



Charlas de monitoreo

Tips para el operador – 1era. parte

El autor de esta nota ofrece a los operadores de monitoreo técnicas y operativas para la actividad, basadas en 25 años de errores y aprendizajes. En este capítulo, aborda las distintas etapas que debe conocer el operador para llevar a cabo eficazmente su trabajo.

El operador de monitoreo tiene un gran nivel de independencia y libertad para llevar a cabo diferentes tareas. Esto implica que, para realizar las tareas importantes, debe elaborar una lista de tareas pendientes. Con el uso de la agenda en su base de datos, estas tareas pendientes se ordenan automáticamente recordándole al OE cada día qué es lo que debe hacer.

En la nota anterior (RNDS n°77), definíamos al OE como “Operador Ejecutivo”, es decir que se trata de un operador con habilidades comerciales, y al OT como “Operador Técnico”, quien tiene habilidades técnicas. Si una persona no es ni OT ni OE, no puede trabajar en una empresa de monitoreo, ya que solo será un lastre para una organización que pretende ser competitiva.

El sistema está diseñado para prescindir del uso del lápiz y el papel, así como de los papelitos o notas/apuntes recordatorios.

Recuerdo visitar Centros de monitoreo ubicados en cuartitos mal ventilados y ver allí papelitos pegados por todas partes: en paredes, monitores, teclados, CPU, etc., con leyendas como “ojo... atención... con...”, “Urgente, atención con ...”, “si pasa... sí o sí llamar a y avisar a ...”, “cuidado con ...”, “no apagar a menos que...”, “si pasa ... avisar inmediatamente al ...”, “si llama ... decile que ...”, “ojo con decirle a ... que pasó...”, “no informar nada sin autorización de ...”, y otras anotaciones similares.

En una empresa que pretende hacer las cosas bien, no debe haber ningún papelito ni cartel para alertar de nada: es el sistema de monitoreo la única herramienta posible para administrar la información.

El sistema permite ir mostrándole al operador lo que queda por hacer y así se van abordando, tal como fue programado, las tareas pendientes. Esta metodología, no cabe duda, permite lograr bastante más



Ing. Modesto Miguez CPP
modesto@monitoreo.com.ar

de lo que normalmente se cree capaz de hacer. Sin embargo, la mayoría de las veces, la distribución del tiempo viene impuesta externamente por la mera sucesión de los acontecimientos que provocan la necesidad de atender las cuestiones urgentes.

Aquellos que intentan mirar un poco más adelante y se programan mediante el uso de la agenda, van anotando acontecimientos, compromisos y proyectos de actividad futura, en la medida en que su tiempo les permite darles cabida. Su anticipación les confiere una mejor organización, pero aún rudimentaria, puesto que con una simple agenda o lista de tareas no pueden valorar debidamente las prioridades. Son simples distribuidores de tiempo.

Sumar a lo precedente la idea básica de establecer prioridades, se centra en la necesidad de fijarse objetivos personales, con sus correspondientes plazos y, de acuerdo a ellos, planificar diariamente la actividad para que logre la mayor eficiencia. Este planteamiento su-

pone un gran avance respecto al simple uso de una agenda o lista, pues la clave no está en seguir una lista, sino ordenarla de acuerdo a las prioridades.

Por ejemplo, si tengo que contactarme con varios prospectos no comenzaría por orden alfabético, sino por aquellos cuyo potencial de concreción es mayor, pues es con quienes obtendremos los mayores resultados primero.

LAS URGENCIAS

Hay tareas que, por su naturaleza, necesitan una atención inmediata. Son las cosas urgentes que actúan sobre nosotros de forma imperiosa.

Sabemos que la atención de una llamada entrante, o de un evento que salta en pantalla, son tareas urgentes que reclaman una atención inmediata. Suelen ser tareas cercanas, que dan impresión de actividad, entretenidas. Lo malo es que nos desorganizan. Por eso es que, muy fácilmente, las cosas importantes se van dejando para después.

Lo urgente, generalmente, de-

Operador técnico (OT) y Operador ejecutivo (OE) son conceptos que deben diferenciarse: mientras el primero posee cualidades técnicas, el segundo, además, tiene también habilidades comerciales





pende o nos lo imponen los demás mientras que lo importante depende de nosotros mismos.

Las cuestiones importantes, pero no urgentes, requieren más iniciativa, más esfuerzo y más reflexión personal y es fundamental centrar en ellas la organización personal: hemos de actuar creativamente, no simplemente reaccionar ante lo que ocurre. De lo contrario, nuestro trabajo se verá desordenado, impidiendo profesionalizarnos y elevar nuestro nivel.

Con mucha frecuencia, nos volcamos hacia lo urgente y no importante, pues, curiosamente, las tareas más entretenidas y que más nos reclaman son precisamente esas, las urgentes pero no las importantes.

Para la asignación de los eventos existe un módulo llamado "asignador", que distribuye los eventos de acuerdo al nivel de evaluación. De esta manera, los OE con mayor calificación reciben menos eventos para que sean interrumpidos menor cantidad de veces en las tareas importantes.

Como las personas que recién ingresan al sistema no tienen entrenamiento, reciben muchos eventos y se acostumbran a creer que su tarea consiste solamente en atender urgencias y cuando hay momentos de calma, no aprovechan el tiempo para iniciarse en la realización de las tareas importantes.

Hay también combinaciones de tareas que son urgentes e importantes, urgentes pero no importantes, importantes pero no urgentes y las que no son ni urgentes ni importantes.

Por lo anterior, el OE debe tomar conciencia del nivel de urgencia y de importancia de lo que hace en todo momento, a fin de dedicarle mayor cantidad de tiempo cuanto mayor sea la importancia y resolverla en menor tiempo posible cuanto mayor sea la urgencia.

Las tareas a realizar pueden ser urgentes e importantes, urgentes pero carentes de importancia e importantes pero no urgentes. Conocerlas y distinguirlas harán que el tiempo de trabajo pueda ser mejor aprovechado

De acuerdo a lo anterior, a lo que no es ni urgente ni importante la dedicación ideal sería "cero", pues se trata de cosas innecesarias.

DEJE DE HACER COSAS INNECESARIAS

De todas las cosas que debemos hacer en un día, aquello que no es importante ni urgente, acaba siendo una pérdida de tiempo y, por lo tanto, deberíamos dejar de hacerlas. Analice a qué actividades dedica su tiempo a lo largo de un día normal de trabajo y si podría dedicarlo a actividades más importantes. Averigüe qué parte de los informes no lee nadie y deje de hacerlos, qué seguimientos resultan infructuosos y compártalos con su líder, para realizarlos de forma más eficiente.

Deberíamos dedicar la mayor parte de nuestro tiempo a realizar tareas productivas y que nos reporten un alto rendimiento, es decir, tareas importantes pero no urgentes.

Por desgracia, parte del tiempo que se dedica a las tareas no importantes pero rutinarias, si se hubiera realizado una buena planificación podría haberse dedicado a otras actividades más productivas. En este caso, nos encontramos realizando actividades urgentes, pero carecen de importancia antes de convertirse en urgentes. Conclusión: lo verdaderamente importante termina transformándose en urgente cuando no se lo atiende.

Un evento reiterado salta en pantalla cuando el seguimiento no se hizo. El corte de servicio se produce cuando no se realizaron las acciones correctas cuando el asociado o el abonado estaba moroso. Un gran problema se produce porque cuando el problema era pequeño no se dio la atención necesaria para resolverlo.

En una situación ideal, deberíamos dedicar el mayor tiempo posible para realizar tareas productivas e importantes, tanto en lo profesional como en lo personal.

El tiempo es un bien escaso y, como tal, debe repartirse bien. Eso no significa que deba ocupar cada minuto del día en una actividad distinta. La precipitación, las prisas y la acumulación desordenada de tareas causan estrés, lo que implica reservar más tiempo para el descanso.

Trabajar sin prisa pero sin pausa resulta ser más eficiente, conveniente, se traduce en mejores re-

sultados, producen menos estrés y, por todo esto, resulta más gratificante a largo plazo.

ANALICE Y LUEGO ACTÚE

Es frecuente, ante un exceso de trabajo, lanzarse a realizar las tareas sin haber analizado previamente la situación. Estos retrasos se podrían haber evitado dedicando algo de tiempo a planificar la tarea. "Si dispusiera de ocho horas para cortar un árbol, emplearía seis en afilar el hacha", es un frase que se le atribuye a Abraham Lincoln.

En la relación con otros OE y sus superiores, el valor del tiempo se multiplica por la cantidad de personas involucradas. Si no quiere perder su tiempo, tampoco se lo haga perder a otras personas. No derroche el tiempo de otras personas cuando solo quiere distraerse o perder el tiempo.

Dese cuenta e identifique cuando su contacto no tiene nada que hacer y le hace perder el tiempo, evite las largas llamadas telefónicas: reemplácelas enviando la información por mail.

Evite los largos mails, no pierda tiempo en redactar cosas que ya fueron escritas, copie y pegue de preguntas a respuestas frecuentes. Preferentemente, utilice mail cortos, concisos y contundentes. Y si requiere alguna explicación, pegue un link a la URL que lleva la página con la información precisa.

Practique la puntualidad cuando quedó en contactarse. La falta de tiempo no puede convertirse en la excusa para hacer perder el tiempo a los demás.

PONGAMOS A NUESTRO SERVICIO LA TECNOLOGÍA

Saque mayor provecho a la cuenta del correo para el trabajo con Gmail, utilizando correctamente los G docs y los Apps, el calendario como complemento para datos que "aún" no están incorporados a la base del sistema, las etiquetas de separación y clasificación de mails y utilice la VoIP cuando no hay un buen intercambio de mails. ■

En el próximo número, trataremos más detalladamente acerca de lo "urgente" y lo "importante" en la actividad, así como también sobre la función del asesor y los pilares de una organización.