

# El centro de contacto distribuido. El futuro es ahora

¿Cómo será el centro de contacto en el futuro? Ciertamente no será el tipo de entorno estéril y brillante que se muestra en las películas de ciencia ficción, pero tendrá una forma distinta y tendrá más tecnología moderna. Sin embargo, esa tecnología no estará tan a la vista como en la actualidad. De hecho, tampoco lo serán el personal ni los espacios. Por tanto, ¿cuáles son los elementos clave de un centro de contacto para afrontar los retos actuales a la vez que se prepara para el mañana y por qué es ahora el momento de actuar?



# Contenido

Una breve historia .....	3
¿Por qué ahora? .....	3
¿Qué está evitando el progreso? .....	4
¿Qué ha cambiado? .....	5
¿Cómo se puede conseguir? .....	7
¿Cuáles son los beneficios? .....	9
El centro de contacto del futuro, hoy .....	12
¿Por qué Citrix? .....	13

## Una breve historia

Aunque el primer uso registrado del término “centro de llamadas” se remonta a hace unos treinta y ocho años, existían mucho antes. Inicialmente, los centros de llamadas actuaban como canal de ventas, las llamadas salientes conectaban con clientes potenciales para vender productos.

Internet y los nuevos canales de comunicaciones que proporcionó supusieron un cambio en la forma en que las personas interactuaban con las organizaciones. A su vez, las organizaciones tuvieron que responder y enfrentarse a las complejidades y retos de prestar servicios en este mundo impulsado por la tecnología.

El centro de llamadas también evolucionó y dio lugar al centro de contacto, que se convirtió rápidamente en la plataforma de interacción de las empresas.

La tecnología se ha convertido en un elemento central para el éxito del centro de contacto. Los canales únicos y fragmentados han dado paso al omnicanal, y los árboles complejos de teléfonos han sido sustituidos por el reconocimiento de voz inteligente.

El correo electrónico ha sido sustituido en gran medida por plataformas de mensajería, mientras que se han mejorado los procesos donde a menudo son los bots los que realizan la automatización y comunicación.

Los servicios actuales del centro de contacto son tremendamente distintos en comparación con los primeros centros de llamadas. Sin embargo, los entornos físicos en los que están no han mantenido este ritmo de cambio.

Muchos centros de contacto han pasado de ser locales a deslocalizados y luego a cerca del país, pero el concepto de un entorno de centro de contacto sigue siendo básicamente el mismo: personas en escritorios en un gran espacio de oficina. Mientras la experiencia del consumidor ha cambiado hasta casi ser irreconocible, la de los empleados se ha mantenido igual.

## ¿Por qué ahora?

A medida que empresas de todos los sectores continúan luchando contra las interrupciones y afrontan el cambio en el comportamiento del consumidor, una plantilla diversa y nuevos mercados laborales, un centro de contacto sólido ha demostrado ser más importante que nunca.

Como ejemplo, un cliente de Citrix en el sector de los seguros indicó recientemente que si el **15% de su capacidad del centro de contacto parase durante una hora, le costaría 500 000 £.**

Antes de la pandemia global de 2020, ya había una necesidad de que los centros de contacto modernizaran la experiencia de los empleados. Problemas establecidos, incluido el desgaste de los empleados y falta de implicación, más falta o exceso de personal, se han mantenido en la nueva normalidad. Ahora, los entornos tradicionales de centro de contacto, los espacios de trabajo grandes de planta abierta y el traslado de los empleados ya no son la norma. El cambio es necesario.

Encontrar formas eficientes de almacenar, administrar y proteger los datos ya eran preocupaciones claves y continúan siéndolo, con regulaciones estrictas y con cambios continuos como el RGPD, PCI-DSS y MIFID II que exigen una mayor visibilidad y control. En cuanto al cumplimiento normativo y la gestión de riesgos, los operadores del centro de contacto deben usar una tecnología escalable que permita un trabajo efectivo a la vez que cumplen las políticas de detección y retención. Esto incluye el almacenamiento de grabaciones de llamadas y el acceso a ellas. En un momento que ya de por sí ha afectado a la industria, el daño de una multa, hasta 20 millones de EUR o un 4% de facturación global anual en el caso de incumplimiento del RGPD, podría ser catastrófico.

En la actualidad, las empresas están evaluando y adaptándose rápidamente a una nueva visión del futuro del trabajo, lo que hace que sea el momento perfecto para replantearse el centro de contacto. En la actualidad, varios factores son los que dan forma a un entorno creado para el futuro, pero disponible en la actualidad. Existe la necesidad de impulsar la experiencia del cliente o adaptarse a entornos difíciles y futuras crisis globales. Además, los centros de contacto también tienen que atraer a nuevo personal a la vez que retienen a los empleados existentes, reducen sus costes y cumplen con sus objetivos de sostenibilidad.

## ¿Qué está evitando el progreso?

Muchos creen que hay elementos de bloqueo de origen humano y tecnológicos que impedirán una transición sin problemas a un centro de contacto más moderno. El coste es una preocupación principal, al igual que la agitación tecnológica que puede conllevar la creación de un entorno de trabajo flexible y remoto. El impacto en la cultura del trabajo es otro factor importante para los participantes.

Las métricas tradicionales sobre medición del éxito y las preocupaciones sobre el mantenimiento de dichos niveles también han entrado en la ecuación, creando dudas que impiden el progreso:

- ¿La reducción será superior al estándar de la industria del **30-35%**?
- ¿Podemos satisfacer **los niveles de servicio estándar de 80/20** (80% de llamadas respondidas en 20 segundos)?
- ¿Cuál es el impacto de la resolución en el primer contacto? ¿Caerá por debajo del **estándar del 70-75%**?
- ¿Aumentarán las **tasas de abandono**?
- ¿Cuál es el impacto en el **coste por llamada**?

La forma de pensar “si no está roto...” ha sido habitual para los centros de contacto, lo que significa que los sistemas CRM y de telefonía heredados han envejecido sin requerir importantes actualizaciones.

El salto de una infraestructura de centralita (PBX) tradicional a la telefonía basada en la nube, si bien interesante, ha sido adoptado de forma incremental o se ha dejado de lado en favor de la reducción de costes.

Las actualizaciones de la red también se han visto como demasiado disruptivas para las operaciones o, de nuevo, se introdujeron por fases durante largos períodos de tiempo.

Los miedos de que los datos puedan caer en las manos inadecuadas es otra preocupación a la hora de considerar el trabajo flexible y remoto, y muchos consideran que la seguridad no puede garantizarse cuando los empleados operan fuera de las paredes y redes de la empresa.





## ¿Qué ha cambiado?

### También ha habido un lento cambio en los servicios que los clientes necesitan de los centros de contacto.

Los mileniales y la generación Z son nativos digitales; prefieren la comunicación en línea y el autoservicio. A menudo utilizarán los servicios en línea para realizar búsquedas y formarse una opinión.

Saben lo que quieren de una organización y normalmente comprenden cómo obtenerlo. Los servicios que necesitan continuarán alejándose de las quejas, ventas y tareas administrativas tradicionales. En su lugar, utilizarán todos los canales de una empresa y se dirigirán al centro de contacto para asesoramiento, consejos, sugerencias, educación y soporte.

Incluso antes de la COVID-19, esta parte de la evolución del centro de contacto ya estaba en marcha, con la tecnología utilizada para crear y habilitar nuevos servicios y canales de comunicación.

Cuando llegó la pandemia y el mundo respondió, creó una mayor necesidad, urgencia y expectativa de dichos servicios.

También significó que más personas comprendieron y confiaron en el mundo digital, y muchas actividades diarias pasaron a realizarse en línea.

La venta minorista, el ocio y los restaurantes pasaron a promocionar sus servicios en línea como sus principales canales.

Para mantener a las personas seguras y seguir las directrices gubernamentales y de las agencias sanitarias, muchos (incluidos los operadores del centro de contacto) no pudieron trasladarse a la oficina, los centros de contacto cerraron y los empleados tuvieron que teletrabajar.

Aquellos con centros de contacto fuera de los países estaban en las manos de las normativas locales en dichas regiones, lo que supuso que perdieran la sincronía con sus clientes locales.

Esto supuso un cambio drástico para los centros de contacto en los que tradicionalmente todo el mundo estaba en la oficina. Significó que el personal tenía que estar preparado para trabajar desde casa muy rápidamente, los procesos tenían que cambiar y las métricas de informes fueron temporalmente menos importantes.

Sin embargo, también supuso una oportunidad para que los centros de contacto vieran la creación o aceleración de nuevos servicios diferenciados y de nuevas formas de trabajar. Una nueva visión de cómo podría ser el centro de contacto y una oportunidad para redefinir la experiencia de los empleados.

## Capita plc pasó a 18 000 asesores de centro de contacto de las oficinas a teletrabajar en tan solo tres días con Citrix.

Como la empresa de servicios profesionales y subcontratación de procesos empresariales más grande del Reino Unido, Capita proporciona servicios de contacto, asistencia técnica y gestión al Gobierno y a empresas bien conocidas. Opera centros de contacto en el Reino Unido, Sudáfrica, Europa e India.

“Citrix siempre ha desempeñado un papel principal en nuestra función de gestión de clientes”, comenta el director de TI, Adrian Whitaker. Capita utilizó productos de Citrix para entregar un escritorio seguro y estable a los terminales thin client de los asesores del centro de contacto desde un centro de datos local. Whitaker y su equipo estaban en el proceso de migrar el centro de datos a Microsoft Azure cuando se anunció el confinamiento por la COVID-19. El modelo tradicional de las operaciones del centro de contacto está basado en la oficina.

“Cuando llegó la pandemia, no teníamos una solución de teletrabajo instaurada para nuestros asesores”,

El equipo de plataformas de TI de Capita incluía varios ingenieros de Citrix con mucha experiencia y rápidamente recomendaron **Citrix Workspace** como la mejor solución para proporcionar a los usuarios un acceso sencillo y seguro, así como coherencia en la experiencia.

“Desde el momento en que tomamos la decisión hasta la implementación de una solución de teletrabajo solo pasaron tres días. Montamos un entorno que diera servicio a 18 000 usuarios y comenzamos la transición con las aplicaciones exclusivas que necesitaba cada cliente, todo presentado mediante Citrix Workspace”.

Entre los clientes de Capita hay muchas organizaciones con requisitos vitales de asistencia al cliente, como servicios públicos, bienestar animal y proveedores de telecomunicación móvil. En un período en el que la atención a clientes de la tercera edad o vulnerables era vital, la rápida respuesta de Capita fue tan importante como apreciada.

“Podimos implementar una solución de teletrabajo para todos nuestros clientes en un período de tiempo muy breve; eso es una prueba irrefutable del trabajo del equipo”, dice Whitaker. “Los clientes han dicho, ‘gracias por lo que habéis hecho, tan deprisa’. Hemos dado servicio más deprisa que algunos de los propios equipos de TI de nuestros clientes. Citrix Workspace nos ha permitido hacerlo”.

“De la noche a la mañana, mi equipo de 10 recibió el encargo de implementar una solución para los 18 000 asesores del centro de contacto en tres países, junto con el personal empresarial de Capita, para poder trasladarles sin problemas a una solución de teletrabajo completa que imite exactamente lo que tenían en la oficina”.

– Adrian Whitaker, director de TI



## ¿Cómo se puede conseguir?

Administrar la escala y la complejidad de los empleados y la infraestructura en un entorno de centro de contacto ya es una tarea difícil. Combinarlo con la necesidad de una plantilla dinámica capaz de trabajar desde la oficina solo aumenta el desafío.

Además de permitir a los empleados trabajar de forma remota y ser productivos, los centros de contacto deben administrar costes con eficiencia y proporcionar la experiencia con seguridad, supervisando el rendimiento y manteniendo el control.

En una época en la que a las organizaciones de todos los sectores les cuesta adaptarse a la nueva normalidad mientras garantizan la continuidad del negocio y, en muchos casos, la supervivencia, los cambios cruciales no son bienvenidos.

Sin embargo, quienes se adaptan deprisa y adoptan la tecnología para acelerar su transformación tienen más posibilidades de volverse más fuertes.

Implementar rápidamente una solución de TI unificada, que impulse un enfoque centrado en los empleados mientras se garantizan altos niveles de seguridad, proporcionará una simplificación muy necesaria y un trabajo más inteligente, pero no tiene por qué ser un proceso costoso o largo.

Se puede integrar una plataforma y un espacio de trabajo preparado para el futuro, además de reforzar una instalación de TI existente, ya sea local o en nubes.

Al hacerlo se pueden lograr beneficios rápidamente, como desbloquear el acceso seguro a la información para empleados, impulsar su compromiso con la tecnología, aumentar los tiempos de respuesta y mejorar la experiencia de los clientes.

Para lograrlo, las organizaciones deben pensar con cuidado en cómo quieren operar mientras se aseguran de poder adaptarse a cambios imprevistos.

La opción, por ejemplo, de permitir a todos los empleados trabajar desde casa o adoptar un enfoque híbrido es común y se posibilitó con una base tecnológica sólida, como la telefonía basada en nube.

Al mismo tiempo que se proporciona una experiencia estupenda a los empleados y clientes, un centro de contacto virtual necesita mantenerse en control y administrar sus recursos con eficiencia.

Deberían ser accesibles desde cualquier parte con una conexión de Internet, equipar al personal con las herramientas necesarias para trabajar de forma eficaz en la oficina o en casa mientras se permite la supervisión y el control por parte de equipos de TI. Se pueden aplicar dichas implementaciones para incluir aplicaciones y redes existentes para que los empleados

puedan acceder a herramientas con las que estén familiarizados en cualquier dispositivo, no solo los que proporcione su empleador. Sin embargo, es este punto el que a menudo suscita preocupaciones. ¿Cómo puede asegurarse la seguridad de los datos cuando los usuarios finales pueden acceder a información potencialmente confidencial en sus dispositivos personales? Aquí la clave es que no es el caso.

## Protección de datos en un mundo de trabajo remoto

Traer su propio dispositivo, BYOD, permite a los empleados trabajar en sus propios dispositivos y es un enfoque popular que ha demostrado ser eficaz impulsando la satisfacción de los empleados mientras se ahorran costes y aumenta la productividad.

Sin embargo, para los centros de contacto, donde es crucial proteger los datos confidenciales, la idea de que un usuario “aporte” su propio dispositivo a un entorno seguro (o acceda a los datos fuera de este) es problemática, debido a la falta de visibilidad y control disponibles. No obstante, siguiendo el consejo del National Cyber Security Centre (NCSC, Centro de Ciberseguridad Nacional del Reino Unido), Citrix ha desarrollado una [guía para usar su propio dispositivo \(UYOD\)](#) para mostrar cómo la tecnología de Citrix permite a las organizaciones satisfacer las recomendaciones del NCSC. Este enfoque proporciona a los empleados una “presentación” de la información en su dispositivo en vez de almacenarla localmente. Simplemente tienen una vista de los datos a través del dispositivo de su elección, dándoles a los equipos de TI la garantía de que los empleados no podrán llevarse ni descargar información confidencial.

En un entorno de trabajo dinámico, el UYOD ofrece la mejor solución. Como recomienda el NCSC, con los controles técnicos y procedimentales adecuados, muchos de los riesgos percibidos que se asocian al BYOD pueden gestionarse al completo. Siempre que se siga un enfoque de prácticas ideales, el departamento de TI tendrá la garantía de que no se abusará de la confianza que viene con el UYOD, ya sea accidental o deliberadamente.

Hay algunas situaciones en las que puede que el UYOD no sirva; podrían ser contractuales, demandas del usuario o una necesidad competitiva. En estas situaciones, se recomiendan dispositivos de bajo coste y potencia que se administren en línea con UYOD. Se puede lograr seguridad y productividad eliminando al mismo tiempo posibles sobrecargas de costes y administración asociadas a los tradicionales dispositivos empresariales administrados.

## Teleperformance aprovecha las soluciones de espacio de trabajo digital para permitir que se trabaje desde donde sea, revelando nuevos talentos que aportan una ventaja empresarial.

Teleperformance tiene su sede en Francia y proporciona adquisición de clientes, atención del cliente, soporte técnico, cobro de deudas, redes sociales y otros servicios en todo el mundo.

Cuando atacó la COVID-19, **Teleperformance** tuvo el reto de habilitar rápidamente el trabajo remoto para mantener en funcionamiento sus operaciones (y a los clientes de todo el mundo que dependen de ellas). La empresa estuvo a la altura de la ocasión, equipando con éxito a más de 250 000 empleados para que trabajasen desde casa con **soluciones de espacio de trabajo digital de Citrix**, como **Citrix Virtual Apps and Desktops™** y **Citrix ADC™**.

Pero Teleperformance no solo usa Citrix para permitir el trabajo remoto. En vez de eso, se trata de replantearse la forma de hacer el trabajo (e incluso quién lo hace) aprovechando la tecnología para integrar una mayor agilidad en su modelo de trabajo y la estrategia de la plantilla.

“Trabajar desde cualquier parte no es exclusivo de la pandemia”, dijo José Güereque, vicepresidente ejecutivo de infraestructura y director de información de Teleperformance Nearshore. “Mantendremos para

siempre la estructura híbrida como nuestro modelo permanente y Citrix será un socio tecnológico vital para impulsarlo”.

Con Citrix y Teleperformance Cloud Campus, Teleperformance puede crear una potente experiencia de espacio de trabajo digital que permite a sus agentes acceder de forma segura a los recursos y herramientas que necesitan para colaborar y trabajar de la forma más eficiente y eficaz que sea posible en cualquier canal, dispositivo o ubicación, permitiendo a la empresa llegar a nuevas fuentes de talentos en lugares remotos, lo que, según Güereque, ha sido revolucionario.

Al facilitar el trabajo remoto, Teleperformance no solo resuelve un problema a corto plazo creado por la pandemia mundial, sino que impulsa un valor a largo plazo para su negocio y los clientes a los que atiende.

“Lo que vemos como resultado de facilitar el trabajo desde cualquier parte son puntuaciones de NPS superiores tanto de nuestros agentes como de nuestros clientes”, afirma Lance Brown, vicepresidente ejecutivo de red, telecomunicaciones y arquitectura de Teleperformance.

Teleperformance se incorpora a más de 400 000 empresas de todo el mundo que usan las soluciones Citrix para crear un espacio de trabajo digital moderno que dé ventaja a su negocio.

“Cuando contratábamos solíamos estar limitados a ciudades grandes, pero, actualmente, contratamos a gente de ciudades muy pequeñas y hasta otros países. Así que podemos usar a más gente in situ para que atienda a los clientes de forma flexible y se ajuste a la demanda cíclica y de temporada que es inherente a nuestro negocio”.

– José Güereque, vicepresidente ejecutivo de infraestructura y director de información de Teleperformance Nearshore





## ¿Cuáles son los beneficios?

Aunque muchos han habilitado el trabajo remoto como una necesidad de estos tiempos, no se pueden ignorar los continuos beneficios de dicha flexibilidad. Pueden servir para la interrupción a corto plazo y habilitar la continuidad del negocio, a la vez que proporcionan oportunidades para redefinir la experiencia del trabajador del centro de contacto, su entorno y su forma de trabajar. Este enfoque también proporciona el beneficio de la ampliación, la sostenibilidad, la administración de costes y la eficiencia.

### Reducción de costes y carbono

Al pasar a un modelo híbrido de trabajadores de oficina y empleados remotos, se podría reducir o redesarrollar la presencia inmobiliaria. Este enfoque puede ayudar a superar los retos comunes asociados a la ocupación máxima y la ampliación para aumentar la capacidad. Incorporar más trabajadores ya no implica la necesidad de aumentar el espacio de la oficina.

También implica que las empresas pueden eliminar el coste corriente de la continuidad del negocio en locales físicos en favor de permitir a los empleados que trabajen desde casa. Como alternativa, pueden utilizar estas ubicaciones como lugares adicionales donde permitir distanciamiento social o ampliar sus operaciones.

El traslado a una infraestructura basada en la nube en vez de servidores locales también puede reducir los costes continuos y ayudar a impulsar iniciativas de sostenibilidad. La sostenibilidad tiene un papel importante para las empresas de todos los sectores, ya que se vigilan las emisiones de carbono y las organizaciones se enfrentan a una evaluación constante. Sin embargo, muchas organizaciones no son conscientes del impacto de TI en sus emisiones de gas de efecto invernadero (GEI). Adoptar una plataforma de trabajo moderna e inteligente ayuda a apoyar un plan de TI más ecológico:

1. Trasladando las cargas de trabajo a centros de datos con hiperescala neutra o eficiencia del carbono.
2. Reduciendo los viajes al permitir un trabajo flexible o remoto seguro.
3. Permitiendo elegir dispositivos informáticos de usuario final de baja energía.
4. Prolongando la vida útil de los dispositivos informáticos del usuario final al trasladar las cargas de trabajo a la nube.

## Apoyo al personal. Satisfacción para los clientes

A medida que los consumidores se acostumbran más a un servicio de alta calidad por parte de las marcas con las que eligen interactuar, el trabajo del centro de contacto se vuelve más complejo y valioso. Una plataforma moderna permite que las interacciones con el cliente más pequeñas y transaccionales se administren con tecnologías nuevas. Esto podría incluir inteligencia artificial (IA) y automatización de procesos robóticos (APR), así como portales de autoservicio basados en Internet. También se están volviendo populares la respuesta por voz interactiva (RVI) y los chatbots; se anticipa que el mercado internacional de chatbots alcanzará los **9400 millones de USD** en 2024.<sup>1</sup>

Sin embargo, puesto que muchos clientes optan por usar herramientas de autoservicio para completar tareas básicas, es posible que sus llamadas a una empresa traten de asuntos más complejos. En 2019, el **18,5%** de las interacciones con centros de contacto fue por correo electrónico.<sup>2</sup>

No obstante, el **52%** de los clientes siguen prefiriendo hablar con un agente en tiempos de crisis y el **24%** sigue buscando un contacto directo para tareas rutinarias.<sup>3</sup>

No olvidemos que, lamentablemente, la pandemia proporcionó muchos momentos de crisis y no solo en las áreas tradicionales de asistencia sanitaria o servicios de emergencia. La alimentación y el acceso a medicinas resultaron cruciales y se prestó especial atención a la lista de organizaciones consideradas cruciales o a los trabajadores esenciales.

Mientras esperamos salir de la pandemia con la llegada de las vacunas, no debemos pasar por alto la importancia de una persona al otro extremo de un teléfono o un chat.

El resultado es que los agentes de un centro de contacto deben estar bien informados, tener habilidades de comunicación y ser capaces de cambiar rápidamente de marcha para dar satisfacción o resolver conflictos.

Con el **72%** de los consumidores esperando que los agentes de atención al cliente sepan quiénes son y tengan información sobre sus previos encuentros<sup>4</sup>, un agente debe tener acceso a la información que necesita para hacer su trabajo y ser sistemático sin que importe dónde se encuentre.

Como dice el viejo dicho, el cliente siempre tiene razón, de ahí que el **88%** de los jefes de centros de contacto crean que la experiencia del cliente es una prioridad clave, además del **73%** que opinan que es esencial mejorar el servicio.<sup>5</sup>

Al proporcionar a los empleados un espacio de trabajo seguro y sin inconvenientes, pero potente, que está disponible en cualquier parte, aumentan la eficiencia y la productividad. Se pueden apoyar con mayor facilidad los niveles de atención y la resolución en el primer contacto en momentos de interrupción, a base de aumentar la capacidad incluso cuando los empleados no puedan estar en la oficina. Esto se puede conseguir durante una interrupción de nivel macro o incluso cuando los empleados tengan problemas personales que les impidan viajar al trabajo.

Este enfoque proporciona un beneficio mutuo al negocio y sus agentes, lo que les da a ambos la flexibilidad para adaptarse a las necesidades cambiantes. Con un grupo mayor de personal disponible para trabajar de forma remota, el centro de contacto puede aumentar rápidamente su plantilla para que se enfrente a los picos de demanda sin necesidad de más espacio físico. Mientras, los empleados pueden trabajar de forma remota y en el horario específico que hayan elegido y que se ajuste a su estilo de vida, con lo que salen ganando tanto la empresa como el empleado a la vez que los clientes se benefician.

Gallup informa de que los empleados comprometidos tienen más posibilidades de mejorar las relaciones con los clientes, lo que produce un aumento del **20%** en ventas.<sup>6</sup>

Es especialmente importante tener esto en cuenta, ya que las investigaciones de Citrix destacan que el **53%** de usuarios finales del Reino Unido creen que su organización puede suministrarles mejor una tecnología más eficaz; entre los que opinan que la tecnología que usan es “deficiente”, solo el **12%** dicen ser productivos. Esto contrasta drásticamente con quienes opinan que tienen acceso a tecnología “buena”, de los que un **90%** creen que son productivos en el trabajo.<sup>7</sup>

En el entorno de un centro de contacto, donde el tiempo y la precisión son esenciales, permitir a los usuarios acceder rápidamente a la información que necesitan es vital; puede surgir rápidamente la frustración (a ambos lados de la línea telefónica) si se necesitan demasiadas aplicaciones para lograr resultados positivos.

De hecho, el empleado promedio debe “cambiar de contexto” (saltar de una aplicación a otra) unas diez veces por hora, lo que puede aumentar el tiempo de gestión promedio hasta una hora al día o **32 días al año**.<sup>8</sup>

El **31%** de los empleados aseguran que se desconcentran al navegar entre aplicaciones; también existe el riesgo de dejar de centrarse en la consulta o el problema del cliente. Puesto que, si los agentes de centros de contacto disponen de mejor información, pueden operar con eficiencia tanto desde un centro de contacto como de forma remota, se pueden mejorar métricas clave como los tiempos de gestión promedio, la resolución de la primera llamada y la reducción.



## Ralentización de la rotación

Mientras tanto, el compromiso de los empleados con la tecnología moderna y su comprensión de lo valiosa que es esta para su trabajo también puede ayudar a reducir los índices de desgaste.

Tradicionalmente, no suele verse a los centros de contacto como lugares donde se pueda dar forma a la carrera de los agentes; el resultado es que hay muchos cambios de personal.

Un cambio de empleados anual del **26%** en los centros de contacto es significativamente mayor que el **15%** medio del Reino Unido.<sup>9</sup>

La función cambiante del agente verá una demanda de trabajadores más capacitados que se basen en la información y no se limiten a responder a las llamadas. Sin embargo, a diferencia de los trabajadores de los centros de contacto tradicionales, puede ser más difícil encontrar este talento.

Mientras que el **63%** de los centros de contacto han ampliado sus programas de formación para equipar al personal con habilidades para tareas más complejas<sup>10</sup>, garantizar que se satisfagan las necesidades de dichos empleados será crucial.

Antes las empresas pasaban muchas horas formando a los agentes solo para que estos últimos se fueran por la falta de flexibilidad del puesto, que no se ajustaba a su vida; ahora, suministrar un espacio de trabajo más flexible e impulsado por la tecnología aumenta la cantidad de talentos y reduce el tiempo empleado en sustituir y contratar personal.

El **52%** de los centros de contacto buscan implementar acuerdos laborales flexibles para que satisfagan dichas demandas<sup>11</sup> y, al tener la opción de sacar su puesto del centro de contacto propiamente dicho, aquellos previamente no interesados o que no podían comprometerse a un puesto en un centro de contacto físico encontrarán más atractiva la opción de un horario más manejable o de ubicaciones de trabajo remoto.

Esto es especialmente cierto en el caso de los que vuelven a trabajar y los que solo están disponibles para trabajar en un horario específico o no tradicional, así como individuos de la generación X que prefieren no estar atados a una oficina formal.

Al ofrecer a los empleados de un centro de contacto una experiencia sistemática en todos los dispositivos, además de un enfoque flexible de su entorno de trabajo, puede lograrse un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida personal, basado en los siguientes pilares:



### FLEXIBILIDAD

Trabajar desde donde sea, cuando sea y con cualquier dispositivo, algo que permitirá a los empleados la flexibilidad de ajustar el trabajo a su vida y aumentar su fidelidad.



### SENCILLEZ

Inicio de sesión único en cualquier dispositivo, para ver y trabajar con todas las aplicaciones y datos, alojado en la nube y a nivel local.



### SOSTENIBILIDAD

Los empleados buscan cada vez más empleadores con una ética y valores similares a los suyos. Con TI ecológica, se puede reducir la huella de carbono para apoyar iniciativas de sostenibilidad de mayor alcance.



### INTEGRACIÓN

Herramientas sin inconvenientes, familiares y fáciles de usar que permiten a los empleados ser más productivos.

Teniendo todo esto en cuenta, los centros de contacto pueden aumentar los grupos de talentos que tengan a su disposición. Puede ayudar a aumentar la diversidad atrayendo a quienes están actualmente limitados por su ubicación física, horario laboral, discapacidad física o mental, movilidad social y varios factores más.

Al trabajar con estos nuevos grupos de talento, se puede reducir la rotación a la par que aumentan la productividad y la fidelidad de los empleados. También puede aumentar el nivel del servicio que ofrecen los empleados.

La capacidad de proporcionar a los clientes el servicio que necesitan, mientras se habilita un trabajo flexible pero seguro a los empleados, permite a la empresa responder deprisa en una crisis.

Este enfoque también permite desarrollar un espacio más moderno para trabajar, que está preparado para el futuro.



Esta tecnología no se limita a dejar que los empleados trabajen remotamente: permitirá al personal ser productivo fuera del entorno de la oficina, con acceso a las herramientas y la información que necesita para ofrecer el mejor servicio posible a los clientes.

Y, para la empresa, eso implica mejores costes de administración, además de garantizar que se satisfagan las preocupaciones de seguridad, se supervise el rendimiento y se mantenga el control.

En la actualidad, las empresas están evaluando y adaptándose rápidamente a una nueva visión del futuro del trabajo, lo que hace que sea el momento perfecto para replantearse el centro de contacto.

En la actualidad, varios factores son los que dan forma a un entorno creado para el futuro, pero disponible en la actualidad. Existe la necesidad de impulsar la experiencia del cliente o adaptarse a entornos difíciles y futuras crisis globales.

Además, los centros de contacto también tienen que atraer a nuevo personal a la vez que retienen a los empleados existentes, reducen sus costes y cumplen con sus objetivos de sostenibilidad.

## El centro de contacto del futuro, hoy

El centro de contacto sigue siendo una parte crucial de muchas organizaciones, pero debe adaptarse para satisfacer las demandas del mundo moderno.

A medida que cambian las necesidades de los clientes y los empleados, la tecnología avanza y las interrupciones continúan, la clave de unas operaciones eficientes y un éxito continuo será la agilidad.

Citrix proporciona a los centros de contacto la flexibilidad de adaptarse mediante una experiencia de espacio de trabajo digital que no solo desbloquea la flexibilidad, sino que mejora los resultados.

Desde una integración más rápida de empleados hasta nuevos estilos de trabajo y una mejor atención a los clientes: se reducen las tareas repetitivas y se dejan libres unas horas a la semana, los empleados se comprometen y la productividad aumenta. Tanto en tiempos de crisis como en jornadas normales, el departamento de TI retiene un control y una visibilidad totales, a la vez que libera más tiempo para invertirlo en innovación y actividades esenciales para la empresa.

Lograr hoy en día dicha agilidad resuelve una serie de problemas inmediatos y refuerza la sostenibilidad, pero también establece unas bases para el futuro.

Además de acelerar las iniciativas de transformación digital, el centro de contacto del futuro prepara a la empresa para la siguiente gran disrupción, permitiendo así una respuesta más rápida frente a futuros desafíos y la capacidad de seguir atendiendo a los clientes sin trastornos importantes.

A medida que se desarrolla la transformación, esta agilidad en el centro de contacto puede ampliarse a otras áreas de la empresa, proporcionando una forma segura de permitir rápidamente a muchos, incluso todos los empleados, trabajar desde casa y crear una ventaja competitiva crucial sobre aquellos menos preparados.

El mundo está cambiando y los centros de contacto deben estar preparados para cambiar con él a fin de prosperar en un panorama empresarial moderno, más centrado en el cliente.

Al actuar hoy mismo, puede comenzar esta transformación a su ritmo, preparando a su empresa para lo siguiente, mientras mejora inmediatamente las experiencias de sus empleados y clientes.

## ¿Por qué Citrix?

A la hora de atraer y motivar a los empleados, Citrix Workspace proporciona una experiencia centrada en los usuarios, creando una cultura laboral más inteligente en la que cada miembro del personal está tan capacitado como cualquiera de sus compañeros.

En un mundo donde la tecnología avanza rápidamente, Citrix Workspace permite ofrecer a los empleados una experiencia de espacio de trabajo atractiva y un acceso remoto en cualquier dispositivo, sin olvidarse de impulsar la productividad y reducir la huella de los viajes. Con un acceso seguro a la información, sus empleados pueden trabajar de forma segura desde cualquier dispositivo y ubicación mientras protege mejor sus datos confidenciales.

Supere las expectativas y refuerce la seguridad con soluciones de espacio de trabajo de Citrix en la nube.



**Citrix: el futuro del trabajo es el espacio para triunfar**

[UKContactCentreEnquiries@Citrix.com](mailto:UKContactCentreEnquiries@Citrix.com)



Ventas

[UKContactCentreEnquiries@Citrix.com](mailto:UKContactCentreEnquiries@Citrix.com)

Citrix Systems UK Limited | Chalfont Park | Chalfont St Peter | Gerrards Cross | Buckinghamshire | SL9 0BG

©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.

1. Markets Insider 2. Contact Babel 3. McKinsey 4. Microsoft 5. Deloitte 6. Gallup 7. Citrix - "Planificación e inversión en productividad en el Reino Unido" 8. Ring Central 9. Corporate Central US 10. Deloitte 11. Deloitte