



Metodología Agile para Contact Center

DETALLES

A principios de 2001 un grupo de desarrolladores de software crearon el Manifiesto Ágil o “Agile Manifesto” donde expusieron doce principios alternativos a las metodologías formales que imperaban hasta entonces.

Muchos de esos principios son aplicables al Contact Center e incorporarlos a la filosofía de trabajo reporta grandes beneficios, ya que se aporta valor y calidad de una manera muy rápida:

- Se acepta que los requisitos cambien, incluso en etapas tardías del desarrollo. Los procesos ágiles **aprovechan el cambio para proporcionar ventaja competitiva al cliente.**
- Los **responsables del negocio y los desarrolladores trabajan juntos** de forma cotidiana durante todo el proyecto.
- Los proyectos se desarrollan en torno a **individuos motivados**. Hay que darles el entorno y el apoyo que necesitan, y confiarles la ejecución del trabajo.
- El método más eficiente y efectivo de comunicar información al equipo de desarrollo y entre sus miembros es la **conversación cara a cara.**
- **La simplicidad**, o el arte de maximizar la cantidad de trabajo no realizado, **es esencial.**

Si un Contact Center quiere sobrevivir y prosperar actualmente necesita poder anticiparse y adaptarse rápidamente a las realidades cambiantes (tecnología, legislación, incremento de las expectativas de los clientes,...) para reaccionar ágilmente ante la competencia.

Gracias a la aplicación de la Metodología Agile, los equipos de trabajo trabajan con un modelo de PMV (Producto Mínimo Viable) que les permite entregar valor en cada *Sprint* (pequeños subconjunto en que se divide cada bloque de requerimientos). Eso hace que sean más eficientes, estén más coordinados y aprendan a medida que se avanza en los procesos, pero sobre todo, están más motivados porque existe una retroalimentación muy enriquecedora.

En definitiva, la metodología Agile promueve la planificación, el aprendizaje adaptativo y la mejora continua, permitiendo que los Contact Center respondan de una manera rápida y flexible a los cambios con unos ciclos de desarrollo reducidos.

CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES

- Equipos más motivados y coordinados.
- Colaboración continua entre negocio y tecnología.
- Se responde más ágilmente a los cambios.
- Contact Centers más competitivos.
- Permite anticiparse y adaptarse rápidamente.