

ASÍ TRABABA EL MÓDULO SMART DATA

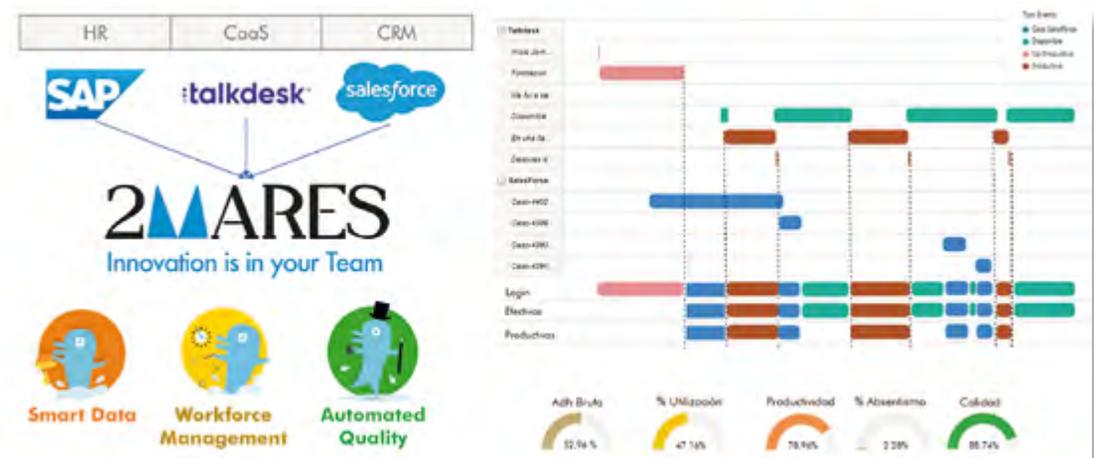
Smart Data es un módulo de 2MARES formado por 12 tipologías de conectores que permiten integrar las múltiples fuentes de datos heterogéneas de un contact center en una sola plataforma, generando automáticamente KPIs globales del sector que le dan a los datos la inteligencia natural asociada a su significado desde el punto de vista operativo y organizativo. La explotación de dichos KPIs a través de organigramas generados automáticamente en las distintas dimensiones de la organización o mediante la elaboración de planes de acción eficaces en el módulo de coaching, facilitan activar la inteligencia colectiva de la organización para la mejora operativa.

Consensuar métricas

“El mayor reto de este proyecto ha sido consensuar y consolidar la definición corporativa de una métrica de tiempos y productividad que unifique de forma consensuada los datos informados en sistemas corporativos de departamentos dispersos (Recursos Humanos, Operación y Comercial), consiguiendo tener una visión unificada de la gestión de tiempos y productividad”, señala Enrique de Miguel, CEO de 2MARES.



MÚLTIPLES SISTEMAS PARA MEJORAR LA CX Y EX



fiabilidad del dato proveniente de distintas fuentes de información.

“La mejora de la productividad tiene su impacto innovador en la configuración de un cuadro de mando único que integra datos de las diferentes fuentes para facilitar la toma de decisiones mediante la visualización de la información en tiempo real”, apunta **Enrique de Miguel**, CEO de 2MARES,

“De momento, el sistema de *Quality* ya se encuentra estandarizado para el departamento de Operaciones y es utilizado por 1.200 usuarios. De forma ágil e intuitiva, el *manager* puede, tanto ofrecer como dar *feedback* a través del mismo formulario”, apunta Alejandro Valiente.

Para una utilización ágil de la herramienta, la formación impar-

tida ha sido un elemento importante. Desde 2MARES cuentan que el plan de formación para este proyecto se ha estructurado en formación inicial y de reciclaje/*upgrade*. La primera se diseñó en píldoras formativas para cada módulo, planificada e impartida de acuerdo con la oficina de proyecto a lo largo de cada fase. La formación de reciclaje se realiza trimestralmente como parte standard del soporte formativo/consultivo del programa 2MCARE.

Retos de la implantación

Entre los equipos de Iris Global y 2MARES se definieron 4 riesgos potenciales que se agruparon en 2 categorías (personas y sistemas). Y se estableció de forma conjunta con la oficina de proyecto una solución para cada una de ellas de forma anticipada a la ejecución del proyecto:

CATEGORÍA PERSONAS:

- **Riesgo 1:** Resistencia al cam-

bio natural al producirse el proyecto en el marco de un proceso de integración y centralización organizativa dentro del grupo.

- **Riesgo 2:** Riesgos de comunicación al tener que manejar múltiples interlocutores de distintas áreas dentro del grupo.

CATEGORÍA SISTEMAS:

- **Riesgo 3:** Riesgos Legales al manejar información sensible del empleado y del cliente en un entorno regulado.

- **Riesgo 4:** Complejidad de integración de sistemas al tener que conectar múltiples sistemas y proveedores en una arquitectura inicial del dato muy dispersa que se normaliza en 2MARES.

“Tanto en las distintas fases de implantación de los módulos de 2MARES, como en particular en la última fase del proyecto de productividad, la colaboración e implicación del equipo de proyecto de IRIS ha facilitado enormemente la identificación y gestión conjunta de dichos riesgos mediante mucha comunicación, seguimiento y formación personalizada”, señalan desde Iris Global.

Y tras los retos superados queda pensar en el futuro conjunto. “Conforme las necesidades de Iris Global vayan evolucionando con más canales de comunicación como WhatsApp o Asistencia Virtual, deberemos orientar la operación a incluir estos canales como parte de esos indicadores”, afirma Alejandro Valiente.

ce y validación de la calidad de las nuevas métricas por el equipo operativo. Trabajo conjunto para el establecimiento de los datos de partida y el cálculo de los valores requeridos por Iris Global.

FASE 3 Diseño del *dashboard* Adecuación del diseño a la necesidad

planteada para cada rol de la operación en Iris Global, según los parámetros principales de análisis y dimensiones del mismo.

FASE 4 Integración y Automatización. Conexión automatizada de las distintas fuentes de información mediante conectores de integración

que automatizan el flujo, la monitorización y la calidad de los datos entre los sistemas corporativos.

FASE 5 Refinamiento y Validación. Fase de pruebas finales de usuario, refinamiento del diseño de los *dashboards*, formación y cierre de conclusiones.

Redacción



Iris Global partía de una necesidad estratégica de tener sus datos unificados, especialmente los referidos a experiencia de cliente y empleado, ya que estaban distribuidos en múltiples sistemas. Era imperativo contar con un proceso corporativo unificado de calidad y *coaching*, así como de análisis de tiempos y productividad. Para alcanzar estos objetivos se pensó en el modelo de integración Smart Data de 2MARES, con quien la compañía lleva tiempo trabajando. Aquí nos cuentan los retos de la implantación y los logros alcanzados.

Componentes del equipo de Iris Global, junto a Alejandro Valiente, supervisor de primera línea, a la derecha de la imagen.

IRIS GLOBAL UNIFICA LOS DATOS DISTRIBUIDOS EN

Además, de lo señalado arriba, habría que recordar también que este proyecto se clasificó como normativo para facilitar la certificación y cumplimiento integrado independientemente de los sistemas de normas como ISO 9001 (calidad), GDPR (protección de datos) o ISO 27001 (seguridad).

Estamos pues, ante un proyecto retador y ambicioso. Uno de los principales desafíos del mismo, residía en la integración de la información, con origen en múltiples fuentes y sistemas. Las distintas fuentes se enumeran aquí:

- **Talkdesk (CTD):** información del tiempo de los estados de llamada, de la ocupación y las grabaciones.
- **SAP/Turnos (HR):** turnos, presencia, vacaciones e imputaciones de hora.
- **Salesforce (CRM):** información de los casos, de los tiempos dedicados y de la ocupación.

Actualmente, los módulos *Smart Data*, *Calidad*, *Coaching* y *HRservice* están en producción a pleno rendimiento junto a los conectores con Talkdesk y SAP, y en la fase final de diseño del *dashboard* de productividad y de la integración de los canales gestionados en

Salesforce. (ver recuadro de fases en el inferior).

Este modelo de solución se adapta a los departamentos de Operaciones ligados a la gestión del *Contact Center* para obtener la visibilidad de sus servicios y equipos a través del CMI.

Primeras sensaciones

“El sistema aún se encuentra en una fase de maduración, pero una vez implementado a través del CMI nos ayudará a establecer una alineación de las perspectivas estratégicas y servirá para coordinar los objetivos de los diferentes departamentos y servicios”, señala **Alejandro Valiente**, supervisor de primera línea en Iris Global. “Al usar el CMI podremos activar palancas para mejorar los SLAs de los servicios desde la estructura,

basado en la mejora de la atención telefónica, la eficiencia, productividad y el dimensionamiento de los equipos”, añade Alejandro Valiente.

Desde la compañía destacan que se está consiguiendo un objetivo importante que se buscaba, que es garantizar un control de los estándares de calidad deseado, a través de los indicadores establecidos. Asimismo, se asegura la



“Es importante para la gestión de la operación que exista una única plataforma en la que centralizar las operaciones y el resultado de las evaluaciones de calidad y *coaching*, de esta manera, se pueden elaborar planes de acción para impulsar la mejora de la calidad, la gestión del control y de la productividad. Esto implica, entre otros beneficios, fomentar el progreso continuo de la operación y mantener la trazabilidad completa *end-to-end* de los procesos de calidad y *coaching*”, señala Alejandro Valiente.

ALEJANDRO VALIENTE, supervisor de primera línea en Iris Global.

Proyecto de implantación del *dashboard* de productividad realizado en 5 fases

La compañía lleva tiempo trabajando con Santalucía e Iris Global y la implantación de los distintos módulos de 2MARES. La última ha sido la implantación del *dashboard* de productividad, que se inició en el mes de marzo de este año, con seis meses de duración.

FASE 1 *Assesment* y Consultoría. Participación de los departamentos implicados de Iris Global y

el equipo multidisciplinar de 2MARES para identificar los sistemas fuentes de datos, los interfaces de extracción

de datos, su normalización, así como definir la casuística específica en la explotación del dato, presentando en un prototipo el cálculo del KPI de productividad, así como las dimensiones de explotación y la estrategia de su uso en los planes de acción del módulo de 2MARES Coa-

ching. Esta fase acaba en una reunión de *kickoff* con los *stakeholders* del proyecto.

FASE 2 Validación de Métricas y KPIs. Cálculo y extracción de las métricas requeridas por Iris Global en 2MARES *Smart Data*, integración con Salesfor-

