



Agentes en la nube

La nube se abre como una nueva filosofía laboral, donde los recursos se mantienen en un servidor accesible desde cualquier dispositivo en cualquier parte del mundo. Solo una conexión a Internet y un ordenador nos separan de la información disponible en la nube. El cloud computing se impone en los mercados de los países más desarrollados para fomentar la movilidad, la flexibilidad y la escalabilidad. Las compañías empezaron a hacer uso de esta nueva modalidad y los callcenter se unen cada vez más a esta filosofía emergente, que contiene a las necesidades presentadas por las nuevas generaciones que se insertaron en el mercado laboral. Los agentes disfrutan, de este modo, de todas las ventajas que ofrece la nube.

La nube reúne en un único servidor diversas utilidades, desde el software para la gestión de la información hasta las bases de datos que deben ser procesadas, con todos los datos de los clientes que deben ser contactados o que se contactarán al call center. La nube permite un adecuado acceso a la información demandada.

Según la elección que haga una organización, la nube puede ser pública, privada o híbrida. En la primera el acceso está destinado a un público general. Los recursos se comparten y son propiedad de la compañía que ofrece la infraestructura en la nube. La segunda se mantiene dentro de los parámetros de una empresa y es propiedad de esta. Un proveedor le brindará el servicio de alojamiento, pero los recursos serán todos propiedad de la empresa. Una nube híbrida es aquella que contempla las diversas utilidades en entidades separadas para aquellas que son públicas y aquellas que son privadas.

Cada nube puede alojar utilidades independientes (software), una plataforma integrada o toda una infraestructura. Cada uno se brinda como un servicio diferenciado.

La nube permite acceder a cada servicio por un coste mensual determinado. Esto traslada el ahorro de la inversión a una mayor disponibilidad de las compañías para invertir en capacitaciones y en asuntos destinados al core del negocio.

Los callcenter en la nube, como se ha dicho, acceden a estos servicios y los recursos se potencian para un aprovechamiento máximo de la plataforma seleccionada y para alcanzar un nivel superior en la satisfacción de los clientes, que reflejarán esta percepción en una declarada fidelidad con la empresa.

Veamos, ahora sí, cómo se desarrollan los agentes en la nube.

Un agente accede a la nube con un determinado nombre de usuario y una clave, que es única e intransferible. Al ingresar al sistema, el teletrabajador tiene los permisos necesarios que le permiten comenzar a desarrollar su labor, con un control total de los recursos.

La integración de la plataforma del call center en la nube permite que los agentes cuenten con todo lo necesario para procesar la información y mantenerse conectados en tiempo real con las actualizaciones hechas en los datos que se van recolectando en cada campaña. Toda la información se ejecuta de modo instantáneo, por lo que los agentes tendrán la tranquilidad de saberse gestionando con información al día. El acceso se asegura durante todos los días del año a toda hora. Esto facilita el teletrabajo (fomento de la movilidad). Cada agente podrá definir su contratación según su verdadera disponibilidad y desarrollar en este tiempo sus competencias, sabiendo que cuentan con un acceso asegurado a la data de los clientes, que les permitirá cumplir con los objetivos personales y corporativos.

Además, la nube ofrece la ventaja del acceso diferenciado. Los permisos, nombrados anteriormente, posibilitan a las empresas ofrecer una disponibilidad discriminada de la información. Esto colabora en la transparencia en el flujo de trabajo, ya que cada agente accederá únicamente a los recursos que le corresponden por su rol. Esto brinda seguridad en el manejo de la información y la implantación de procesos correctamente definidos con las utilidades pertinentes para una gestión eficaz de la tarea.

Acceso desde cualquier ordenador



No precisa instalaciones complejas



Disponibilidad total de la información

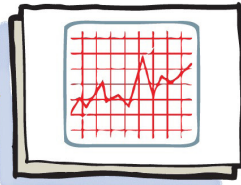


Acceso controlado / Roles respetados

Facilidad de uso



Ahorro de tiempos



Objetivos alcanzables

Ahorro de costes

Mayor gestión de las campañas
Más funcionalidades
Más capacitaciones
Mayor expertise



Mejor contrato



Mayor satisfacción de los clientes



Los agentes en la nube tienen la ventaja de no precisar instalaciones complejas de dispositivos. Pueden acceder de manera sencilla y práctica a todos los softwares. Esto libera de complicaciones la tarea y les permite desarrollar de manera eficiente sus capacidades y competencias, referentes a la atención al cliente. Otro factor fundamental para el procesamiento de la información es la confianza en el sistema. Los servidores presentan calidad máxima, asegurada por las normas que rigen a la industria. Esta calidad se proyecta sobre las tareas que se encomiendan y se trasladan a la labor gestionada por los agentes en la nube. Existen diversos proveedores de estos servicios que hacen hincapié en las plataformas que requieren los callcenter. En ellas, se integran todos los procedimientos válidos y requeridos para gestionar una campaña determinada. Estas plataformas se personalizan según las necesidades corporativas y los agentes accederán a una plataforma que ya está diseñada en función de sus objetivos.

Este desarrollado, hecho a conciencia de las necesidades del centro de contacto, permite a los agentes contar con un sistema que está al verdadero servicio de sus metas y que colabora de modo funcional con el desarrollo de sus tareas.

Esto, por una parte, beneficia a los agentes en la nube porque cuentan con una solución real que les brinda los elementos para la gestión integral del procesamiento de los datos de los clientes. Por otra parte, la asignación de las tareas es más ordenada, ya que la plataforma del call center maneja niveles de transparencia óptimos, que permiten controlar los diferentes cambios que se realizan y así continuar de modo ordenado todos los procesos. Si un proceso es obviado (por error o por intención declarada), la plataforma indicará el proceso inconcluso y el agente podrá retomar las tareas desde ese lugar. Sin dudas, la nube brinda comodidad y flexibilidad, asociadas a la movilidad y a la seguridad. Los agentes en la nube pueden desarrollarse de modo integral y exponenciar sus capacidades de atención al cliente. No deben ya perder tiempos necesarios en aprender herramientas o en trasladarse a las compañías. Desde cualquier ordenador acceden a la plataforma y solo deben poner en funcionamiento sus virtudes para alcanzar los objetivos propuestos.

Las compañías están promocionando la labor de los agentes bajo esta nueva filosofía laboral, porque contarán así con un expertise mayor y pueden involucrar a los agentes más capacitados, de cualquier parte del mundo, a sus campañas, para lograr un éxito rotundo en cada una de ellas. Además, el ahorro de los costes que implica trabajar con la nube traslada esa inversión a un mejor contrato con los agentes, que se sentirán más a gusto y que posibilita mantener la responsabilidad por la atención de los clientes dentro de las tareas in-house.

¿Cómo podemos ayudarle?

Con nuestro software para callcenter: éxito en todas las llamadas, optimización de ventas, incremento de ahorros, orientación real de su trabajo a su core de negocio. Luxor Technologies desarrolló la plataforma más completa y avanzada que se integra a su auténtica necesidad. Podemos ayudarle. Contáctenos.

Dirección: Calle Diputació 238, Ático 1º. 08007 Barcelona

Tel. +34 935285252

Twitter: @luxortec

e-mail: info@luxortec.com



www.luxortec.com
@luxortec

