



Relación Cliente MAGAZINE

Número 91 - Diciembre 2021 - 14 €

Contact Center - Customer Experience - BPO - IA - Bots

by iFAES



ON Soluciones refuerza su brazo tecnológico y aprovecha el lanzamiento de su nueva página web para presentar esta apuesta. Y lo hace con un equipo de profesionales cohesionado y encantado de ser parte de esta organización, como se constató recientemente en su convención anual.



En positivo

Analizamos las posibilidades que presenta la **modalidad cloud**, más en concreto, la híbrida, en los *contact centers*.

/ P.10



Caso de éxito

Orange está rediseñando su estrategia de CX, algo en lo que **ISGF** aporta su valiosa colaboración.

/ P.22



Protagonista

Tras su adquisición en el mercado español, **Intelcia** expone su posicionamiento de marca y sus planes de desarrollo.

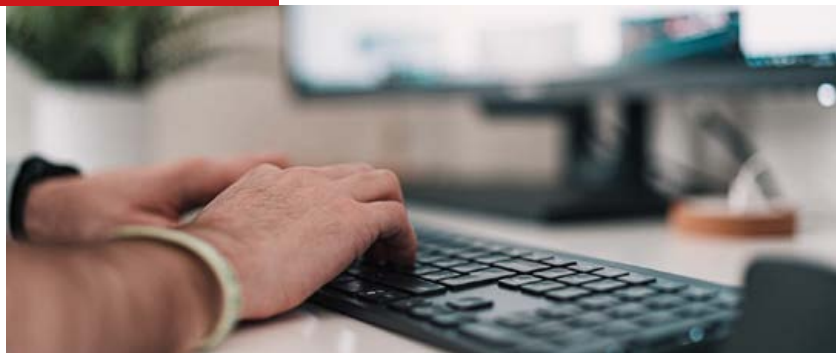
/ P.88



Expo Relación Cliente

Había ganas de celebrar por todo lo alto un evento donde se dieran cita los principales actores del mercado de la CX y así ha sido en la 24ª Expo Relación Cliente 2021.

/ P.74



Agradecemos los testimonios de agentes y coordinadores de emergencia, Lanalden, Sage, Sitel y Stream Mobile. También hemos contado con la colaboración de la Asociación CEX; José García, director general de emergencia; Jagoba Villaescusa, director de tecnología de Lanalden; Blanca Moraleda, VP customer services & customer experience de Sage España y Portugal; David López Pitts, director comercial y de marketing en Sitel; Gema Marín, senior business unit director en Sitel; Luis Domingues, senior business unit Sitel; Marta Cortés, directora de RR.HH. en Sitel, y Adolfo Fernández, director de operaciones en Stream Mobile.



Vuelta a la oficina, teletrabajo, trabajo híbrido,

Ya han regresado los atascos de tráfico a las grandes ciudades españolas. Parece un síntoma de que se acabó el teletrabajo y los horarios de las oficinas marcan el ritmo a seguir. Pero, ¿qué ha pasado con la implantación del trabajo en remoto que iba a racionalizar los horarios laborales, a contribuir al descenso de la contaminación urbana y, por tanto, a mejorar la salud del planeta? Sería complicado responder acertadamente a estas cuestiones, por tanto, nuestro objetivo será, con ayuda de algunas empresas, tratar de conocer cómo se está adaptando el trabajo en los *contact centers* a este tiempo de post pandemia.

Posiblemente no hayamos salido mejores de la situación provocada por la pandemia de la COVID-19, como decían los más optimistas hace ya muchos meses, pero al menos, las empresas consultadas si aseguran que han aprendido de lo vivido en este tiempo. En el caso de Lanalden, por ejemplo, ha supuesto una oportunidad para repensar procesos, aprender y reinventarse. Sus responsables cuentan que han conseguido tomar buen impulso hacia la transformación digital que ya habían emprendido y les ha servido para adaptarse con mayor rapidez a las nuevas exigencias, tanto en lo personal como en lo laboral.

“Dentro del día a día de las empresas, existen más tareas repetitivas de las que imaginamos y que impactan de gran manera en la productividad diaria de buena parte de la plantilla. En el análisis interno que hemos realizado de cara a la aplicación del teletrabajo, las hemos detectado y hemos implementado una gran variedad de herramientas destinadas precisamente a la mejora de la productividad y a nuevos retos tecnológicos, especialmente centrados en el ámbito de la ciberseguridad. La capacitación de los equipos es vital para el crecimiento empresarial y una experiencia de cliente exitosa. Para mantenernos al día con los cambios en la auto-

matización y nuestro lugar de trabajo cada vez más digital, capacitamos a nuestros y nuestras profesionales de atención al cliente en las habilidades que necesitan para mantenerse al día con el futuro de su trabajo”, comenta **Jagoba Villaescusa**, director de tecnología de Lanalden.

Por su parte, desde emergencia, reconocen que esta pandemia les ha dejado muchas lecciones, y recuerdan alguna de las más importantes: la adaptación a nuevos entornos laborales y modelos más flexibles, la importancia de invertir más en automatización para que los procesos sean más ágiles y eficiente o la necesidad de consolidar las plataformas en la nube que servirán como alternativa para escalar servicios según demanda y adoptar modelos de trabajo híbrido.

En el caso de Sage, con un *contact center* desde el que atiende a sus clientes pymes y autónomos, el trabajar en equipo, y el uso de metodologías de base potentes, les ha permitido superar una situación totalmente inesperada e imprevisible como la vivida. “Aprender de esta experiencia nos está permitiendo acelerar y afianzar, por ejemplo, el *LEAN Management*. La anticipación y la constancia en los planes de contingencia es una inversión de alto retorno que suele pasar desapercibida, y que equipos como los nuestros saben poner en valor y son germen para otras áreas de la compañía”, co-



¿cuál es la apuesta ganadora?

menta **Blanca Moraleda**, VP *customer services & customer experience* de Sage España y Portugal.

Puestos de trabajo adecuados a la situación

Teniendo en cuenta que, parece que se están aprovechando las lecciones aprendidas, veamos, cómo se aplica esto a la reincorporación a las plataformas de *contact center* y cómo se contempla la implantación del trabajo híbrido.

“Nosotros preferimos ser cautos, por ello aún mantenemos, aproximadamente, a la mitad de los empleados (entre un 40 y un 50%) en la modalidad de teletrabajo. Tenemos claro que mientras no estemos completamente seguros de que todo evoluciona correctamente y no se hayan modificado las restricciones relativas a distancia social, mascarilla, etc., mantendremos este porcentaje que es el que nos permite mantener la distancia entre todo el personal. Es más, ante nuevas incorporaciones, lo que hacemos es potenciar la salida de personal veterano hacia esa modalidad para que los nuevos estén al menos un mes en presencial antes de valorar el teletrabajo. Nunca permitimos que las restricciones de aforo se sobrepasen”, señala **Adolfo Fernández**, director de operaciones en Stream Mobile.

En el caso de emergencia, están trabajando para llevar a cabo la vuelta a los centros de la forma

más cómoda y segura para todos sus colaboradores.

Anteriormente a la pandemia, el 100% de la plataforma trabajaba en los centros, y únicamente casos específicos en remoto. Sin embargo, con la nueva realidad que ha traído la COVID-19, algo más del 60% de los asesores están teletrabajando. “Hemos comenzado con la reestructuración de los centros y los puestos de trabajo, siempre cumpliendo con las medidas que requieren las autoridades sanitarias y garantizando la salud de todos los colaboradores. Esto lo hemos seguido de una planificación para la reincorporación de los equipos de forma progresiva”, cuenta **José García**, director general de la compañía.

Añade que actualmente, no se ha solicitado la incorporación del 100% de la plantilla porque se realizará de forma gradual. Se priorizará por diferentes casuísticas desde perfiles de riesgo, tipología de servicios, la ubicación y condiciones de los centros, entre otros requisitos, para cumplir con las medidas sanitarias.

Esta planificación de reincorporación viene acompañada de un plan de comunicación para que todos conozcan la situación de la empresa, así como con sus nuevas necesidades.

En Sitel Group, por su parte, apuestan por un modelo de trabajo *Work From Anywhere*. “No queremos limitar la estrategia de CX de nues-

tros clientes a un único modelo de servicio. Con esto buscamos poder ofrecerles una solución con la que puedan adaptarse, ser flexibles y escalables para poder dar respuesta a las necesidades cambiantes del negocio o a las crisis externas. De esta manera, pueden estar siempre disponibles para sus clientes finales”, afirma **Gema Marín**, *senior business unit director* en Sitel.

“Al mismo tiempo, ofrecemos a nuestros empleados una mejor experiencia en el entorno de trabajo y la compañía, dándoles más opciones de conciliación, flexibilidad y desarrollo personal y profesional”, puntualiza **Luis Domínguez**, *senior business unit director* en la compañía.

Desde Sitel apuntan que hoy, y en línea con este modelo de trabajo en el que combinan la eficacia y la consistencia de los servicios de contacto tradicionales con la flexibilidad del teletrabajo, cuentan con el 76% de la plantilla trabajando en remoto.

Algunas compañías, que no son *outsourcers*, como es el caso de Sage, ya contaban desde hace años con la infraestructura necesaria para trabajar en remoto. De hecho, los equipos de servicio al cliente venían realizando pruebas severas de continuidad de negocio año tras año sin afectar a la experiencia de los clientes. “Desde mucho antes de marzo 2020 había ya equipos que trabajaban en entornos virtua ▶



POTENCIAR UN NUEVO MODELO DE TRABAJO

►lizados, y otros en teletrabajo con distinta frecuencia; esto nos permitía ya trabajar como equipo sin importar la ubicación concreta de cada uno de nosotros. Dicho esto, la COVID-19 nos hizo dar un salto importante en el trabajo remoto cuando todos abandonamos las oficinas, incluso antes de la declaración oficial del estado de alarma por parte del Gobierno. En Sage, en todo momento, ha primado la seguridad de los equipos y el cumplimiento de las recomendaciones de las autoridades sanitarias”, cuenta Blanca Moraleda.

Hay que resaltar que, a la hora de elaborar este reportaje, a finales de octubre, la compañía solo llevaba cuatro semanas con sus oficinas totalmente abiertas, y por tanto, en período de adaptación.

Ahora, para la vuelta a la oficina, se ha trabajado con la misma filosofía: seguridad y mejores prácticas. Así, desde hace tiempo todas sus oficinas están dotadas de medidas de seguridad para ser usadas: separación entre puestos de trabajo, reserva de plazas, ventilación, señalización de pasillos, salas, kits higiénicos, etc. Para las incorporaciones, fueron accediendo poco a poco aquellas personas que lo necesitaban, hasta la más reciente apertura total.

¿Con ganas de volver?

Vemos que las compañías están adaptándose a la situación y esforzándose por facilitar una vuelta segura y escalable, sin cerrar la opción al trabajo en



remoto. Pero, ¿cómo viven los trabajadores este retorno a los centros de trabajo?

“Para mí, regresar al contact center es bueno tanto a nivel personal como laboral. Además, me he encontrado con todas las cosas en su sitio: la silla ergonómica, la mesa a la altura estándar, el mejor equipo posible para desenvolverte rápido y fluido con las herramientas de trabajo, una buena iluminación y temperatura, etc. Además, esta vuelta permite hacer vida social tanto con tus jefes como con los coordinadores y compañeros de trabajo”, señala **Juan Carlos Negrete**, asesor comercial en Stream Mobile.

De la misma opinión es su compañero, **Jaime Velarde**, también asesor comercial, quien soli-

Hace unos meses, Sitel Group presentó los MAX Hubs como un nuevo nivel de *engagement* para el futuro del trabajo. Con esta apuesta, la compañía quiere ofrecer a sus empleados y clientes un lugar de conexión que sirva como punto de encuentro. “Se trata de un espacio para nuestros empleados en el que puedan desarrollar su creatividad y donde puedan aprender y crecer, y donde los responsables de las áreas puedan reunirse para compartir mejores prácticas y mejorar resultados. Nuestros servicios a clientes se desarrollarán principalmente en este marco flexible

MAX Hub WFA (*Work From Anywhere*), siempre supeditado a las exigencias y necesidades individuales de cada uno de nuestros *partners*”, señala Gema Marín, *senior business unit director* de la compañía. De esta manera, combinan la prestación de servicios de *contact center* tradicionales con métodos más flexibles e innovadores.

“Esto viene dado por la combinación del trabajo en nuestros MAX Hubs, donde potenciamos el aprendizaje formal, la colaboración, y el sentimiento de pertenencia, con nuestra solución Sitel at Home™, que permite a nuestros empleados trabajar de forma segura desde sus casas generando un mayor *engagement* y retención de talento. A esto hay que sumarle que este modelo

nos permite tener acceso a un enorme nicho de talento antes relegado a su ubicación física, más flexibilidad en la dotación de recursos y mayor resiliencia empresarial”, comenta López Pitts, director comercial y de marketing de la compañía.

Más talento para elegir

En cuanto al perfil de los agentes, el objetivo no es buscar uno concreto, la idea es que este se vaya adaptando a cada tipo de campaña y operación que se vaya a poner en marcha. “Además, como hemos comentado antes, al no centrarnos en un lugar físico a la hora de reclutar, tenemos acceso a un *pool* de talento antes inaccesible por las limitaciones geográficas”, concluye Luis Domínguez, *senior business unit director* en Sitel.

“Las condiciones para desempeñar tu trabajo en casa no siempre son las más óptimas”

citó su incorporación a la oficina. “En mi caso, era el escenario que ansiaba, ya que la ventaja que tiene el teletrabajo a la hora de ahorrar los desplazamientos, para mí suponía algo anecdótico pues vivo en los alrededores. Necesitaba venir por las mañanas y saludar cara a cara a mis compañeros en lugar de hacerlo fríamente a través de un mensaje de texto o resolver cuestiones de trabajo *in situ*. Creo que es algo que nos viene bien como personas. El contacto físico o la proximidad que nos brinda el entorno laboral de la empresa, hace más rica cualquier actividad. Además, las condiciones para desempeñar tu trabajo en casa no siempre son las más óptimas, ya sea por espacio, requisitos técnicos,

incompatibilidades familiares, etc. por lo que puede convertirse en algo frustrante”, comenta Velarde.

Estas ganas de volver a ver a los compañeros es algo que más o menos, deseaba la mayoría de los trabajadores. “La vuelta a la plataforma la he vivido de forma muy positiva porque echaba de menos el contacto diario con los compañeros. El teletrabajo en algunos aspectos me ha resultado algo complicado, sobre todo al principio del mismo: todo el tema de resolución de dudas, *feedback* a los agentes, hacer equipo... Pienso que desde el *site* es más sencillo y efectivo. Personalmente, me alegro de estar de vuelta, aunque es verdad que el teletrabajo me per ►



► mitía disfrutar de la comodidad de comer en casa y ahorrar tiempo, pues no son necesarios los desplazamientos”, expone **Macarena Pagador**, *team manager* en Sitel, en una campaña de atención para una aerolínea.

Su compañera **Rosa María Domínguez Del Río**, agente también de una campaña de atención para una aerolínea, asimismo, echaba en falta ese contacto con lo que ella denomina la gran familia que son los compañeros y poder nuevamente intercambiar ideas y ayudarnos en los procedimientos cuando es necesario”.

Pero también es lógico que, aunque con ganas de volver a encontrarse con los compañeros, algunos trabajadores hayan vivido su incor-

poración con cierta incertidumbre, como es el caso de **Bihotza Batis**, coordinadora en Lanalden, en el departamento de atención al cliente de un cliente telco. “Mi vuelta a la oficina la viví con un poco de incertidumbre ya que, coincidió con uno de los repuntes en plena pandemia. Sin embargo, con el tiempo me fui adaptando a las medidas de seguridad dentro de la oficina. El teletrabajo supuso evitar el traslado a la oficina, por tanto, un ahorro en tiempo y gastos de transporte que es lo que echo de menos con la vuelta. Por destacar otro aspecto positivo, mencionaría el hecho de que la pandemia no ha sido un freno en mi trayectoria profesional dentro de Lanalden y he podido evolucionar a una posi-

ción laboral con mayores responsabilidades”, cuenta Bihotza Batis.

Empuje al desarrollo tecnológico

Es evidente que la pandemia no acabó ni con los servicios que se prestan desde los *contact centers* ni con el desarrollo laboral de sus profesionales. Y como ya hemos comentando en otros reportajes, los retos a los que ha habido que hacer frente, han ayudado a impulsar el avance tecnológico en unos entornos muy acostumbrados a adoptar nuevas tecnologías.

En este sentido, los responsables de emergencia recuerdan que a comienzos de la pandemia realizaron una fuerte inversión en tecnología para ►

DEPENDEN, ¿DE QUÉ DEPENDEN?



No hay duda de que el teletrabajo ha sido la salvación durante la pandemia y, si en algo están de acuerdo todos nuestros asociados, es en que ha permitido continuar ofreciendo un servicio de calidad a los clientes, sin que la productividad se haya visto afectada. Uno de los principales retos, y en el que todos han realizado un gran esfuerzo, ha sido el de potenciar la comunicación interna a través de entornos colaborativos absolutamente imprescindibles ante la falta de contacto personal. Este es un hecho que los trabajadores han valorado muy positivamente al haber ganado seguridad y no haberse sentido solos, sin el respaldo del equipo. Pero, indudablemente, dado el “ataque por sorpresa” de la COVID-19, en ese modelo “pandemia” fuimos reactivos y ahora, en la “post pandemia”, nos toca ser proactivos. Así que, llegado a este

punto, ¿cómo vemos el futuro? Pues, como dice la canción de Jarabe de Palo: Dependes, ¿de qué dependes? De según como se mire, todo depende. ¿Y por qué decimos eso? Porque ahora mismo hay un montón de variables e incertidumbres que afectan a las empresas, a los clientes y a los empleados y debemos realizar una importante labor de análisis, valoración y planificación antes de tomar decisiones que van a condicionar, en gran medida, el trabajo y el servicio ofrecido a los clientes. Por un lado, tenemos la nueva Ley del Teletrabajo que está paralizada y que habrá que analizar cómo se aplica, los costes y la carga laboral y administrativa que implica en un entorno en el que ya se ha producido un importante ajuste en los márgenes. Por otro lado, también seguimos con el problema de la

distancia social que sigue estando inamovible en 1,5 metros y que condiciona el espacio operativo en las plataformas. Además, debemos valorar que no todos los trabajadores están en la misma situación, hay algunos que por razones personales y de conciliación prefieren teletrabajar, mientras que otros prefieren acudir a la plataforma.

Entornos más flexible

Asimismo, somos conscientes de que las nuevas incorporaciones necesitan un apoyo diferente de quienes llevan más tiempo en la empresa. Además de transmitir los conocimientos, tenemos que hacerles vivir los valores de la compañía y ayudarles a que se sientan parte del equipo. También, hay servicios muy complejos donde los clientes quieren tener la certeza de que los trabajadores asignados a ellos disponen de la formación y el soporte adecuado para gestionarlos. Hay veces que tener un apoyo físico, y no solo digital, es fundamental. Con todo, lo que sí hemos percibido en nuestros asociados es que, en la medida de cada situación, las plataformas van a ir reconvirtiéndose, progresivamente, en espacios más flexibles y versátiles, que permitan combinar acciones

de gamificación, formación, vinculación de equipos, etc., con otros espacios asignados a proyectos porque, ciertamente, se ha producido un cambio cultural y de manera de trabajar. En cualquier caso, es indudable que somos seres sociales y como tal necesitamos interactuar con nuestros homólogos por lo que las instalaciones se convierten en algo más allá que el simple puesto de trabajo. Es el lugar donde vamos a coincidir con nuestros compañeros, bien sea para trabajar, bien para formarnos tanto en herramientas, como campañas, productos o cursos de desarrollo personal, bien para realizar actividades de *team building* o bien para, simplemente, socializar. Por tanto, lo más lógico sería apostar por un modelo híbrido que satisficiera a todas las partes, ya que en ese equilibrio óptimo todos saldremos ganando: las empresas, los clientes y los empleados. Para ello, será fundamental aplicar en nuestras organizaciones un criterio que llevamos mucho tiempo usando con los clientes: la personalización. Con este objetivo en mente, el número de días de trabajo presencial y en remoto dependerá de cada casuística porque “de según como se mire, todo depende”.



SENTIMIENTOS ENCONTRADOS AL VOLVER

► que todos sus colaboradores tuvieran a su disposición herramientas digitales en la nube que facilitasen la forma de trabajo en remoto y la comunicación continuara siendo fluida.

“Estas herramientas ofrecieron flexibilidad en la situación del momento, disponiendo todos los colaboradores de *chat*, *drive* para compartir documentación, *classroom* para formaciones, etc. A día de hoy, esta inversión sigue dando excelentes resultados, permitiéndonos ofrecer distintos servicios en diferentes modalidades, sin la rigidez de que todos los asesores de un mismo servicio tengan que estar ubicados en un único centro, como ha sido el caso de nuestra inauguración del *Virtual Hub* en Canarias”, señala José García.

Por su parte, Lanalden ha trabajado también en distintos puntos que le ha permitido realizar avances tecnológicos relevantes. Sus responsables aquí apuntan la autenticación de los usuarios como uno de los puntos de acción más importantes y de los más sensible desde el punto de vista tecnológico. Afecta especialmente a los inicios de sesión de las personas usuarias en sus puestos de trabajo y sus aplicaciones. Si a esto le sumamos que las personas no están en los centros de trabajo, el reto de la verificación es mayor. “En Lanalden nos hemos centrado en las aplicaciones de autenticación (2FA) sustituyendo en la característica OTP SMS (más insegura desde la perspectiva de ciberseguridad), por autenticadores móviles como Google Authenticator para las conexiones VPN de nuestros usuarios de teletrabajo y seguimos avanzando en las autenticaciones vía llaves U2F”, resalta Jagoba Villaescusa.

“Por otro lado, junto con Phonexia, una empresa puntera en biometría de voz, hemos trabajado, para una entidad bancaria líder en el País Vasco, una propuesta de verificación vocal de usuarios. Lo que logramos con este proyecto es generar una huella vocal del usuario que permita a los agentes o a un sistema IVR iden-

Aunque ya hemos reflejado algunos ejemplos de lo que ha supuesto para los trabajadores esta vuelta a la oficina, señalamos aquí algunos casos más de trabajadores de Sage. Es posible que muchos de otras compañías se sientan identificados. Así responde a la pregunta de ¿cómo has vivido la vuelta?

tificar unívocamente al usuario. Es una herramienta multilinguaje y de libre discurso que en 3 segundos verifica que el usuario es quien dice ser”, añade Villaescusa.

Asimismo, los responsables de Sitel señalan que todos los desarrollos tecnológicos implementados durante la pandemia, tanto propios como de terceros, continúan siendo aprovechables a día de hoy, ya que siguen trabajando mayoritariamente de forma remota. “Si bien es cierto que nuestra solución y tecnología de teletrabajo existía con anterioridad a la pandemia, nunca había sido implementada a tan gran escala a nivel mundial y, sin duda, nos ha demostrado que podemos trabajar desde casa con la misma seguridad, funcionalidad y estabilidad que desde la oficina, a la par que nos permite seguir estando cerca de nuestra plantilla

a través de aplicaciones implantadas para ello (*chat* en directo, salas por equipos para estar en contacto permanente, posibilidad de envío de mensajes masivos, etc.)”, expone **Sergio Álvarez**, responsable de soporte IT en Sitel.

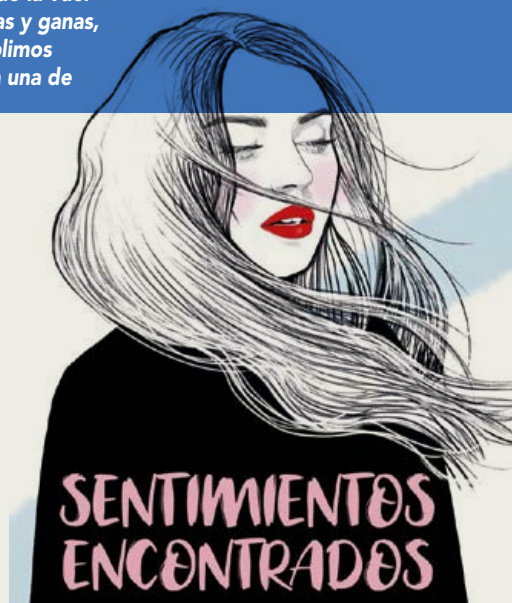
El verdadero reto fue la transición en tiempo récord desde un número anecdótico de empleados en modelo de trabajo en remoto, a la práctica totalidad de nuestra plantilla trabajando desde sus casas. La rapidez y solvencia con la que se realizó esta transición en su momento

● “La vuelta fue una mezcla de incertidumbre, alegría y ganas. Parece mentira, pero el primer día tenía hasta un punto de pequeño nerviosismo. Creo que es importante salir de casa algún día a la semana, al menos, ver a los compañeros y romper la rutina que supone estar en casa teletrabajando”.
(Pedro Laborda, team leader BMS Madrid)

● “He cogido la vuelta con fuerzas y ganas, ya que cumplimos todas y cada una de

las medidas de seguridad posible para un trabajo seguro y así podemos volver de la mejor manera a la rutina y la normalidad”.
(Aroa Gómez, coordinadora STC BMS)

● “Con ilusión de volver a la normalidad y tener el contacto cercano que tenía con mis compañeros”.
(Nuria Montero, coordinadora STC BMS)



nos ha asegurado una base sólida para continuar desarrollando nuestras operaciones con normalidad hasta el día de hoy y, confiamos, mucho más tiempo.

Desde Stream Mobile destacan el importante impulso de todo lo relacionado con la comunicación y las soluciones en la nube. “Actualmente todos estamos sobradamente familiarizados con Zoom, Teams, Webex, etc. Son herramientas que han venido para quedarse ya que se han integrado en el día a día de un *contact center* y seguramente de muchos otros sectores. Cada vez más se recurre a estas como principal canal para reuniones, formaciones, sesiones grupales o individuales, etc. y aportan tanta efectividad que estoy seguro de que seguiremos aprovechándolas y seguirán evolucionando durante mucho tiempo. Igualmente, las soluciones ►



► de CRM y CTI en la nube aportan el valor añadido de la movilidad a todos los valores que tenían en local, lo que hace que sea una tecnología al alza sin lugar a dudas”, comenta Adolfo Fernández.

Lógicamente, también en Sage están aprovechando las inversiones realizadas en tecnología en este tiempo de pandemia. Tenían planes de contingencia que les permitían dar servicio en cualquier momento sin necesidad de estar en un centro de trabajo, pero un plan de contingencia no es lo mismo que desarrollar una operativa de más de un año en la distancia. Pasadas las primeras semanas, cuando vieron que lo que estaban viviendo no era una situación puntual, se replantearon la forma de trabajo y esto les obligó a desarrollar nuevas operativas, tanto para la relación con los equipos, como para la formación, la realización de certificaciones, el acompañamiento de nuevas incorporaciones, la activación de situaciones de crisis, o la migración de sistemas... todo ello en remoto. “Este trabajo, que ya está en marcha, es una ganancia que cuando recuperemos la cercanía, y tantas otras cosas que hemos echado de menos, no debemos perder, sino potenciar y utilizar como una base potente para continuar con las transformaciones culturales y digitales que son necesarias en el entorno actual”, afirma Blanca Moraleda.

¿Cómo ayuda la Ley a un desarrollo real del teletrabajo?

Parece evidente pensar que las inversiones tecnológicas servirán para avanzar hacia modelos de trabajo híbridos más generalizados que los actuales, aunque habría que esperar al desarrollo de la Ley del Teletrabajo. La norma está aprobada, pero queda por delante su adaptación, a través de la negociación colectiva, en este caso concreto, al sector de los *contact centers*.

De momento está aprobado el Real Decreto-ley 28/2020, que ha aclarado y concretado el marco regulatorio del trabajo a distancia en cuanto a su esencia y a los derechos y obligaciones de las partes. Esto ha permitido a las empresas definir y concretar las condiciones de los trabajadores.

Pero, el aspecto más controvertido es el de la imposición de compensación de los gastos derivados del teletrabajo a los empleados por parte de las empresas. “Actualmente, supone una in-

“La Ley de Teletrabajo supone un coste adicional a los ya acometidos por las empresas”

certidumbre en su cuantía toda vez que no se ha alcanzado un acuerdo en el ámbito de la mesa de negociación abierta entre las partes. Por otra parte, no ha contemplado los ahorros en tiempo de desplazamientos y costes de transporte en favor de las personas trabajadoras lo que, desde nuestro punto de vista, genera una situación de desigualdad entre las personas trabajadoras en modalidad presencial y aquellas que trabajan a distancia”, señala Jagoba Villaescusa.



“Por ello, la Ley ha supuesto un coste adicional a los que ya hemos acometido las empresas para garantizar la prestación de los servicios tales como las inversiones en equipos informáticos, equipos de soporte y líneas de comunicaciones”, resalta Villaescusa.

En esta línea se expresa **Marta Cortés**, directora de RR.HH. en Sitel, para quien la normativa supone un coste añadido al servicio, y los enumera, puesto que son varios. “Por un lado, supone un coste directo derivado de los consumibles (luz, internet) y, por otro, el coste que supone la inversión en los medios técnicos necesarios para la prestación del servicio (ordenadores, móviles, gastos de reparación y sustitución...), así como el mobiliario y otros enseres. Evidentemente el incremento en costes que supone esta modalidad de trabajo implica la necesidad de tener una infraestructura sólida que dé cumplimiento a los requerimientos legales y haga viable la rentabilidad de la actividad”, comenta

Cortés. “Dichos costes, no obstante, se generarán siempre y cuando la prestación en teletrabajo suponga más de un 30% de la jornada ordinaria del empleado. En porcentajes inferiores no es aplicable ninguna exigencia normativa.

Sin embargo, no por ello debemos obviar el beneficio social que nos estamos encontrando en esta modalidad, que se muestra a corto plazo y se refleja en el bienestar de nuestros empleados”, resalta Marta Cortés.

Y esta es una opinión compartida, también desde Lanalden. “El trabajo a distancia nos ha ayudado a colaborar y coordinar equipos de trabajo desde, manteniéndose la calidad de los servicios y posibilitando gracias a las herramientas colaborativas puestas a disposición por el departamento de sistemas, que nos sintamos cerca. Además, para Lanalden el trabajo a distancia es una herramienta más a la hora de retener y atraer talento en la organización”, puntualiza Jagoba Villaescusa.

En esta línea se expresan desde Stream Mobile. “Es evidente que la Ley supone más gasto para las empresas, pero entiendo que, si con ello se consigue mejorar el rendimiento de los trabajadores y que se sientan más motivados y satisfechos, conseguiremos a la vez reducir el absentismo y la rotación, haciendo de esta forma que el gasto sea más fácilmente asumido por la empresa”, comenta Adolfo Fernández. Añade que “es importante un ejercicio de responsabilidad por parte de todos”.

Y finalizamos con una frase de este profesional en la que se encierra el sentir de los participantes en este reportaje a favor del desarrollo del teletrabajo en los *contact centers*. “En Stream Mobile sí que nos gustaría apostar por el modelo y es por ello por lo que pondremos todo lo que esté en nuestra mano para conseguirlo. El sector, las tendencias y los datos, al final tendrán la última palabra”, concluye Fernández.

Manuela Vázquez