

**PROGRAMA ESPECIALIZADO – 60 h.**

**FORMATO: Presencial**

**ÁREA: Operaciones**

## OBJETIVOS

- » El papel del Contact Center dentro de cualquier estrategia de Relaciones con Clientes.
- » Enrutamiento Inteligente y gestión de llamadas entrantes y salientes.
- » La importancia de la interfaz única de agente.
- » Integración con aplicativos corporativos.
- » Portales de Voz.
- » Multicanalidad.
- » Herramientas de Planificación.
- » Sistemas de Grabación y Evaluación de la Calidad.
- » Conocer las tendencias: futuro en el Contact Center.
- » Buenas prácticas en la implementación de un Contact Center.
- » Justificación Económica.
- » Elementos críticos en un Contact Center.

## PROGRAMA - FASES

- » Introducción a las Tecnologías de Contact Center.
- » Componentes de distribución de interacciones.
- » Claves de Éxito en una implantación tecnológica.
- » Últimas propuestas tecnológicas: tendencias de portales de voz.
- » La integración CTI: El pegamento entre la información y las interacciones.
- » Cómo desarrollar servicios y campañas multicanales.
- » Elaboración de un RFP.
- » Modelos de Negocio basados en Tecnología.
- » Sistemas de Grabación. Evaluación de Calidad.
- » Justificación de la Inversión. Elaborando un Business Case.
- » Herramientas de planificación. Sistemas de WFM (Work Force Management).

## METODOLOGÍA

### **PRESENCIAL:**

- » Aportaciones del claustro.
- » Casos prácticos individuales y grupales.
- » Role-plays.
- » Debate y análisis de situaciones reales.
- » Flipped classroom.

## A QUIÉN VA DIRIGIDO

- » Responsables de Operaciones. Responsables de Comunicaciones. Responsable de Tecnologías. Consultores. Responsables de Contact Centers.

*\*Información sujeta a posibles modificaciones en función del diseño final fruto de la propuesta con cliente.*