

CASO DE ÉXITO

Reconocida empresa en el sector de BPO y Contact Center, logra asegurar el cumplimiento de sus normativas y mantener monitoreo en la productividad de sus colaboradores en tiempo real con la solución Teramind.

 **TERAMIND**

Reconocida empresa en el sector de **BPO y Contact Center**, logra asegurar el cumplimiento de sus normativas y mantener monitoreo en la productividad de sus colaboradores en tiempo real.

Se trata de una empresa con décadas de servicio de contact center, que cuenta con una capacidad aproximada de 800 empleados, que proveen servicios en Español, Inglés, Francés y Portugués.

DESAFÍOS Y RETOS PREVIOS:

Con la incorporación del teletrabajo como modalidad de trabajo, ha motivado a la empresa a asegurarse de que los usuarios internos cumplan con todas las normas y políticas establecidas por la administración y clientes, incorporando maneras de supervisión que se adapte 100% a esta modalidad.

Esta necesidad de supervisión contribuye a asegurar el cumplimiento de los requerimientos de los clientes, supervisando de cerca la productividad de sus colaboradores sin necesidad de trato físico, mitigando errores y controlando de forma adecuada el desempeño de los colaboradores en las tareas asignadas.

Un factor adicional que mueve la empresa a usar una herramienta de monitoreo es validar el cumplimiento del horario asignado a cada colaborador, en sustitución de la función que realizarían los equipos físicos de control de llegada y salida y asegurar que la productividad se encuentre en un rango de porcentaje esperado.

OBJETIVO Y PRIORIDADES A NIVEL DE MONITOREO:

Los **objetivos principales** que tenía la empresa al inicio del proyecto eran:

- Lograr mantener el mismo nivel de resultados positivos trabajando remotamente, que se espera laborando en formato presencial. Sin sacrificar:
 - Calidad
 - Tiempo dedicado a los proyectos asignados por clientes
 - Entregables
 - Horario de trabajo de los colaboradores
 - Satisfacción en general de los clientes
- Asegurarse del cumplimiento de todas las normas establecidas por la empresa.

A nivel de prioridades, en el momento de la evaluación, la empresa buscaba un sistema que, siendo discreto, sin entorpecer las labores de los colaboradores, funcionara para el monitoreo oportuno que necesitamos realizar al desempeño de estos. Así como también, cumpliendo las características de costos razonables. Y que, a su vez, permitiera analizar el comportamiento online de todos los colaboradores, a los fines de conocer todo lo que sucede entorno a empleados y sobre todo, relacionado a clientes.

De igual manera, se necesitaba cierta flexibilidad para que la solución a contratar pudiera adaptarse a la necesidad de cada grupo de interés dentro de la empresa. Así como también, que contara con un mecanismo de alertas sobre posibles situaciones para minimizar riesgos.

DURANTE EL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN:

De todas las soluciones evaluadas, Teramind era la solución más completa, fácil de usar y madura, con distintos niveles y formatos de implementación que el cliente pudo seleccionar e implementar.

Para elegir un sistema de monitoreo de actividad, la empresa necesitaba conocer previamente las diferentes funcionalidades, cómo se instala, implicaciones y limitaciones del sistema.

La empresa indica que el uso de Teramind ha contribuido permitiéndoles a los colaboradores el uso normal del Teletrabajo, beneficiándoles con esta modalidad de trabajo.

INTERACCIÓN Y EXPERIENCIA CON MULTICÓMPUTOS

Multicómputos trabajó junto a esta compañía durante todo el proceso de investigación, validando que cada funcionalidad de la solución se apegue a las necesidades latentes de esta empresa, así como también a las leyes y normas establecidas respecto al monitoreo y privacidad. Multicómputos, a su vez, mostrando su expertise en este tipo de soluciones y trabajando en conjunto con Teramind para adaptar la herramienta a todos los requerimientos realizados por esta compañía. Esto contribuyó a que el proceso de implementación fuera aún más fácil, estando Multicómputos siempre disponible para enfrentar cada reto de los requerimientos existentes.

Los beneficios de la implementación de Teramind iniciaron a percibirse tan pronto los supervisores de área aprendían y se entrenaban para manejar la herramienta. Gracias a la eficiencia de Teramind y a la facilidad de configuración, resultados obtenidos con la primera fase de implementación, esta empresa en particular inició contratando a Multicómputos uno de los formatos de implementación de Teramind y posteriormente, solicitó incrementar al siguiente nivel apegado a un esquema de costo calificado por los ejecutivos de esta empresa como justo y razonable.

Gran parte del éxito de esta implementación se debe a que los ejecutivos de la empresa tenían muy claras sus necesidades y qué tipo de solución les ayudaría a cubrirlas, además de todo el expertise de Multicómputos como integrador y su comunicación directa con el fabricante, jugó un papel importante, a fin de concluir la etapa de implementación sin ningún inconveniente.

Multicómputos utiliza metodologías de dirección de proyectos que muestra su atención a los procesos y al éxito, llevando a la empresa de la mano desde las reuniones iniciales, demostración de la herramienta, hasta la implementación, convirtiéndose en un aliado importante de la empresa.

BENEFICIOS ADICIONALES POST IMPLEMENTACIÓN

Las licencias Teramind, esta empresa también las utiliza para los recursos de nuevos ingresos en la empresa que requieran un nivel de supervisión cercano y tecnificado, para garantizar que se vayan apegando y acoplado a las políticas y procedimientos de la empresa, así como también, para salvaguardar la calidad del trabajo, gestión y entregables de los clientes con quienes laboran.

MULTI*ti*CÓMPUTOS[®]
optimizando el futuro juntos

 ERAMIND