

Testimonios de teletrabajo



Teletrabajo y Discapacidad



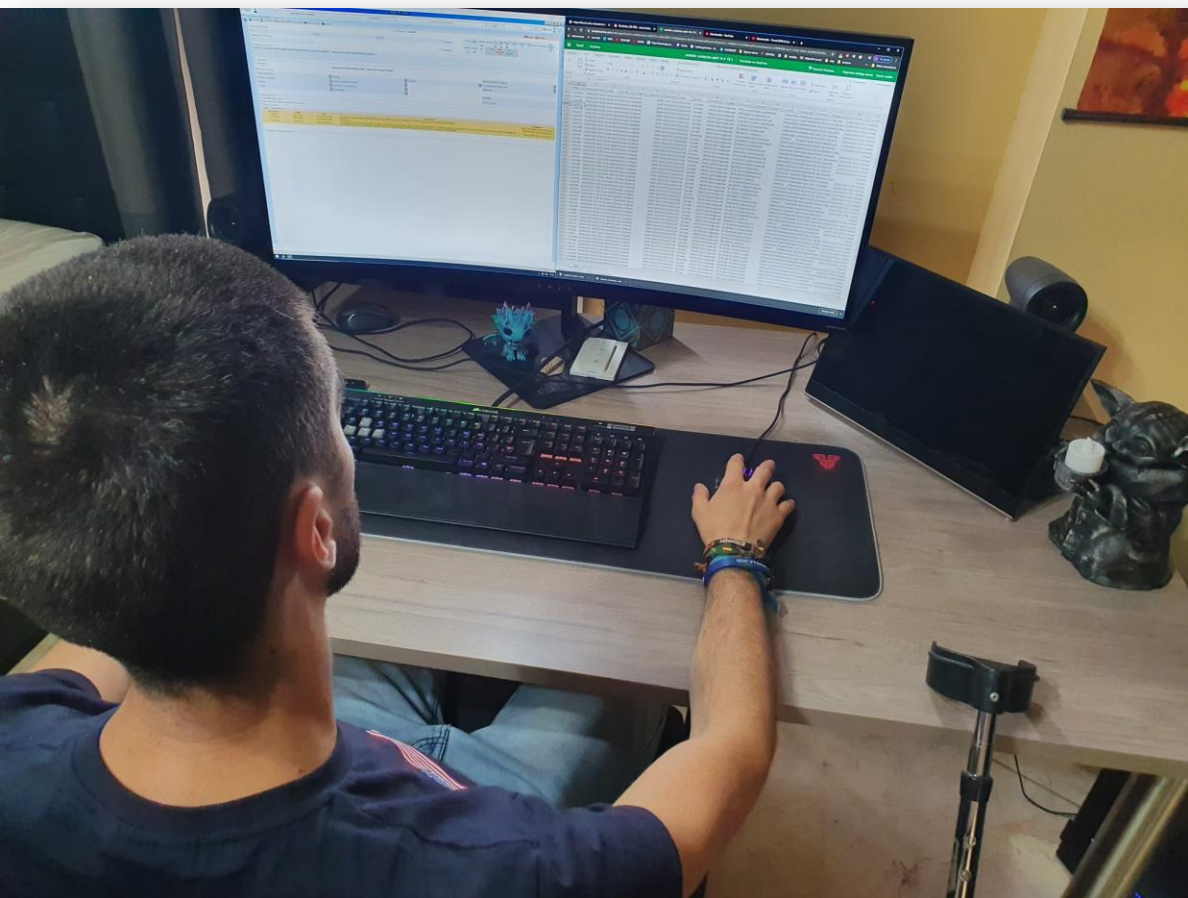
Álvaro: Has cambiado recientemente por el estado de alarma sanitaria de trabajar en la plataforma a hacerlo teletrabajo. ¿Qué te parece esta nueva experiencia?

Me resulta reconfortante el poder disponer de un espacio exclusivo para desempeñar mi trabajo, en un entorno controlado y tener todo lo necesario en el momento.

¿Has tenido alguna dificultad?

Al contrario, todo han sido facilidades, tanto por parte de la empresa como por mis superiores.





¿Qué ventajas le ves a este sistema de trabajo?

Una de las ventajas es la posibilidad de trabajar en un entorno mucho más tranquilo. El desplazamiento también es un punto a tener en cuenta, ya que no se tiene que hacer ese sobreesfuerzo que en ocasiones supone un desgaste.

¿Crees que el cliente percibe algún cambio?

Creo que el trabajo se puede desempeñar de la misma manera que se realizaría presencialmente en plataforma, por lo que no creo que el cliente pueda notar la diferencia.

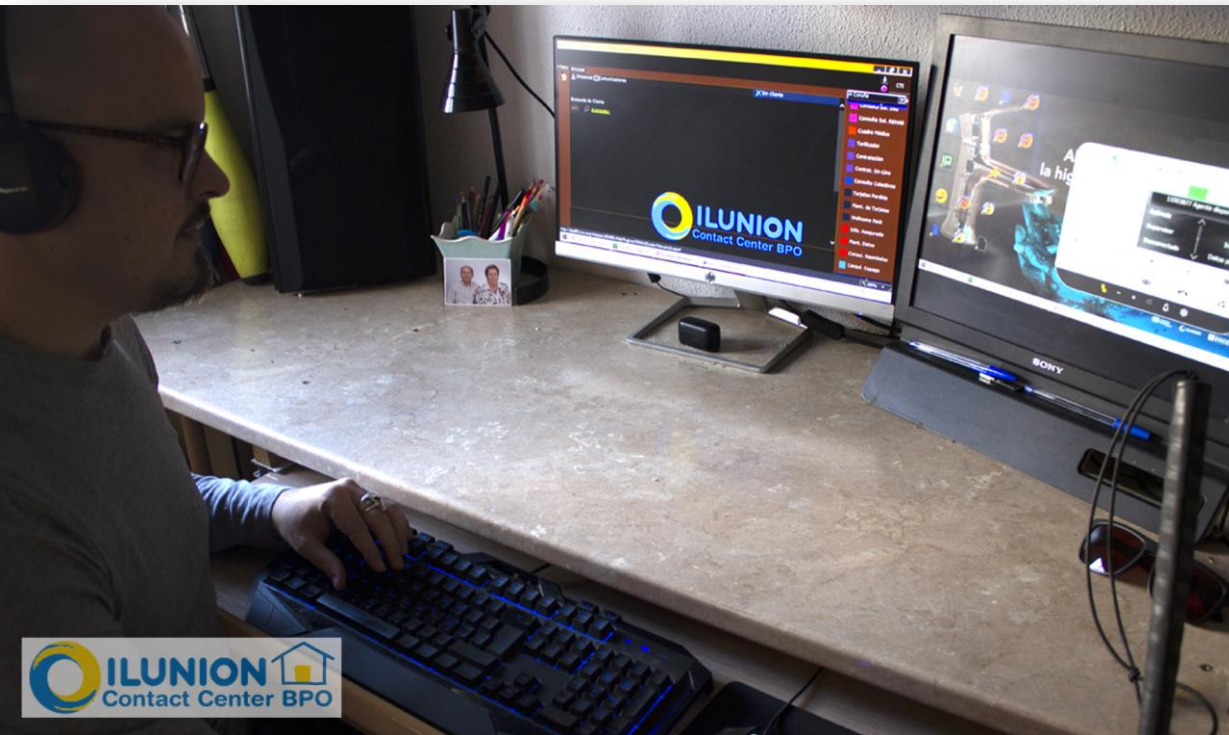
Juan Antonio: Has cambiado recientemente por el estado de alarma sanitaria de trabajar en la plataforma a hacerlo teletrabajo. ¿Qué te parece esta nueva experiencia?

Muy positiva. El nuevo contexto social que hemos de afrontar cambiará la concepción de las relaciones laborales, en mi caso de Contact Center, y de muchos otros modelos de negocio. Este reto que estamos afrontando nos está haciendo demostrar que la presencia en el centro de trabajo se puede reducir notablemente, gracias a las tecnologías de las que hoy disponemos. Aunque he de decir que, el trabajo en plataforma junto a mis compañer@s y colaborar en equipo para resolver situaciones diarias es un aspecto que se echa de menos.

¿Has tenido alguna dificultad?

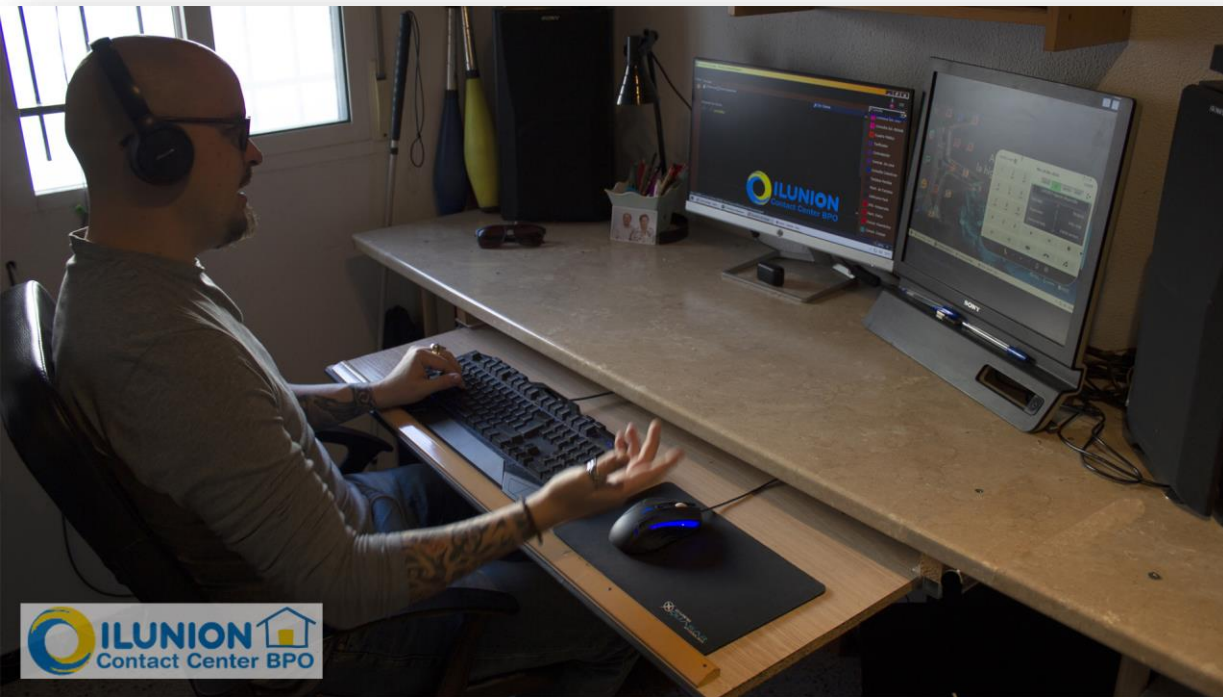
En mi caso, he adaptado mi equipo personal, no ha sido nada difícil más allá de las configuraciones propias para crear una conexión segura desde casa. Lo único distinto al resto de mis compañer@s ha sido instalar mis adaptaciones, tengo una discapacidad visual. Y para esto he tenido soporte telemático con l@s compañer@s del dpto. TIC de ILUNION que han hecho de este proceso algo muy rápido y sencillo.





¿Qué ventajas le ves a este sistema de trabajo?

Yo en particular he de tomar cada mañana dos autobuses, lo cual supone un mínimo de hora y cuarto para ir al centro de trabajo. La ventaja es clara. Pero además como Padre al estar antes en casa me permite conciliar con mayor facilidad la vida familiar y en consecuencia, organizar mejor mi tiempo y disfrutar de él.



¿Crees que el cliente percibe algún cambio?

En la atención de llamadas y gestión de BackOffice no lo creo, dado que tecnológicamente estamos capacitados para ofrecer el mismo servicio que veníamos dando. Pero si el teletrabajo juega algún papel en este factor, puede ser en la experiencia conversacional. Al estar en un espacio de confort creado en casa y evitar ciertos momentos de estrés que se pueden dar en el traslado a la plataforma, de partida el/la agente afronta la llamada mucho más concentrad@ y relajad@, al menos esto es lo que me sucede ya que ahora sólo he de tomar café tras la ducha y conectarme en mi estudio.

¡Muchas gracias y muchos éxitos!

