender su repercusión en los agentes. Análisis de rendimiento:

- Agrega las métricas de rendimiento del sitio y las ofrece en paneles de control de infraestructura y experiencia del usuario fáciles de entender que puede usar para analizar la experiencia del usuario y optimizar el uso de los sitios de Citrix Virtual Apps and Desktops.
- Agrega las métricas de rendimiento en las configuraciones locales y en la nube.
- Cuantifica los factores de rendimiento del usuario y clasifica a los usuarios basándose en estos factores. Proporciona información procesable para resolver los fallos, los retardos de pantalla, los inicios de sesión retrasados y otros indicadores de rendimiento.

Dado que los problemas de conectividad y rendimiento pueden estar asociados a la red, una herramienta de administración y supervisión de la red centralizada ayudará a proporcionar visibilidad sobre el estado, el uso, la calidad y el rendimiento de toda la red, y puede proporcionar la capacidad para obtener detalles de sitios individuales y de las conexiones asociadas. Citrix SD-WAN Orchestrator es un servicio de administración multiinquilino alojado en la nube disponible para empresas del tipo “Hágalo usted mismo” y socios de Citrix. Proporciona la capacidad de monitorizar de forma centralizada las tendencias de estado, uso, calidad y rendimiento de toda la red, con la capacidad de obtener detalles sobre sitios individuales y conexiones asociadas. La resolución de problemas se mejora con registros de auditoría y dispositivos, utilidades de diagnóstico como ping, traceroute o captura de paquetes para resolver los problemas de conectividad de la red. Para los clientes de Citrix Virtual Apps and Desktops, proporciona una visibilidad profunda en ese tráfico HDX en el sitio, sesión y nivel de usuario para una resolución de problemas más rápida.

Prepare su centro de contacto remoto para el futuro

Contar con un socio de confianza que comprenda las necesidades únicas del centro de contacto y que tenga experiencia en resolver retos de trabajo remoto puede hacer que su transformación se desarrolle sin problemas. Lo último que desea es una interrupción de su negocio, especialmente con una plantilla híbrida o durante el cambio a la nube. Las soluciones de Citrix pueden ayudarle a entregar de forma segura todas las herramientas que necesitan sus empleados, aplicaciones SaaS, web, virtuales y mucho más, a la vez que simplifica la administración y acelera la implementación.

[Gartner, Overcome the Top 3 Challenges to Setting Up Contact Center Agents for Remote Working \(Superar los tres retos principales de configurar a agentes de centro contacto para el teletrabajo\), Pankil Sheth, Steve Blood, Stuart Downes, 26 de febrero de 2021](#)



Ventas empresariales

Norteamérica | 800-424-8749

En todo el mundo | +1 408-790-8000

Ubicaciones

Sede central | 851 Cypress Creek Road, Fort Lauderdale, FL 33309, Estados Unidos

Silicon Valley | 4988 Great America Parkway, Santa Clara, CA 95054, Estados Unidos

©2021 Citrix Systems, Inc. Todos los derechos reservados. Citrix, el logo de Citrix, y otras marcas que aparecen aquí son propiedad de Citrix Systems, Inc. o una de sus filiales, y pueden estar registradas en la oficina de patentes y marcas de los EE. UU. y en otros países. Todas las demás marcas son propiedad de sus respectivos propietarios.