

FACILITIES MANAGEMENT

AT COLORADO STATE UNIVERSITY

Mayo 06, 2020

Edición 24

Comunicación
Diaria de FM

Estimados Miembros de Facilities Management,

El equipo administrativo de Servicios de Estacionamiento y Transporte (PTS, por su sigla en inglés) implementó planeación temprana como respuesta a COVID-19. Desde la semana del 8 de marzo, se asociaron con el equipo de Servicios Computacionales de FM para lanzar rápidamente la modalidad de teletrabajo, apoyando a los miembros de su equipo y poniendo a prueba sus espacios de oficina en casa. Tan pronto como terminaron de probar estos nuevos arreglos el Gobernador Polis anunció una reducción del 50% del personal no crítico, en persona. El 23 de marzo, un 75% de los miembros de su equipo realizaron la transición a la modalidad de teletrabajo, y dentro del curso de una semana el número de empleados de PTS trabajando desde casa incrementó al 90%. El grupo ha estado empleando múltiples reuniones de Zoom cada semana para mantenerse conectado. Una de las reuniones se enfoca a la conectividad y el bienestar, la segunda está centrada alrededor de las actividades de trabajo actuales y preguntas, mientras que la tercera reunión está dedicada al futuro (cómo realizar la transición nuevamente a la oficina, lo que han aprendido al trabajar en un ambiente virtual, y la identificación de oportunidades para usar estas experiencias de aprendizaje para mejorar los servicios y procesos).

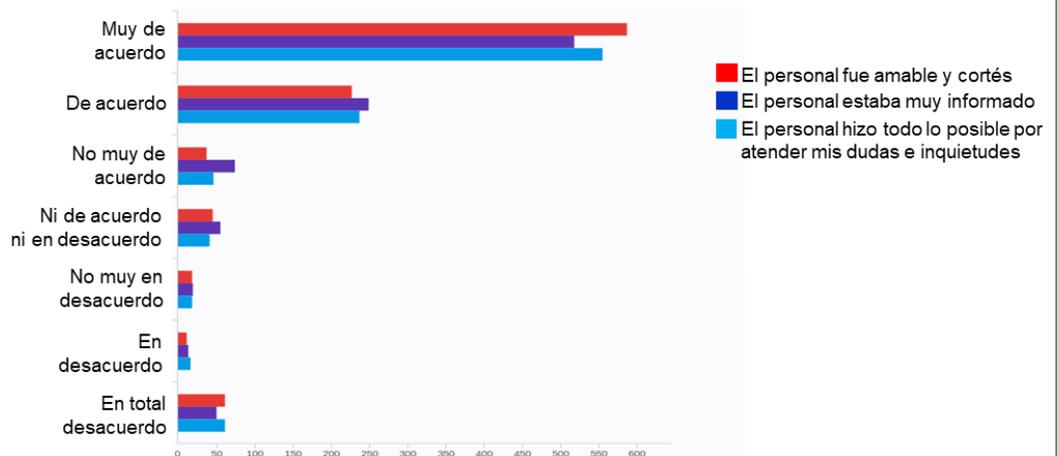
Compartieron conmigo su gratitud por la rápida respuesta de Servicios Computacionales. Están tan extremadamente orgullosos de cómo su equipo colaboró para aceptar este nuevo reto, manteniendo al cliente siempre como prioridad. El equipo se adaptó rápidamente, creando de inmediato planes y comunicaciones organizadas para responder a los cientos de correos electrónicos y llamadas. Recientemente, PTS ha respondido a más de 1,000 mensajes de encuestas independientes de nuestros clientes. Quieren que las personas sepan que los comentarios de los clientes importan. Vea la gráfica abajo. ¡Gracias PTS!

Tom Satterly, P.E.
Vicepresidente Asociado
de Facilities Management

Clasificación de Servicio al Cliente 4.3 Estrellas



Lo que dicen nuestros clientes



<https://www.fm.colostate.edu/fmDaily>

fac_news@mail.colostate.edu