



Cómo sus
empleados
pueden
trabajar
eficazmente
desde casa

exceed.



Cómo sus empleados pueden trabajar eficazmente desde casa



COVID-19 (Coronavirus) continúa propagándose en todo el mundo tras haberse convertido en una pandemia global pero, ¿esto está afectando de la misma forma a todas las empresas?

Esta guía analizará el impacto de COVID-19 en la economía mundial, las empresas y le aconsejará cómo garantizar que sus empleados puedan trabajar desde casa de manera efectiva.

Cómo afectará el virus a las economías globales

Muchos países ya han impuesto el autoaislamiento, como Italia y España cerrando sus fronteras, el Reino Unido ha prohibido todos los viajes de negocios a menos que se clasifique como un "trabajo indispensable", y los grandes eventos se han paralizado, lo que hace que las empresas estén perdiendo muchos de los ingresos generados. El impacto en la economía global es inevitable y ya ha comenzado a pasar factura, pero ¿en qué medida?

El impacto que tendrá dependerá en gran medida de la duración y evolución del brote de virus, y fuentes como McKinsey & Company esperan dos tipos diferentes de recuperación económica:

Tipo 1: Recuperación Atrasada

Las cuarentenas a gran escala, las restricciones de viaje y las medidas de distanciamiento social provocan una fuerte caída en el gasto de los consumidores y las empresas hasta el final del segundo trimestre, produciendo una recesión.

Los consumidores se quedan en casa, las empresas pierden ingresos y despiden trabajadores, y los niveles de desempleo aumentan bruscamente. Se necesita hasta el cuarto trimestre de 2020 para que las economías europeas y estadounidenses vean una verdadera recuperación.

Tipo 2: Contracción Prolongada

La demanda sufre a medida que los consumidores reducen el gasto durante todo el año. En los sectores más afectados, el número de despidos corporativos y quiebras aumenta a lo largo de 2020, provocando una espiral descendente que se refuerza a sí misma.

El impacto económico global es severo y se acerca a la crisis financiera mundial de 2008-2009. La recuperación solo comienza en el segundo trimestre de 2021.

Cómo las empresas se ven directamente afectadas por COVID-19

No hace falta decir que el mayor impacto en las empresas probablemente sea una reducción en la demanda de sus productos o servicios, dependiendo de su industria. Ese no es el enfoque de este informe: queremos que su negocio continúe y, por lo tanto, nos centraremos en cómo puede continuar operando de manera efectiva.

Además de los claros impactos sobre la rentabilidad, el brote de virus ya es un hecho y continuará produciendo un cambio en la vida laboral de muchos empleados.

Ahora se aconseja a los trabajadores que trabajen desde casa si pueden, para minimizar la propagación de COVID-19, y en la mayoría de los países esto ya se ha puesto en práctica, con solo 'trabajadores esenciales' permitidos en la oficina o trabajando fuera de casa. Si bien algunas organizaciones pueden continuar con el trabajo desde casa, a muchas les resulta un trabajo casi imposible y esto proporcionará un nuevo desafío para los gerentes y directores. La forma en que las empresas se adapten y superen este obstáculo determinará en gran medida su éxito durante estos tiempos de prueba.

Desafíos y soluciones ante el trabajo a distancia

Problema 1: Qué los empleados puedan comunicarse con los clientes

Cuando sus empleados no pueden asistir a la oficina, aún deben poder comunicarse con los clientes normalmente. El problema es que sus clientes esperan el contacto de su empresa a través del número de empresa oficial, ¡no esperando recibir llamadas de cualquier residencial particular!

Solución: Sistemas telefónicos de Voz sobre Protocolo de Internet (VoIP).

Las empresas que invierten en sistemas VoIP, también conocido como SIP phone o Softphone, no tienen que preocuparse de que sus empleados no puedan contactar a los clientes. Al realizar algunas configuraciones y conectar el sistema telefónico a Internet, todas las llamadas telefónicas que recibe su empresa pueden ser recibidas por sus empleados desde sus hogares.

Todo lo que su empleado necesita es una conexión a internet. Las llamadas realizadas por los empleados aparecerán en el número de la empresa, lo que significa que, en lo que respecta al cliente, están llamando desde su oficina, sin importar dónde se encuentren sus empleados.

Problema 2: Prioridad del trabajo

Cuando se trabaja desde casa, se necesita una automotivación para hacer el trabajo, ya que no hay nadie más que supervise el trabajo y se asegure de que se cumpla con el cronograma.

Solución: Muchas empresas utilizan herramientas de gestión de proyectos, a las que se unen todos los empleados de un departamento determinado.

El gerente, o los empleados, pueden agregar tareas que deben realizarse dentro de un marco de tiempo específico, que luego pueden asignarse a individuos.

Esto agrega un cierto nivel de "presión" a los empleados, ya que saben que todos pueden ver las tareas que han realizado y, lo que es más importante, que no han realizado.

Problema 3: Empleados sin las herramientas básicas

No le pediría a un constructor que construya una casa sin usar las herramientas necesarias, entonces, ¿por qué pedirle a los empleados trabajar sin todo el software que tienen en el trabajo?

En casa, es muy poco probable que sus empleados tengan todas las herramientas necesarias para realizar su trabajo, como lo harían en el trabajo de oficina. Muchos de los software y hardware son muy costosos, por lo que sería injusto esperar que su personal lo tuviese todo a mano por iniciativa propia.

Solución: Darles las herramientas.

Si desea que su personal pueda trabajar de manera tan efectiva desde casa como en la oficina, debe asegurarse de que tengan acceso a todo lo que normalmente tendrían.

Esto podría significar una serie de cosas, desde permitirles llevar ordenadores portátiles a casa hasta comprar licencias adicionales, sistemas telefónicos u ordenadores de mesa que puedan usar desde casa. A veces puede ser tan simple como compartir una contraseña o dejar que se lleven algo a casa, otras veces puede requerir el uso de la tarjeta de crédito.

No poder garantizar que su personal esté haciendo el mismo esfuerzo

Desafortunadamente la mayoría nos relajamos y bajamos un poco nuestros estándares al trabajar desde casa. Para cualquier gerente, esto es probablemente uno de los mayores temores.

Al menos, usted sabe (en la mayoría de los casos) que cuando se encuentre en la misma oficina o en el edificio de su personal, serán conscientes de no dejar pasar los estándares, al menos para evitar ser descubiertos cuando están cometiendo un error.

Sin embargo, cuando están en casa, ¿qué les impide enviar un mensaje no del todo profesional mientras miran Friends? ¿O tratando de acelerar una llamada telefónica para volver cuanto antes a hablar con sus amigos en WhatsApp?

Hay tantas posibilidades de distracción que podrían costarle perder su imagen y reputación, así como disminuir sus ingresos, y no solo debido al momento que estamos viviendo.

Cuando sus empleados son el primer punto de contacto para sus clientes, no debería ni siquiera pensar en arriesgarse a que no se cumplan los estándares y valores necesarios para que esta siga a flote.

Cxceed es la solución al mayor de sus temores, y le mostraremos cómo.

La solución que ha estado buscando

Antes de entrar en la solución, asegurémonos de que todos estamos en la misma página sobre el propósito de Cxceed.

Nuestro objetivo es ayudar a las empresas a ofrecer una mejor experiencia al cliente mejorando sus conversaciones con los clientes.

¿Cómo hacemos esto? Al conectarse a sus sistemas telefónicos, servidores de correo y software CRM, nuestro software recopilará automáticamente la información relevante a través de encuestas generales y solicitudes de Feedback de los clientes.

Al recopilar los feedbacks de sus clientes sobre las comunicaciones que tienen con su personal, y al usar IA(Inteligencia Artificial) en nuestro sistema, Cxceed destacará solo las interacciones que requieren su atención.

En lugar de pasar innumerables horas revisando cada conversación que su personal está teniendo con los clientes, puede evaluar lo mejor y lo peor en minutos.

Entonces, echemos un vistazo a cómo Cxceed puede ayudar a mantener y mejorar la eficiencia de sus trabajadores remotos.

Cómo Cxceed puede ayudar a sus empleados a trabajar de forma remota

Compare las opiniones de los clientes a lo largo del tiempo

Si comienza su viaje hacia la mejora de su empresa con Cxceed antes de que todos comiencen a trabajar desde sus casas, puede usar Encuestas Generales para comparar la opinión de sus clientes antes y después del autoaislamiento.

El total de las respuestas a estas Encuestas le proporcionarán una puntuación numérica, que puede usar para compararla más adelante, una vez que todos hayan comenzado a trabajar desde su casa.

Si las puntuaciones han bajado, entonces sabe que necesitan algunas mejoras para operar efectivamente desde casa, y si han subido, ¡genial! Puede ser algo a tener en cuenta cuando todos puedan volver a la oficina.

Este es solo un ejemplo para explicar la comparativa entre los resultados de las encuestas generales en diferentes momentos del tiempo, pero lo puede usar para hacer cualquier tipo de comparación como alguna nueva táctica de venta. Incluso simplemente para ver la evolución de su servicio al consumidor y garantizar que este no se vea afectado en ningún momento.

Recopilar Feedbacks de los clientes

Cuando sus empleados no están haciendo un buen trabajo sus clientes no se sienten satisfechos. En lugar de esperar a que difundan críticas negativas y que el mundo vea la 'terrible' compañía que ha pasado a ser casi de la noche a la mañana, es mucho mejor solicitar Feedbacks de forma proactiva.

Cxceed envía solicitudes de feedbacks a sus clientes después de que su personal se haya comunicado con ellos. Gracias a esto, usted podrá descubrir cómo de satisfechos se han sentido sus clientes en cada comunicación individual con su empresa. Puede personalizar completamente los formularios de feedback para enfocarse en cualquier área que le preocupe o desee asegurarse de que los estándares no se están perdiendo.

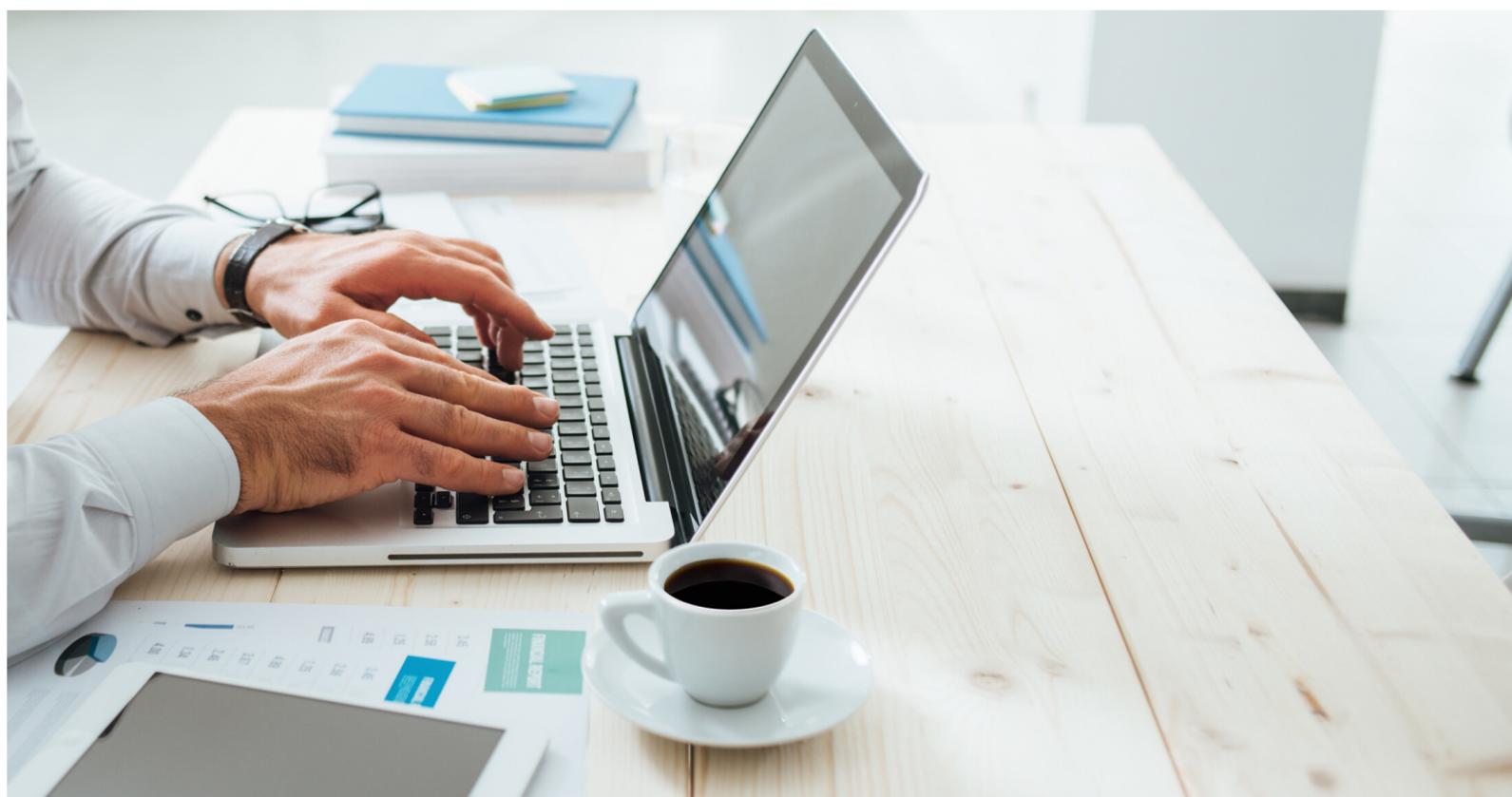
Si sus clientes no estaban contentos con algún aspecto de su interacción con el miembro de su personal, usted será el primero en saberlo, y se le informará exactamente de lo que causó que el cliente se disgustara.

Dependiendo de sus empleados, puede elegir el porcentaje de conversaciones a las que se enviarán una solicitud de feedback tras ser realizadas.

Si es la primera vez que sus empleados trabajan desde casa, se recomienda tener un mayor porcentaje de solicitudes de feedbacks. Con el tiempo, esto se puede reducir a medida que se gane confianza en la capacidad de sus empleados.

Al integrar Cxceed con su API, el sistema enviará automáticamente las solicitudes, para que usted y su equipo puedan dedicar tiempo a tareas más importantes, como evaluar o comunicarse con los clientes.

Las llamadas telefónicas a través de los sistemas de VoIP y los correos electrónicos se pueden conectar fácilmente al sistema, incluso si sus empleados trabajan desde sus casas.



Ser capaz de evaluar las conversaciones que tienen sus empleados

Como se mencionó, una de las partes más aterradoras de permitir que los empleados trabajen en casa es no poder evaluar proactivamente cómo lo están haciendo. ¿Empezarán a enviar correos electrónicos poco profesionales y llenos de errores u olvidarán sus modales al teléfono?

Con Cxceed, no tiene que preocuparse por esto.

Nuestra combinación de feedbacks y AI resaltarán automáticamente las conversaciones que necesitan su atención para que pueda evaluarlas fácilmente. En lugar de tener que perder horas leyendo y escuchando todas las comunicaciones que se tienen con los clientes, puede pasar solo unos minutos evaluando las que realmente lo necesitan.

Estas conversaciones pueden asignarse a la persona que emprendió la conversación, supervisores, gerentes o incluso otros compañeros del mismo rango.

Involucrar a todos en el proceso de evaluación crea un nivel único de transparencia, que permite que todo el equipo aprenda unos de otros, incluso cuando no están en la misma oficina.

A medida que pase el tiempo, podrá realizar un seguimiento de la progresión de los empleados a través de los resultados de evaluaciones futuras, así como de los feedbacks de los clientes.

Los empleados también se verán más motivados a mantener altos estándares ya que saben que cualquier conversación puede ser evaluada.

Forme a sus empleados desde cualquier lugar

Nadie puede estar seguro de cuánto tiempo tendremos que trabajar desde casa. Entonces, ¿cómo continuar formando y mejorando las habilidades de su personal?

¡Fácilmente!

Puede seleccionar las mejores y peores comunicaciones que tienen sus empleados para la formación. Una vez hecho esto, pueden asignarse a cualquier empleado que use Cxceed, donde pueden escuchar o ver la comunicación, y evaluar lo que se hizo bien y no tan bien.

Una vez hecho esto, puede ver si las puntuaciones dadas son justas y basadas en los valores de su empresa. Si encuentra que sus empleados son demasiado generosos o demasiado duros, puede dejarles una nota o realizar una sesión de calibración con ellos por teléfono o mediante una videoconferencia para recalcarles las bases de la empresa.

Al hacerlo, se hace fácil para todos comprender los estándares esperados y garantizar que puedan implementarlo en sus interacciones con los clientes. En caso de tener nuevos trabajadores en la plantilla, no tiene que preocuparse por ofrecerles una formación en persona sino que lo podrá hacer a distancia.

Para ponerlos al día con los estándares de la empresa, puede asignarles una selección de las mejores y peores interacciones.

Esto les da una idea de qué esperar de sus clientes, al tiempo que aumenta inmediatamente sus habilidades de comunicación y conocimiento sobre cómo manejar diversas situaciones.

Todo esto se puede hacer con el clic de un botón, y sus empleados pueden acceder a él desde cualquier lugar.

Empiece hoy

Nuestro software de garantía de calidad ayuda a su empresa a ofrecer una mejor experiencia al cliente, estando su personal en su hogar o en la oficina.

Con Cxceed, podrá mantener motivado al personal, al tiempo que proporciona una experiencia fantástica al cliente, viendo como mejoran sus tasas de crecimiento y se incrementan sus ganancias.

¡Visite www.cxceed.com para comenzar!



Notas al pie

McKinsey & Company: (1) <https://www.mckinsey.com/business-functions/risk/our-insights/covid-19-implications-for-business>



cxceed

Tel: +44 113 344 0181
contact@cxceed.com
1 Lower Tofts Rd, Pudsey,
England, United Kingdom
LS28 7RN



© 2020, Cxceed Limited. Registered No 06762372.