

PUBLICIDAD

NEGOCIOS • CONTACT CENTER

# Al servicio las 24 horas: cómo trabaja el robot de Apex que cuida el bienestar emocional de sus empleados



Distanciamiento. El trabajo remoto y la falta de contacto pueden generar ansiedad y malestar emocional. (Cartilaza Apex America)



DIEGO DÁVILA

Jueves 05 de noviembre de 2020 - 14:36 | Actualizado: 09/11/2020 - 08:20

- La empresa incorporó este año herramientas de inteligencia artificial a un "bot" que evalúa el estado de ánimo de sus trabajadores y ofrece opciones.
- Forma parte de la plataforma en la que trabajan a distancia más de seis mil colaboradores en seis países de

# La Voz

PUBLICIDAD

## Más de **Contact center**

NEGOCIOS

### Consumo y experiencia: ese nuevo cliente llamado "Darwin"

por LAUTARO

PELIZZA\*



NEGOCIOS

### Konecta lanzó al mercado la plataforma que le ayudó a capacitar a su gente



NEGOCIOS

### Innovar compartiendo el mando



- **El domingo 8 de noviembre hará en forma remota la Maratón, su evento social más importante del año.**

Este contenido estuvo inicialmente disponible sólo para nuestros suscriptores. [¡Sumate!](#)

Un *bot* (robot virtual) cuida en cada momento el estado emocional de los colaboradores de [Apex America](#) que trabajan en forma remota en seis países de la región.

El llamado "Asistente de Bienestar" evalúa de modo permanente el estado de ánimo de los trabajadores de la compañía cordobesa dedicada a servicios de BPO [contact center](#).

- **[Innovar compartiendo el mando](#)**

Cuando inician su sesión de trabajo, el sistema saluda e inicia un diálogo que le va permitiendo aprender sobre la psicología del colaborador.

PUBLICIDAD

Si no está bien de ánimo, le

# LaVoz

## NEGOCIOS

Tras invertir \$ 35 millones, Konecta suma colaboradores y clientes

por DIEGO DÁVILA



PUBLICIDAD

## Más vistas

1

### CIUDADANOS

**Roland: Hay que tener cuidado con las reuniones familiares en ambientes cerrados**



2

### SUCESOS

**La Policía detuvo a un joven que tenía 27 plantas de marihuana en el patio**



3

### POLÍTICA

**Polémica por los pasajes que usó Patricia Bullrich para venir a Córdoba**



4

### SUCESOS

**Facturas truchas: rechazan**



le gusta hasta hablar con el responsable de su área, o bien con una persona del departamento de [Recursos Humanos](#). Inclusive contactarse con algún psicólogo de la compañía si necesita hablar con alguien sobre un determinado aspecto de su vida.

El *bot* forma parte de la plataforma Way, creada en 2018 para organizar todos los procesos de trabajo y darle autonomía al colaborador. Este año la plataforma fue clave para sostener la operación a distancia.

Desde que el virus [Covid-19](#) empezó a azotar en la región, la compañía tiene a sus más de seis mil empleados trabajando en sus hogares de Córdoba, Rosario y Resistencia (Argentina); San Pablo (Brasil); Santiago y Talca (Chile); Asunción (Paraguay); San Pedro Sula (Honduras), y Bogotá (Colombia).

Este año, la Unidad Digital de Apex, la misma que creó a Alfred – un *bot* que atiende en forma automática a los usuarios de sus clientes –, le sumó al asistente algunas herramientas de inteligencia artificial para captar

## Por las provincias

**No hay dicotomía entre salud y economía, la bicicleta gana terreno entre los mendocinos**

**Potrero del Clavillo: luego de 46 años se reunieron los gobernadores**

**Con 4 años Alan le da pelea al cáncer pero necesita la ayuda de los mendocinos**

**Fuego en las Yungas: más de 22 mil hectáreas quemadas en Jujuy**

PUBLICIDAD

# LaVoz

- [Alfred, un asistente virtual a la medida de clientes y empresas](#)

*“La incertidumbre por lo social y la falta de contacto generó ansiedades y sensaciones de malestar”, asegura Natalia Cascardo, directora de Cultura de Apex America.*

Según la ejecutiva, el proceso de gestión del cambio fue “sumamente” rápido y este tipo de herramientas ayudan a activar “espacios de escucha”. Contribuyen con los líderes a contener a sus equipos.

Además, incorporó a los empleados a sus programas de formación en inteligencia emocional – antes sólo para los líderes de equipos– para ayudar al



emocional de sus clientes o ayudarlo en el liderazgo personal.

PUBLICIDAD

## Mantener la cultura

Según Cascardo, uno de los grandes desafíos actuales es mantener la [cultura organizacional](#), en una coyuntura en la que desde el CEO hasta el último de los empleados trabajan en forma remota.



Ejecutiva. Natalia Cascardo, directora de Cultura de Apex America, área de la cual dependen los responsables de recursos humanos de cada país. (Gentileza Apex America)

De ahí que Apex se apoyó en su Dirección de Cultura, de la cual dependen todos los encargados de recursos humanos de los seis países donde está presente.

Todos los años la empresa realiza su tradicional Maratón Solidaria, el evento social más importante para la compañía cordobesa. El

# LaVoz

obligado por la pandemia, mediante la aplicación de herramientas virtuales.

La importancia del evento – la última edición reunió a más de seis mil personas– radica en que expresa su política de responsabilidad social empresarial (RSE).

Los empleados arman un proyecto social o buscan una ONG para ayudar, venden las entradas para participar de la prueba deportiva, de dos o 10 kilómetros según la modalidad elegida, y lo recaudado se dirige a estas iniciativas.

El domingo 8 de noviembre hará la 10ª edición, denominada "Maratón Virtual Solidaria y Latinoamericana", con cada uno de los participantes corriendo en el lugar donde viven, para sortear las restricciones de la pandemia.

Cada corredor se inscribe en el sitio web del evento [apexamerica.com/desafio/](https://apexamerica.com/desafio/), tras lo cual recibe un código.

La prueba se podrá realizar a partir de las 9.30 de ese día; el corredor tendrá que cargar el código en la aplicación ViRACE

los datos de su prueba. Los resultados se anunciarán 48 a 72 horas después y se publicarán en la web del evento.

*“El gran desafío es garantizar que la cultura de la compañía se viva más allá del lugar donde el colaborador esté; generar espacios de participación para que cada uno se sienta parte de la organización”, agrega Cascardo.*

Otra de las iniciativas lanzadas este año fue la Universidad Apex, una plataforma virtual para educación que puso en marcha en septiembre pasado, junto con la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Córdoba (UNC).

La primera actividad fue el Curso de Customer Experience

**LaVoz**

Apex en esta área, Rob Vaucourbeil, abierto a la comunidad.

Al respecto, la directora de Cultura resalta: “La plataforma Way tiene cursos, formaciones y certificaciones de capacitación. Pero había que pensar en algo más, trabajar en la empleabilidad interna y externa. Esta es la idea de la Universidad Apex. Ahora, estamos pensando en próximos cursos sobre Gestión de la Experiencia del Cliente y Competencias del Futuro, algo que nos permita entregar a la comunidad el *expertise* de nuestra gente”.

NEWSLETTER 9AM

De lunes a viernes, la selección de nuestros editores de la información más relevante para cada jornada.

Ingresá tu correo elect ENVIAR

PUBLICIDAD

En esta nota



CONTACT

ROBOTS

INTELIGENCIA

