Link: <https://www.comunix.net.br/blog/post/produtividade-no-call-center-home-office/>

Link: <http://www.mundodigital.net.br/index.php/noticias/ti/13429-desafios-do-home-office-no-contact-center>

Fizemos a migração de centenas de milhares de agentes de call center no Brasil para suas residências. E estamos vendo as empresas enfrentarem diversos desafios: treinamento, gestão, liderança. Quando se embarca tecnologia, o colaborador precisa estar preparado. Neste momento, entra o treinamento, que teve de ser totalmente remodelado para a função home office.

A transição para trabalho remoto não é estática, mas dinâmica. E as companhias estão tendo de treinar os agentes, identificar aqueles que têm alta performance, por exemplo, e os que precisam de reciclagem. E em casa é diferente, porque você não tem um gestor do lado, nem colegas que possam dar dicas. É um novo movimento. Como se consegue engajamento dessa equipe, se todos ficam o dia inteiro na frente de um computador e ainda precisam passar por treinamentos? É um desafio enorme!

A produtividade, por exemplo, ainda é um indicador para o qual não temos dados. E não vamos confundir produtividade com volume de trabalho. Olhando para o agente, há uma série de questões: o acesso à internet, a máquina que está usando e, principalmente, o ambiente em que se encontra. Essas informações estão sendo avaliadas pelo mercado.

Link: <https://conteudo.movidesk.com/atendimento-cliente-home-office/>

**Principais dificuldades do atendimento home office**

Se você pesquisar por atendimento ao cliente home office no Google, vai encontrar inúmeras vagas disponíveis, inclusive seguindo as normas comuns de trabalho. Mas, grande parte dessas empresas não possui qualquer estrutura para garantir as taxas de sucesso das empresas internacionais no trabalho remoto.

E isso, naturalmente, dificulta todo o processo, tanto para os gestores, quanto para os colaboradores. Afinal, eles também não possuem conhecimento, prática, ou habilidades naturais para adaptar as rotinas de escritório, em casa.

Com isso, temos as seguintes consequências:

* Falta de foco e procrastinação;
* Distrações naturais;
* Atrasos;
* Falhas na comunicação interna horizontal e vertical;
* Dificuldade no monitoramento e supervisão de tarefas;
* Entre outras.