



**Angel Vázquez García**  
Socio Director  
Analytical Tribe - Grupo eCUSTOMER

## PANDEMIA, TELETRABAJO, OMNICALIDAD, IA, NUEVAS LEYES... Y ¿DIMENSIONAMIENTO?

“Menudo cóctel” tenemos encima de la mesa en este momento... tan lleno de incertidumbres, riesgos, oportunidades y retos... estamos sin duda en un contexto circunstancial apasionante para nuestra actividad.

Iniciábamos el 2020 con muchas expectativas en las posibles aportaciones de la IA, unidas a la omnicanalidad, y a las posibilidades entorno a la automatización... así transcurría el inicio del 2020, con una vieja asignatura pendiente, el teletrabajo, sin haber sido abordada aún en términos reales, salvo en las “discusiones de café” (no así en otros países, recuerdo cómo ya en el año 2009 me topé con plataformas en USA donde el teletrabajo formaba parte importante de su actividad, y organización operativa).

Y entonces llegó la pandemia, y todos vimos cómo de la noche a la mañana se activó el teletrabajo masivo, tanto en términos tecnológicos, como operativos y humanos. De hecho, muchas plataformas aún no han logrado asentar las sistemáticas y modos de trabajo que permitan garantizar la cohesión y organización que requieren nuestros equipos de venta y atención al cliente en teletrabajo.

Y para colmo, no son pocos los servicios que han crecido sustancialmente y en este momento ni siquiera “cabrían” los agentes, de vuelta en la oficina. Una buena noticia, y un problema al mismo tiempo.

El contexto teletrabajo, en sí mismo, supone además un importante elemento disruptivo para los dimensionamientos contact center, dado que abre

inmensas posibilidades a micro-turnos, turnos partidos con mucha separación horaria, y a una flexibilidad inconcebible hasta el momento, facilitando la conciliación, la motivación y la fidelidad.

Todo ello en una actividad en la que la omnicanalidad ha ido penetrando, tanto por los nuevos canales, como por el crecimiento en canales back office tradicionales como el email. Dimensionar canales próximos a la realidad back office es infinitamente más sencillo que el complejo canal telefónico, ya que sí permite dimensionamientos en base a productividades constantes (la necesidad de Erlang nos “complica bastante la vida” al dimensionar niveles de servicio al

“ ...Los regresores externos son una enorme oportunidad matemática para optimizar pronósticos por series temporales en contextos omnicanal...”

