Call Centers: INTEGRACIÓN DE VOZ Y DATOS EN LOS CALL CENTERS de PYMES, microPYMES y AUTÓNOMOS

COM 10

CURSO PRESENCIAL



PROFESOR: JOSE MARIA CASANOVA
8 HORAS PRESENCIALES
1 MES DE SOPORTE ON LINE

OBJETIVO GENERAL

El curso proporciona una visión de los componentes básicos de voz y datos a integrar, las técnicas de integración, proveedores, sistemas integrados y recursos tecnológicos y humanos a tener en cuenta.

También muestra como planificar los procesos de integración y como incorporarlos a la gestión para obtener resultados que afiancen la certeza del acierto de la decisión tomada.

Los objetivos que se pretenden alcanzar con este curso son:

1. Entender cómo la integración de voz y datos ayudan a las PYMES, micro PYMES y Autónomos.
2. Cómo conseguir las herramientas apropiadas que faciliten la integración ahora y en el futuro protegiendo la inversión
3. Seleccionar sistemas y proveedores
4. Crear un plan de proyecto
5. Conocer aplicaciones prácticas
6. Entender la integración de voz y datos como paso previo al desarrollo de estrategias CRM
7. Conocimientos básicos de CRM (Customer Relationship Management)

1. Que es CTI, protocolos y sistemas
2. Componentes CTI de un Call Center
3. Aplicaciones CTI en Call Center: Ventajas y Beneficios
4. Herramientas CTI
5. Elementos a tener en cuenta para la preparar la integración
6. Selección de Proveedores
7. Recursos Humanos
8. Plan de Proyecto
9. Monitorización y control
10. Evolución práctica: Contact Center
11. Evolución práctica empresarial: CRM

NOVEDAD!!!!

NUESTROS PROFESORES

Nuestro claustro está compuesto exclusivamente por empresarios y consultores de primer nivel, que nos aseguran una formación práctica y con aplicación inmediata en su área de especialización.

Los mejores **profesionales expertos en gestión de negocio y** con experiencia demostrada, especializados en cada área que le darán una visión global y práctica de cada tema.

También ponemos a su disposición tutorías personalizadas.

METODOLOGÍA

El curso será presencial, en el Centro de Negocios Help 4u o in-company en las instalaciones del cliente. En el curso se dará información práctica para la toma de decisiones.

Es el cuarto curso que muestra como los datos integrados con la voz en los call centers, aumentan la productividad, reducen costes y mejoran la imagen de la compañía

BONIFICABLES

240€

UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo
El FSE invierte en tu futuro

MARZO 2011

lu	m	m	ju	vi	s	d
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

ABRIL 2011

lu	m	m	ju	vi	s	d
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

MAYO 2011

lu	m	m	ju	vi	s	d
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29

JUNIO 2011

lu	m	m	ju	vi	s	d
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			