



Angel Vázquez García
Socio Director
Analytical Tribe - Grupo eCUSTOMER

PANDEMIA, TELETRABAJO, OMNISCANALIDAD, 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 omniscanalidad, 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 omniscanalidad 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 omniscanal...”

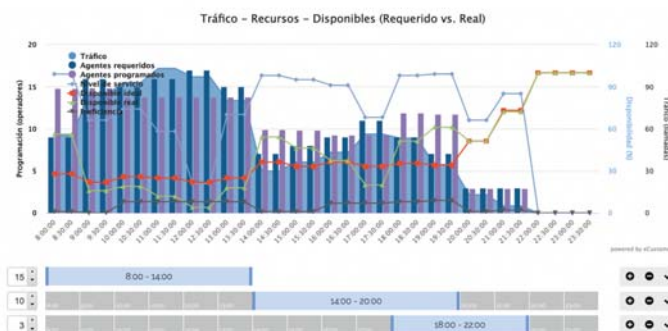
teléfono). Sin embargo los pronósticos en nuevos canales y su impacto en el telefónico no son sencillos de pronosticar, dado que hay muchas correlaciones.

En este punto, son fascinantes las posibilidades del análisis matemático empleando series temporales para proyección de actividad con regresores externos, de forma que es posible hacer un pronóstico mucho más preciso en contextos omnicanal, donde unos factores impactan en otros, unos canales condicionan la evolución de los otros.

Y en medio aún de esta tormenta perfecta... zas!! un horizonte con posibles nuevos condicionantes legales que cambiarían muchas de las reglas del juego, y tensionarían aún más nuestros dimensionamientos y la necesidad de optimización en recursos y niveles de servicio.

Segmentar servicios, incrementar SLAs en niveles de servicio, ampliar horarios y gratuidad, limitar automatizaciones... pueden cambiar por completo nuestros dimensionamientos y los enfoques operativos bajo los que venimos funcionando y proyectando.

Estudiar escenarios, pronósticos, y posibles alternativas para ajustar recursos introduciendo todos los condicionantes y posibilidades anteriormente descritas



...El complejo e incierto contexto actual convierte la optimización de los pronósticos y dimensionamientos a través de la analítica avanzada en un aspecto crucial para la ágil adecuación en costes y servicio...

es un trabajo complejo, que implica tanto modelos Erlang de teoría de colas, como modelos Machine Learning y Series Temporales multivariable.

El reto está encima de la mesa, y es vital aprovechar las posibilidades que la analítica avanzada nos ofrece en un contexto de pandemia, teletrabajo, omnicanalidad, inteligencia artificial y posibles nuevas leyes que incrementen la exigencia y tensión sobre nuestros complejos dimensionamientos contact center.

