

Contact Center Institute

Guía Práctica sobre como puede afrontar un Contact Center la Pandemia de Gripe A-(H1N1)

Septiembre 2009



Índice

Prólogo	3
¿Qué es lo primero de debo hacer?	4
Dirección	6
Operaciones	8
Selección	14
Formación	16
Legal-Laboral	16
Tecnología	17
Soluciones de Contact Center Institute	20

Iconos utilizados en esta guía:



Importante



Comentario



Consejo

Prólogo

En la fecha de publicación de esta Guía Práctica, septiembre del 2009, no es necesario explicar o incidir en la importancia para un Contact Center de disponer de un Plan de Continuidad de Negocio en el que se contemple una situación de pandemia, ya que la prensa y los medios de comunicación en general, nos están saturando mediante informaciones referentes a la Pandemia de la Gripe A-(H1N1) y a la importancia de prevenir sus consecuencias, con aseveraciones tan relevantes como las realizadas por el *Ministerio de Sanidad y Política Social del Gobierno de España en la Guía para la Elaboración del Plan de Actuación de las Empresas o Centros de Trabajo frente a emergencias, de julio del 2009, como:*

"Una pandemia de gripe puede tener un gran impacto en el mundo empresarial."

"la susceptibilidad de la población al virus pandémico de la gripe será universal. La gran mayoría de la población podría enfermar"

"La proporción de adultos trabajador enfermos, durante determinadas fases de la pandemia, podría ser muy elevada lo que conllevaría una importante reducción de los trabajadores en activo."

"Los casos se pueden producir de manera muy rápida y aumentar exponencialmente en muy poco tiempo"

Y en los artículos en los medios de comunicación como: *"...la nueva gripe puede afectar al 30% de la población y causar la ausencia en el trabajo del 40%..."* (El Periódico del 28/08/09), ¿os imagináis que pasaría en vuestra plataforma si faltara el 40% del personal previsto?

No dejan lugar a dudas sobre la gravedad de la situación que tenemos la obligación de prever planificando las consecuencias y cuales actuaciones que debemos realizar para prepararnos. Por ello hemos tomado la iniciativa de, entre otras acciones, editar una breve guía para los profesionales del Contact Center, donde tratamos de resolver algunas de las cuestiones que de forma reiterada nos han llegado en estos días, en la confianza que sea de utilidad para vosotros en este momento de incertidumbre.

Es importante dejar claro que este documento está dirigido a todo tipo de Contact Center, tanto grande como pequeño, y de cualquier ámbito de negocio, por lo que cada uno puede reunir sus propias características, resultando de mayor o menor aplicación las respuestas que aquí se contemplan, en especial a todo lo relativo en materia legal.

El lenguaje empleado en la elaboración es directo y llano de forma que sea comprensible por cualquier persona. Su estructura se ha organizado de forma similar a la que se dispone habitualmente en los Contact Centers, es decir por área de responsabilidad, aun así os recomiendo la lectura integral del documento porque estoy convencido que os puede ser de ayuda.

Por último, indicar que en la parte final de esta guía aparecen los servicios y soluciones que desde CCI os ofrecemos para ayudaros a hacer frente a esta seria situación.



Agustí Molías
Socio Director de Contact Center Institute


¿Qué es lo primero de debo hacer?

Recomendaciones para los Responsables:

- Realizar una previsión del impacto de la pandemia en el Contact Center que determine que áreas y que personas son esenciales, así como cuáles son los productos y servicios fundamentales, que se necesitarán durante la pandemia para no interrumpir el funcionamiento de la plataforma.
- Desarrollar y planificar las medidas de contingencia
- Asignación de los recursos y procesos para proteger al personal y otros miembros durante la pandemia.
- Formación, información y plan de comunicación continua con los equipos y personal.
- Establecimiento de medidas preventivas y de higiene, tales como:
 - ▶ Ventilar a diario: la renovación de aire es fundamental en espacios cerrados, así como la iluminación natural.
 - ▶ Asegurar los suministros suficientes para la higiene, tales como el jabón en los lavabos, como en alcohol en gel, pañuelos desechables y recipientes para su depósito.
 - ▶ Aumento de la limpieza general, especialmente en las cabinas de teleoperación y espacios comunes.
 - ▶ Valorar el teletrabajo como medida alternativa al trabajo en plataforma.
 - ▶ Facilitar la ausencia de trabajadores con síntomas gripales
 - ▶ Comunicar el protocolo para la higiene respiratoria y de la tos.
 - ▶ Establecer y comunicar las políticas de ausencias, bajas, permisos y reincorporaciones al personal
 - ▶ Adelantarse al miedo y ansiedad que puede surgir entre el personal informando adecuadamente.
- Recomendaciones para los agentes, equipos de operaciones y personal en general.
 - ▶ Es necesario cubrirse la boca y la nariz con un pañuelo desechable cada vez se estornude o tosa.

- ▶ Tirad los pañuelos usados a las papeleras para ese uso
- ▶ Tosed o estornudad a la parte superior de la manga si no tenéis pañuelos.
- ▶ Lavarse las manos después de cada estornudo o toser, utilizando agua y jabón o el gel dispuesto a tal efecto.
- ▶ Lavarse las manos con frecuencia regular y en especial al entrar al centro de trabajo.
- ▶ Es imprescindible quedarse en casa si se tiene fiebre por encima de los 38° c y asistir al médico de cabecera para la valoración.
- ▶ Si estando en tu posición de trabajo te encuentras mal, tienes fiebre o mantienes un tos o estornudos constantes, coméntalo a tu superior de forma que el te proporcione indicaciones sobre cual es el procedimiento adecuado en función de tu caso.


La continuidad de la plataforma implica asegurarse de que las funciones esenciales del negocio pueden realizarse de una forma tolerable en relación al grado de afectación y de las posibles variaciones en los volúmenes de trabajo.

 *Nuestro laboratorio ha constatado que en países donde han padecido previamente la aparición de la Gripe A-(H1N1) se han producido importantes incrementos de los volúmenes en sectores concretos, como el sanitario, bancario, asegurador, telecos, entre otros, debido fundamentalmente, al uso de los canales a distancia como medida para el control de la enfermedad.*

Dirección

1. ¿Es realmente necesario un Plan de Continuidad?

Es imprescindible y debe recoger adecuadamente situaciones como una Pandemia, ya que es habitual que estos planes se centren en las infraestructuras o medios técnicos y no en los empleados integrantes y aun menos en los proveedores críticos o los clientes clave.

 *En entornos pandémicos, donde se debe evitar la aglomeración de personas y el trato personal entre ellas, nuestra actividad se torna no solo importante, por lo que puede aportar al negocio global de cada empresa, sino que es imprescindible para mantener la actividad diaria de la misma.*

2. ¿Cuándo debo elaborar el Plan de Continuidad de mi Contact Center?

El momento de realizar el Plan de Continuidad de Contact Center o empresa es **HOY**.

3. ¿Cuándo debo poner en marcha el Plan de Continuidad?

En su caso, y confiemos que no sea necesario, será de aplicación en las fases avanzadas de la pandemia de gripe, siempre que esté en peligro la productividad.

No así con las medidas preventivas e higiénicas que son de implantación inmediata.

4. ¿Contamos con los recursos internos y externos con la capacidad adecuada para hacer frente a los momentos críticos?

Se debe realizar una valoración objetiva y global que nos permita una visión concreta de si estamos preparados para una situación que puede provocar entre otras dificultades entre otras:

- Elevado absentismo de nuestro personal
- Problemas con las telecomunicaciones
- Incremento o Reducción drástica de los volúmenes de demanda

5. ¿Crecerán o reducirán los volúmenes de demanda? Y los patrones de contacto ¿cambiarán?

En una situación de emergencia los patrones de demanda variaran en casi todos los sectores. Desde nuestro laboratorio hemos analizado los patrones de los países donde ya han vivido o están viviendo esta situación y hemos observado que tienden a radicalizarse tanto por aumento como por disminución en función del sector analizado, la compañía y su posicionamiento.



Existen varios patrones matemáticos que proporcionan tendencias o previsiones pero aspectos clave como el cultural o socio económico tienen sin duda un peso específico y dotan de poca fiabilidad a los mismos. Desde CCI estamos en contacto con Universidades para poder incorporar estas variables y lograr datos

fiables, os recomendamos que visitéis periódicamente nuestra web para manteneros informados.

A medio plazo será clave estimar los distintos escenarios post-pandémicos, para lo que habrá que tener en cuenta multitud de factores tales como cambios estructurales, de demanda, competencia, de infraestructura interna y externa, de personal, de organización, etc.

6. ¿Están identificados los trabajadores, proveedores, clientes y procesos clave?

Se trata de identificar "quien" y "que" es imprescindible para que el contact center continúe operando. No se debe confundir con importancia, rango o capacidad.



Iniciar el proceso de identificación por el "que" ya que nos permite una visión más concreta e imparcial, a la vez que nos determina claramente el "quién" en el supuesto que solo tenga la capacidad de realizarlo una o un grupo reducido de personas.

Esto que suena muy estratégico se puede concretar en aspectos tan fundamentales como el que los contratos, documentos bancarios, nóminas, y demás información básica, pero reservada, este al acceso de diferentes personas de forma que se pueda continuar con los compromisos habituales, como pago de nóminas o proveedores, contratación de personal, etc.. Esta situación es patente en grandes compañías donde cada área o ámbito conserva "su poder" mientras no lo transfiera a otra parte de la organización.

7. ¿Qué puedo hacer para que en una situación de ausencia temporal de ese empleado o cese de ese servicio o actividad, mi contact center pueda continuar operativo?

Si tenemos la previsión suficiente podremos prever una serie de alternativas tales como:

- Trasladar los conocimientos críticos de los empleados clave a otros empleados.
- Desarrollar alternativas de teletrabajo.
- Elaborar planes de comunicación en situación de crisis internos de nuestra plataforma, con el resto de nuestra compañía y con los clientes y proveedores clave.




Realizar una relación de contactos con datos actualizados de empleados y familiares de contacto a quién dirigirse en caso de baja. También es recomendable realizar una acción similar con las personas de contacto en clientes y proveedores, así como las personas alternativas en caso que el contacto esté ausente por baja de IT. Recordad lo exigido en la LOPD sobre el consentimiento para la inclusión en listas.

Operaciones

1. ¿Cuáles son las medidas higiénicas que debo implantar en la plataforma?

Debemos implantar rutinas de higiene preventivas de uso sencillo, tales como

- a. Ventilar a diario todas las dependencias, con un mínimo de 15 minutos. La renovación del aire con la aportación del exterior es crítico.
- b. Incrementar la frecuencia de la limpieza. Los productos habituales de limpieza acostumbran a ser válidos, pero se debe incidir frecuentemente en los elementos o dependencias de uso común, tales como picaportes, interruptores, o áreas de descanso, aulas de formación, office, recepción, etc.
- c. Disponer dispensadores de Alcohol en Gel en los puntos de paso o acceso, tales como la entrada a las instalaciones, pasillos, office y demás.

 *Incluye dentro de las Normas Higiénicas a las visitas externas, tanto de clientes como de proveedores que accedan a las instalaciones, en especial referencia a las necesidades de higienizarse las manos con el Gel, de esta forma se limitará el acceso de los virus del exterior.*

- d. En cada ocasión que un empleado comunique su baja por gripe o se ausente del puesto de trabajo por presentar los síntomas, se debe de realizar una actuación de limpieza adicional sobre el mobiliario y demás elementos de trabajo de ese empleado de forma intensiva y rápida.
- e. Proporcionar pañuelos desechables, papeleras con tapa y acceso al Gel Alcohólico de forma rápida, evitando los desplazamientos de agentes y mandos. Dentro de las normas higiénicas se recogerá que cada vez que se tosa o estornude se debe o bien lavar las manos o higienizarlas con Gel.
- f. Se debe de seguir inexcusablemente los protocolos de hábitos higiénicos publicados por las autoridades a tal efecto.
- g. Sustituir toallas de tela por papel.
- h. Evitar el compartir vasos, servilletas, cubiertos, etc.
- i. Evitar compartir el material de oficina, como bolígrafos, lápices, etc.
- j. Reducir/evitar viajes y reuniones multitudinarias, utilizando las alternativas tecnológicas a distancia.
- k. Lavarse manos con frecuencia.

2. ¿Cuándo y como se puede contagiar el virus de la Gripe A-(H1N1)?

La capacidad de contagiar el virus puede durar desde 1 día antes de empezar los síntomas de la gripe hasta 7 días después, por lo que se recomienda permanecer durante esos 7 días en casa para asegurarse de no transmitirlo a otras personas.

El virus puede permanecer vivo en una superficie lisa hasta 10 horas.

3. ¿Qué se debe de hacer con un agente con los síntomas gripales?

El síntoma filtro es la fiebre, si está es superior a 38°C con otros síntomas gripales o no, se debe instar al empleado a acudir a su médico de asistencia primaria, evitando los servicios de emergencias. Habitualmente dicho indicación la realizará un superior del afectado.



Debido a lo extenso y común de la sintomatología de este virus, en principio, y a no ser que así lo recomienden las autoridades, no es perceptivo el remitir a los servicios médicos a una persona porque estornude o tosa ocasionalmente o bien porque le duela la cabeza.

4. En una plataforma se comparten las posiciones (teclados, auriculares...), ¿cuáles son las medidas específicas para prevenir el contagio?

Dotar del material de higiene necesario para la limpieza de cada box o mesa de trabajo como toallitas desinfectantes a los equipos de operaciones, para que de forma que individual puedan realizar la limpieza de su espacio de trabajo y las herramientas que emplean antes de iniciar diariamente su actividad puede, además de ser de enorme utilidad por lo que a la prevención supone, puede ser valorado por los empleados de forma positiva por la tranquilidad y seguridad aporta.

5. ¿Qué medidas deben tomar las personas que trabajan?

Seguir escrupulosamente los procedimientos y normas higiénicas, así como acudir a los servicios médicos de la atención primaria si padece fiebre superior a los 38°C o presenta un empeoramiento súbito.

6. ¿Qué personas pertenecen a los grupos de mayor riesgo?

Personas de cualquier edad con una condición clínica especial que le predisponga a tener una gripe complicada:

- a. Enfermedad crónica (enfermedades crónicas cardiovasculares- excepto la hipertensión-) o pulmonares (incluyendo displasia bronco-pulmonar, fibrosis quística y asma); enfermedades metabólicas (incluyendo diabetes mellitas); insuficiencia renal; hemoglobinopatías y anemias; asplenia; enfermedad hepática crónica; enfermedades neuromusculares graves o inmunosupresión, incluida la originada por la infección del VIH o por fármacos o en receptores de trasplantes.
- b. Mujeres embarazadas.

7. ¿Cuál es la duración estimada de una baja por IT de Gripe Estacional?

Se puede estimar en una duración entre 7 a 10 días

8. ¿Y la de una por Gripe A-(H1N1)?

Según indicaciones actuales sujetas a modificación por la Autoridades Sanitarias, se realizarán las pruebas necesarias para la constatación de la infección por el virus de

la Gripe A-(H1N1) solo en aquellos casos donde a los síntomas habituales de la gripe se adicionan complicaciones que pueden o no requerir del ingreso del paciente en instalaciones hospitalarias, por lo que determinar a priori la duración del periodo de IT para esta enfermedad.

9. ¿Quién asume ese coste?

La distribución y cuantía del coste varía en función de la normativa laboral aplicable, con especial referencia al Convenio Colectivo de aplicación. Es importante dejar patente que la situación de pandemia no ha producido a día de hoy ningún cambio legal en materia laboral, por lo que a efectos económicos devengará como cualquier otra baja por enfermedad común.

10. ¿Cómo y cuando debo de realizar la comunicación de las nuevas medidas a los trabajadores?

Dentro del Plan de Continuidad se debe contemplar la Comunicación Interna del Protocolo y Normas para la prevención de la Gripe A-(H1N1), donde aparecerán con claridad aspectos como las medidas de higiene, la política de permisos y bajas, así como las reincorporaciones de la compañía. En dicho documento deberá servir para atajar los miedos y prevenciones que pueden producirse entre los equipos y resolver dudas sobre lo apropiado de quedarse en casa cuando se tiene fiebre, entre otros aspectos de interés común.

11. ¿Quién puede determinar si un empleado es apto para continuar trabajando?

La baja se debe gestionar como cualquier otro proceso de incapacidad temporal por contingencia común, es decir, es un médico de la Seguridad Social quien determinará si se está o no en condiciones de continuar trabajando.

12. ¿Cuáles son los síntomas que deben presentarse para que acuda al médico para su valoración?

Además de la fiebre superior a los 38º C, son:

- Tos
- Dificultad respiratoria
- Cefalea (Dolor de Cabeza)
- Rinorrea (Goteo Nasal)
- Dolor de garganta
- Mialgia (dolor muscular)
- Malestar general
- *Puede ir acompañado de diarrea y vómitos*

Fuente: protocolo de actuación frente a casos de infección por nuevo virus de la gripe A/H1N1. Ministerio de Sanidad y Política Social.

13. ¿Puede negarse un empleado a trabajar próximo a otro empleado con síntomas gripales?

Como se ha indicado anteriormente la legislación laboral y las normas aplicables continúan vigentes, por lo que si un empleado abandona su puesto de trabajo sin causa justificada, podría estar incurriendo en un hecho sancionable. Dicho esto, es de especial importancia aplicar en esta situación el sentido común, y para evitar o mitigar este tipo de situaciones lo adecuado es haber realizado las acciones de comunicación o formación oportunas de forma que el desconocimiento o miedo a la enfermedad no genere más perjuicios a las empresas que la propia enfermedad.

14. ¿Dónde me dirijo para conseguir los productos higiénicos necesarios?

Vuestros proveedores de limpieza están buscando activamente productos higiénicos. En el supuesto que no sea así en vuestro caso o que no os den garantías suficientes, podéis contactar con nosotros y os brindaremos las soluciones necesarias.


15. ¿Cuáles son las medidas organizativas que pueden ayudar en una situación así?

- a. Establecer políticas flexibles respecto al sitio de trabajo, el teletrabajo en lugar de la plataforma así como en los horarios y turnos.
- b. Validar y/o implementar la infraestructura tecnológica y de comunicaciones adecuadas para el teletrabajo.
- c. Facilitar la ausencia de trabajadores/as durante una pandemia a causa de factores como la afectación personal por gripe o de los miembros de la familia.
- d. Estimular la ausencia de cualquier persona de la plantilla con fiebre alta y síntomas del virus.
- e. Promover el protocolo para la higiene respiratoria y el manejo de la tos.
- f. Implementar las pautas para modificar la frecuencia y el tipo de contacto directo, es decir reuniones, tanto internas como externas, utilizando como alternativa herramientas de videoconferencia, multiconferencia o email.
- g. Establecer políticas para los momentos de la reincorporación al lugar de trabajo después de la enfermedad y comunicadlas a todo el personal.
- h. Establecer políticas de restricción de viajes profesionales.
- i. Informar y formar al personal de plantilla sobre la situación de pandemia y establecer mecanismos de comunicación permanente durante el tiempo que dura la emergencia:
 - ▶ Desarrollar planes y los materiales que cubran los aspectos básicos de la pandemia, las estrategias de respuesta y protección personal y familiar.
 - ▶ Desarrollar un programa de comunicación que os permita anticiparos al miedo y a la ansiedad potenciales de las personas, los rumores y la información errónea.
 - ▶ Aseguraros que el programa alcanza a toda la plantilla independientemente del tipo de contacto, categoría, tipo de jornada, jornada y ubicación.

- ▶ Informar a los trabajadores sobre la previsión de la pandemia y vuestro plan de respuesta.
- j. Identificar mediante los responsables de Vigilancia de la Salud de Prevención las personas que puedan incluirse dentro de los grupos de riesgo, que tendrán que ser catalogadas como especialmente sensibles, de acuerdo con el artículo 25 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y el artículo 37.3 g) del RD 39/1997 por el que se aprueba el Reglamento de Servicios de Prevención, por los posibles efectos de la gripe y garantizáis para ellas un sitio de trabajo con el mínimo contacto posible.
- k. Dar información a los trabajadores/as sobre gestión de ausencias a causa de la enfermedad.

16. ¿Puedo conocer que a un empleado de baja por IT se le ha diagnosticado la Gripe A-(H1N1)? ¿Como?

Es recomendable realizar el seguimiento de las bajas por gripe para conocer su estado. Es necesario contar con los datos actualizados de todos los empleados, para lo que en cumplimiento de la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal, se debe de contar con el consentimiento del afectado.

 *Puede ser de utilidad de además de disponer de los datos de contacto actualizados de nuestros empleados, estos nos informen sobre a quién dirigimos en caso de IT y nos proporcionen los datos de contacto del referente.*

17. ¿Qué hago después del primer caso confirmado?

Hay que tener en cuenta que en los distintos escenarios se manejan porcentajes de afectación que pueden alcanzar el 30% de la población en el peor de ellos, por lo que puede ser muy común tener uno o varios casos confirmados y es probable que coincidan en un periodo reducido de tiempo, por lo que puede generar una situación de agitación o intranquilidad. Como siempre en estos casos hay que mantener la serenidad y objetividad buscando en el Plan de Continuidad las mejores alternativas para la seguridad de los trabajadores, si fuera necesario, y la operativa de los servicios.

18. ¿Pueden las autoridades instarme a cerrar temporalmente el centro de trabajo?

Se trata de un escenario muy extremo, pero la respuesta es Sí. Los especialistas en continuidad de negocio decimos que esperamos que no pase, pero si sucede la tragedia o situación de emergencia, hay que estar preparados para resolver la situación o estar dispuestos a cesar en nuestra actividad temporalmente.

19. ¿Existen estimaciones sobre los porcentajes de absentismo que puede producir la Pandemia?

Como siempre ocurre en estos casos se brindan diferentes datos, pero los que en principio surgen de fuentes fiables, manejan datos que sitúan el absentismo laboral entre el 12% y el 40%, que engloban los ausentes por contagio así como las ausencia por el cuidado de familiares enfermos.

20. ¿En que consisten los filtros de supervisión?

Existen diferentes alternativas, pero la más utilizada trata de que el trabajador que presenta algún síntoma indicativo de poder estar contagiado cumplimente un breve cuestionario donde se le pregunta sobre la duración de los síntomas observados y otros, así como sobre el potencial contacto con otra persona ya diagnosticada con la Gripe A-(H1N1). De esta forma se determina si es adecuada la valoración por un médico de la Asistencia Primaria del caso en cuestión.

21. Teletrabajo como alternativa ¿es una buena solución?

Con seguridad la mejor en una situación de pandemia, ya que permite:

- Evitar aglomeración de personal en espacios o recintos reducidos, como es el caso de una plataforma de Contact Center, reduciendo la afectación y diseminación del virus entre nuestro personal.
- Continuar con análogas garantías y prestaciones los servicios prestados desde multitud de ubicaciones, con control y seguimiento de la calidad y productividad.
- Permite la flexibilización de horarios y jornadas incrementando la disponibilidad de los trabajadores en activo, a la vez que les permite su permanencia en su domicilio y atender el cuidado de miembros de la familia enfermos.



No cometas el error de infravalorar la puesta en marcha de un proyecto de teletrabajo. Como describirías no se trata solo de poner un pc y un adsl en casa del trabajador. Planifícalo y si puedes, cuenta con la ayuda de expertos como nosotros.

22. ¿Existen otras alternativas?

Por supuesto.

- Una de las soluciones habituales en la gran empresa consiste en disponer de varias plataformas comunicadas entre ellas y balancear entre ellas el volumen de contactos en función del grado de afectación y de los recursos disponibles.
- Otras alternativas utilizadas habitualmente por las empresas que disponen de un único Contact Center o entre ellos no están comunicados, es la de contratar una plataforma externa de contingencia donde se alquilan los puestos y se opera como plataforma alternativa. En Barcelona en CCI contamos con una plataforma de este tipo que está a disposición de nuestros clientes para la resolución de contingencias.
- Incluso existen compañías outsourcers especializadas en la gestión de servicio empleando el teletrabajo, de forma que prestan el alternativa desde como un servicio externalizado. Nota: Si deseas referencias de estas puedes contactar con nosotros.

Selección

1. ¿Las ETT's son una buena solución ante el absentismo por pandemia?

Por supuesto. Son organizaciones con los recursos orientados hacia la selección de personal con perfiles concretos, por lo que en situaciones de alta demanda donde los recursos propios de los Contact Center no puedan absorber, son una excelente alternativa. Si que es necesario que se negocie y contrate sus servicios con la anticipación necesaria y que entendamos que si bien su principal objetivo y negocio es la prestación de personal, también requieren de plazos e información para poder realizar su trabajo con eficiencia.



Nos consta que existen ETT's especialista en la actividad del Contact Center y que incluso alguna de ellas ya están realizando labores de localización y preselección para generar "bolsa de candidatos" para cubrir las necesidades en el plazo más breve posible. Si necesitáis ayuda a donde dirigiros o con quién contactar estamos a vuestra disposición para ayudaros.

2. ¿Puedo pedir a la ETT/empresa de selección que me entregue un certificado conforme las personas que se incorporan no tienen Gripe A-(H1N1)?

Nadie puede certificarlo, salvo los servicios médicos después de las pruebas laboratorias pertinentes, que sólo se realizarán en los casos de gripe con complicaciones adicionales.

Si que es una práctica habitual entre este tipo de empresas el realizar chequeos médicos previos a la incorporación del trabajador que pueden valorar la existencia de la sintomatología asociada a la gripe.

Aplicando el sentido común, si bien los chequeos previos pueden ser útiles, si tenemos en cuenta que se trata de un virus de fácil transmisión, la utilidad de dicha medida será limitada.

3. ¿Las ETT's están obligadas a cubrirme las bajas sin coste de una selección previa?

Cada empresa usuaria tiene negociado con sus ETT's los acuerdos que regulan la prestación de sus servicios donde se recogen estas cuestiones.



Es habitual que en una situación común, es decir sin la aparición de la pandemia, se recoja la condición preguntada, pero se ha de validar con cada ETT's que dicha prestación se mantendrá vigente sea cual sea el porcentaje de absentismo y si está vigente en vuestro acuerdo.

4. Frente a posibles continuas selecciones ¿Que medidas puedo tomar para que no me saturen el trabajo diario?

- Apoyarte en ETT's y empresas de selección externas
- Realizar localizar y preselección para generar "bolsa de candidatos"
- Realizar incorporaciones de personal con jornadas parciales, por ejemplo de 6 o 4 horas diarias, de forma que contemos con la disponibilidad de ampliación de este personal en situaciones de necesidad. Esta medida tiene una capacidad reducida

de absorción de picos, pero además de ahorrarte la selección, formación, y demás actividades necesarias con las nuevas incorporaciones, mantiene los niveles de calidad y productividad sin las curvas de entrada.

5. ¿Tendré que realizar las selecciones de personal individuales?

Esta cuestión, así como, ¿cuales son las medidas de prevención en una entrevista?, son las preguntas más habituales de los responsables de selección o RRHH y su respuesta es compleja y amplia. Tratando de dar líneas de actuación indicar:

- Si para la selección contamos con el apoyo de ETT's o empresas de selección, apoyaros en ellas y si disponéis de cuestionarios a cumplimentar en la selección interna, es decir en la segunda fase del proceso, si es que lo realizáis, pasarlo a vuestro colaborador y que se encarguen ellos de realizarlo. Además recordad que puedes solicitar que los candidatos cumplimenten un cuestionario con datos relativos a la sintomatología de forma previa a la entrevista, para ello es imprescindible que tengáis en cuenta las condiciones impuestas por la LOPD especialmente estricta en los datos médicos.
- Si la selección es interna, en una situación de pandemia, tratad de confeccionar unidades grupales más reducidas lo que exigirá una mayor frecuencia y dedicación, prevenidlo.
- También puede ser adecuado que los candidatos cumplimenten el cuestionario comentado de forma previa a la propia entrevista, dando el consentimiento exigido por la LOPD.

6. ¿Puedo obligar a las personas que se presenten a la selección a tomar las medidas higiénicas establecidas por la empresa?

Sí, y además es imprescindible, en caso contrario no tendría razón de ser que el personal y visitantes lo realizaran.

Formación

1. ¿Que formación es más adecuada para las incorporaciones que sustituyan las posibles bajas?

Otro de los top de las cuestiones planteadas. En primer lugar decir, que en función de la complejidad y duración de la formación estándar para nuevas incorporaciones será adecuado el preparar no solo una formación de mínimos, sino que se pueden plantear diferentes situaciones y por tanto, diferentes necesidades, tales como formar al equipo actual en otros servicios o la incorporación urgente pero no inmediata de personas. Pero cuando se manejan niveles de absentismo del 40%, con posibles incrementos de la demanda de los canales a distancia, y asumimos que las bajas se producirán de forma concurrente y en lapsos de tiempo de semanas, sin duda, puede es imprescindible planificar una formación para las incorporaciones inmediatas, para lo que cada empresa/Contact Center deberá determinar que es imprescindible que conozca el equipo de operaciones para poder atender las demandas. Esta valoración no se puede dejar para el momento en que se presente la necesidad.

2. ¿Debo de formar a los agentes sobre cómo prevenir su contagio?

Sí, se debe de realizar un Plan de Comunicación y si es necesario un Plan de formación específico donde trasladar las Normas de Prevención e Higiene, así como los protocolos puestos en marcha. Además de ser imprescindible para la seguridad de los trabajadores y la operativa del Contact Center, ayudará a anticipar situaciones de miedo o prevención, así como los malos entendidos producidos por los bulos.

Legal-Laboral

1. Sin un empleado se contagia en el centro de trabajo ¿es un enfermedad profesional o una enfermedad común?

Es una enfermedad común. Solo podría tener la consideración de enfermedad profesional en el caso, por ejemplo, de los trabajadores sanitarios.

2. Si un trabajador se contagia en el centro de trabajo ¿existe responsabilidad civil empresarial?

Si partimos de la base que es una gripe y como tal está considerada una enfermedad común, con independencia del origen del contagio no debería de existir una responsabilidad civil empresarial.

3. ¿Puedo sancionar a un agente por el hecho de no someterse a las normas higiénicas que se han establecido?

Una vez publicadas y entregadas copia de las mismas a los interesados si estas no se cumplen podremos aplicar las sanciones que correspondan.



Es oportuno entregar por escrito y acusar el recibo de las normas para poder exigir su aplicación.

Tecnología

1. ¿Cómo organizo una alternativa basada en teletrabajo?

Existen diferentes alternativas que se pueden implementar. Cada una de ellas presenta diferencias notables, en términos de coste, complejidad, tiempo requerido y requerimientos del negocio:

Mediante transferencias y desvío de llamadas a móviles o a teléfonos fijos. Resuelve las comunicaciones de voz mientras que los datos serán consultados vía Web.

- ▶ **Ventajas:** Rápida y sencilla implantación. Existen en el mercado soluciones de Centralita Virtual (VPBX) que permiten emular sistemas Inbound y Outbound, disponen de herramientas de control Offline y grabación de llamadas.
- ▶ **Desventajas:** El Agente deberá localizar la información necesaria para gestionar las llamadas manualmente, mediante una aplicación paralela conectada a las fuentes de datos Corporativas. Sobre coste en la cuenta de resultados por tráfico de voz, incrementos del Tiempo medio de Operación y una pérdida de control en las operaciones y gestiones del Agente. La Grabación de llamadas se realizaría en Servidores Seguros fuera del Centro de trabajo. Entorno menos seguro al tener datos y grabaciones en servidores de terceros.

Voz sobre Ip (Voip): permiten trabajar directamente con agentes en ubicaciones remotas conectados a través de ADSL o SDSL con acceso a voz y datos.

- ▶ **Ventajas:** Disponer de todas las funcionalidades de nuestra herramienta de Contact Center: CTI, ACD, Automarcador para emisión de llamadas, Monitorización y Supervisión en tiempo real, Grabación de llamadas en Servidores corporativos, etc. Entorno Seguro, los datos y grabaciones de llamadas no salen de las instalaciones. Se trata de un agente más de la plataforma pero en otra ubicación.
- ▶ **Desventajas:** Importante inversión inicial, complejidad y tiempo de instalación.

Conectividad con el Centro de Trabajo: La utilización de Clientes VPN o emuladores de Terminal permitiría "EXPORTAR" un puesto de trabajo de una plataforma de Contact Center a otro emplazamiento como un domicilio particular. La voz viaja separada de los datos utilizando el escenario planteado en el primer punto con lo que el Teletrabajador podría recibir tanto voz como datos.

- ▶ **Ventajas:** Rápida y sencilla implantación. Entorno seguro para los datos. Permite el acceso a todo tipo de aplicación de la red, es decir se accede de manera similar a la que se obtiene desde la plataforma.
- ▶ **Desventajas:** Requiere la compra de un dispositivo de Electrónica de Red específica que no supone un coste elevado. Se deberá gestionar y administrar 2 sistemas. La Monitorización de las gestiones se realizará de manera Offline a través de las diferentes estadísticas y la escucha offline de grabaciones.




Es importante evitar la improvisación en la implementación del teletrabajo ya que no se trata de dotar de un portátil o pc al trabajador y comunicarle que mañana trabaje desde casa. Es importante una planificación previa de estas soluciones así como de pruebas piloto y pruebas de carga.

2. ¿Mi conexión a Internet tienen el Ancho de Banda suficiente para poder tener a mis trabajadores conectados en Remoto?


El Ancho de Banda necesario para que un teletrabajador pueda mantener interacciones de voz y datos vendrá determinado no solo por el ancho de banda de la voz sino también por el flujo de datos de la aplicación CTI, la señalización de control y los protocolos de comunicación utilizados. Dicho ancho de banda oscilará entre los 36Kbps y 75Kbps Full Dúplex, es decir, por cada agente habrá que reservar como mínimo una caudal de 100Kbps garantizados. Es muy recomendable priorizar la voz activando el protocolo QoS.

Ejemplo: Una conexión SDSL de 2 Mbps con caudal simétrico y garantizado 100% puede llegar a soportar 20 Agentes conectados remotamente. El teletrabajador deberá de disponer de una conexión ADSL con caudal igual o superior a 300Kbps de subida y 2Mbps de bajada (Los cálculos pueden variar en función del Proveedor de Internet y el peso de las aplicaciones).

 *Consulta con tu proveedor de Internet el Ancho de Banda garantizado que tienes contratado, así como la posibilidad de poder activar el protocolo QoS y el Timming necesario para un posible incremento del Ancho de Banda contratado. También es necesario que contrastes los requerimientos particulares de tu herramienta con tu proveedor habitual.*

3. ¿Los teletrabajadores tendrán acceso a todas las aplicaciones corporativas o de clientes?

Para poder tener acceso es necesario la instalación de clientes VPN o emuladores de Terminal, estos permiten que el puesto de trabajo remoto sea un nodo de nuestra propia red, permitiendo poder trabajar con la mayoría de aplicaciones corporativas y/o aplicaciones de Cliente como son: sistemas Siebel, AS400, SAP, CRM.

 *Es importante tener en cuenta el "peso" de cada una de las aplicaciones puesto que estamos limitados por el ancho de banda. En caso de aplicaciones muy pesadas se pueden plantear conexiones mediante emuladores de terminal o similares.*

4. ¿Cómo puedo controlar las operaciones de los teletrabajadores?

Las soluciones más simples como la transferencia y desvío de llamadas suelen venir acompañadas por la pérdida de cierta información de control de las operaciones y en algunos casos la no monitorización Online de las Operaciones.

El teletrabajo mediante agentes Voip remotos permitirá poder controlar y monitorizar las operaciones de un teletrabajador en tiempo real mediante el uso de las herramientas de la plataforma.

5. ¿Mediante que tipo de terminal se pueden atender las llamadas?

Los teletrabajadores deberán de disponer de una extensión de la PBX o plataforma de Contact Center.

En el caso de la transferencia de llamadas será necesario un teléfono fijo o móvil, a los agentes Voip se les deberá dotar de terminales Voip cuyo coste puede llegar a ser de entre 100 y 300 Euros, o bien si su PBX o plataforma lo permite, instalar Softphones. Para todos los casos se deberá de dotar de Auriculares Profesionales al Teletrabajador.

6. ¿Si realizo transferencias a teléfonos fijos o móviles se me disparará el coste del tráfico telefónico? ¿Que alternativas tengo?

Si se dispone de soluciones mediante clientes VPN y/o Agentes Voip remotos no existirá sobre coste alguno por tráfico telefónico. En caso contrario es recomendable en la planificación del teletrabajo estudiar la posibilidad de contratar Bonos, Tarifas Planas o incluso dotar a los teletrabajador de terminales móviles del Grupo Cerrado de Usuarios, negociando con el proveedor de Telefonía Móvil la tarifa para llamadas internas del Grupo de usuarios.

7. ¿Qué requisitos debe de cumplir el puesto remoto?

Los requisitos básicos de los Pc's deberían ser: PC PIV 2,0 Ghz, 1 Gb de Memoria Ram, Disco Duro de 80 Gb, Tarjeta de Red Ethernet, 4 puertos Usb, Windows Xp Profesional e Internet Explorer 6.

Se deberá evitar que en el puesto remoto se ejecuten otras aplicaciones que estén conectadas a Internet consumiendo ancho de banda.

8. ¿Tendré un problema de seguridad si permito tantas conexiones remotas? ¿Cómo puedo evitar la propagación de Virus, malware o Spyware?

Es importante establecer una política de seguridad ante posibles ataques permitiendo solo acceso a aquellos usuarios y Pcs previamente identificados por parte del Administrador. También es conveniente activar servicios Antivirus y Antispyware a nivel de Red que sean actualizados periódicamente por parte del fabricante.

9. ¿El Teletrabajador tiene los conocimientos informáticos suficientes para poder instalarse cualquier software de acceso remoto o debo destinar a mis técnicos para que guíen a cada uno de estos?

Durante la planificación de las diferentes alternativas es conveniente elaborar manuales y guías de instalación que permitan al teletrabajador su guiado. Se deberá habilitar un Helpdesk y una herramienta de control remoto que permita la intervención de los técnicos de manera remota evitando su desplazamiento.



El procedimiento de instalación ha de ser sencillo, habilitando descargas a través de página web (previa identificación de usuario y contraseña) o envío de correo electrónico con el link de la página web desde donde se deben realizar las descargas.

10. ¿Tengo alguna alternativa al teletrabajo?

Alquiler de herramientas de Contact Center. Permite crear una plataforma de contingencias en una ubicación distinta al Centro de trabajo habitual sin necesidad de realizar grandes inversiones. Se puede alquilar la tecnología en modo Asp y pago por uso o bien el puesto de trabajo con y sin tecnología.

- ▶ **Ventajas:** Rápida y sencilla implantación. Entorno seguro para los datos. No requiere realizar grandes inversiones.
- ▶ **Desventajas:** Se debe de planificar con antelación bien sea para determinar cómo se resolverían las comunicaciones entre la plataforma de contingencias y el proveedor de tecnología, y/o para determinar la disponibilidad de puestos en caso de querer alquilar posiciones de trabajo con tecnología. Supone disponer de una plataforma de CC adicional y posiblemente, diferente a la habitual.

Soluciones de Contact Center Institute:

Soluciones de CCI para la Gripe A-(H1N1)	Plan Formación	Formaciones para momentos punta de nuevas incorporaciones
	Plan de Teletrabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Tecnología - Operaciones - Calidad - Formación - Selección - Laboral / Legal
	Plan Continuidad Personalizado	<ul style="list-style-type: none"> - Medidas Ambientales y de Higiene - Medidas Organizativas - Medidas Individuales - Protocolo de actuación <ul style="list-style-type: none"> . Primer caso . Incorporación de baja . Ante síntomas generales no excluyentes - Escenarios de actuación por % de absentismo - Plan de Comunicación Interna
	Equipo Agentes Back Up	Equipo de agentes en teletrabajo listo para desbordamientos, sustituciones de agentes...
	Plataforma Back Up	Permitir el acceso a plataforma alternativa con infraestructura y tecnología permitiendo la continuidad de su negocio.

Más servicios y productos de CCI:

TECNOLOGÍA	Alquiler Tecnología Alquiler de Posiciones Plataforma Contingencias Teletrabajo Red Inteligente Mobile Marketing	FORMACIÓN	Formación Profesional Formación Ocupaciona Tod - Plataformas Tod - Empresas
CONSULTORÍA	Contact Center Resolution Auditorias POC, Plan de Optimización de Costes Implementación CC Internos	I+D+I	Contact Center Intelligence International Best Practices Laboratoric I+D+I