Publicado en Ciudad de México el 28/06/2023

# [Cómo el Workforce Management permite a las organizaciones administrar su fuerza laboral, según Sixbell](http://www.notasdeprensa.es)

## Se puede conocer cómo el Workforce Management permite a las organizaciones administrar eficientemente su fuerza laboral

 La experiencia en el mundo de los contact centers ha sido un viaje de aprendizaje y crecimiento constante. Desde los primeros días en la industria, hasta la actual posición como Business Development Manager Analytics y Productividad en Sixbell, se ha presenciado un cambio significativo en la forma en la que las empresas abordan la gestión de su personal y la atención al cliente. Detrás de esa transformación está el Workforce Management (WFM), razón por la cual es considerado como el motor del éxito de cualquier contact center en el siglo XXI. El Workforce Management es un conjunto de prácticas y herramientas que permiten a las organizaciones administrar eficientemente su fuerza laboral. A través de una planificación precisa, programación y seguimiento del personal, las empresas pueden maximizar la productividad y mejorar la experiencia del cliente. Este enfoque de gestión ha demostrado ser un factor clave en el rendimiento de los centros de contacto.  De acuerdo con Mauro Chamorro, Business Development Manager Analytics y productividad de Sixbell, el aumento en la satisfacción de los empleados es otro beneficio directo del control de horarios y del seguimiento del rendimiento. Al optimizar estos aspectos, la gestión se vuelve más confiable y transparente. Los empleados confían más en los procesos de asignación de turnos y cálculo de nóminas, además de ver sus solicitudes mejor atendidas. El trabajo se evalúa de manera más efectiva y los comentarios son más precisos, permitiendo a los agentes y a la empresa saber exactamente cuál es el rendimiento y dónde se puede mejorar. En un sector como el de los contact centers, que tiene una alta rotación de personal, garantizar la satisfacción de los empleados es esencial. Los costos de contratación y capacitación son elevados para las organizaciones; además, la rotación de personal es una de las causas de la baja calidad en la atención al cliente. Frente a esto, la mejor opción es tener empleados satisfechos y motivados que permanezcan en la empresa. Además de reducir los costos de contratación y capacitación, implementar un sistema de Workforce Management también se traduce en otros ahorros. Este conjunto de procesos permite optimizar las operaciones desde una perspectiva general, ayudando a asignar recursos de manera más precisa y permitiendo un alto nivel de control de resultados. Por ejemplo, al gestionar correctamente la fuerza de trabajo con WFM, se gana mucho más control sobre los horarios del personal. Los tiempos de asistencia y descanso se supervisan cuidadosamente y el ausentismo laboral también se controla. Además, con el uso de un software que facilita esta tarea, los beneficios son aún mayores. Una solución de este tipo puede proporcionar informes de rendimiento automatizados y también puede integrarse con sistemas de pago para calcular fácil y de forma exacta las nóminas de cada empleado, como se mencionó anteriormente. En otras palabras, con un sistema de Workforce Management, es posible monitorear las particularidades y obtener informes con facilidad, conociendo así el desempeño real de cada colaborador.  Asimismo, es posible establecer indicadores clave según los canales de atención, las metas a alcanzar y las habilidades requeridas para cada agente. Considerando esto, resulta evidente que un seguimiento manual sería prácticamente imposible dado el gran número de personas y los diferentes KPIs que conforman la operación de un centro de contacto.  Por otro lado, al ser muy común que ocurran imprevistos en cualquier tipo de operación, el análisis de estos escenarios y la planificación de acciones para afrontarlos es fundamental, a esto se le conoce como gestión de riesgos. Al tener una solución de WFM, es posible tener planes de contingencia para varios escenarios, permitiendo una rápida respuesta a situaciones inusuales. No cabe duda de que, en un entorno empresarial cada vez más competitivo, implementar tecnologías como el WFM en los Contact Centers se ha convertido en una necesidad, más que en una opción. Con soluciones como la de Workforce Management, Sixbell está a la vanguardia de esta revolución, ayudando a las empresas a gestionar su personal de manera más efectiva, reducir costos y mejorar la satisfacción del cliente, y se crea una experiencia para los agentes y de atención al cliente más eficientes, satisfactorias y exitosas. Por lo que la clave de un buen servicio al cliente se encuentra en el corazón de un equipo motivado y comprometido. El WFM proporciona las herramientas necesarias para conseguirlo, garantizando una distribución justa de las cargas de trabajo y un equilibrio entre la vida laboral y personal de los empleados. Esta mayor satisfacción del personal se traduce directamente en una mejora del servicio al cliente. Asimismo, el WFM permite a los líderes de los Contact Centers tomar decisiones basadas en datos. Al contar con información en tiempo real, es posible anticiparse a las tendencias, prever problemas y ajustar estrategias para ofrecer el mejor servicio posible.  En conclusión, como líderes en el desarrollo de soluciones tecnológicas para los centros de contacto, en Sixbell se conoce que la transformación digital es el camino por seguir; y el Workforce Management, además de una herramienta, es una filosofía de gestión integral. Acerca de SixbellEmpresa multinacional con ADN latinoamericano que, por más de 30 años, ha integrado y desarrollado soluciones de interacción con el cliente y telecomunicaciones para cientos de empresas de diferentes industrias que buscan transformarse, mejorando su productividad y resultados Se combinan tecnologías, procesos y talento humano para convertir los desafíos en oportunidades. https://www.sixbell.com/

**Datos de contacto:**

Moises Hernandez

TouchPoint Marketing

5544884729

Nota de prensa publicada en: [https://www.mexicopress.com.mx/como-el-workforce-management-permite-a-las](http://www.notasdeprensa.es/educalivecom-disfruta-de-cursos-presenciales-y-clases-particulares-a-traves-de-internet)

Categorías: Software Recursos humanos Innovación Tecnológica



[**http://www.mexicopress.com.mx**](http://www.notasdeprensa.es)