

## CURSO

# SOPORTE AL USUARIO / ATENCIÓN AL CLIENTE

## UNIDAD 2

CONTACT CENTERS Y CALL CENTERS



# PRESENTACIÓN

En esta unidad haremos un recorrido para conocer qué es y cómo funciona un call center es esencial para comprender la naturaleza de sus principales desafíos.

# TEMARIO

1. Introducción a Contact Center y Call Centers
2. Tipos de Contact Centers. Funciones.
3. Herramientas de software para contact centers.



## 1. INTRODUCCIÓN A CONTACT CENTER Y CALL CENTERS.

Call Centers y Contact Centers son operaciones basadas en el capital humano. Su rentabilidad y costos de están directamente relacionados al rendimiento de los agentes.



## 1. INTRODUCCIÓN A CONTACT CENTER Y CALL CENTERS.

La rentabilidad de estas empresas se incrementa a través de la optimización de sus costos directos, con la ayuda de gestiones de Workforce Management.

## 2. TIPOS DE CONTACT CENTERS. FUNCIONES.



### INBOUND - LLAMADAS ENTRANTES

- Pronóstico y duración promedio de las llamadas
- Horario de operaciones
- Distribución horaria de las llamadas y objetivos de atención que pueden ser medidos

## 2. TIPOS DE CONTACT CENTERS. FUNCIONES.



### OUTBOUND - LLAMADAS SALIENTES.

- Esquema y objetivos de Negocio.
- Planificación de resultados o KPIs.
- Planificación en base a los recursos tecnológicos disponibles
- Planificación y Calidad de Base de Datos

## 2. TIPOS DE CONTACT CENTERS. FUNCIONES.



### OUTBOUND - LLAMADAS SALIENTES.

- Planificación de recursos humanos
- Control y gestión RT
- Medición y replanificación de puntos anteriores



### 3. HERRAMIENTAS DE SOFTWARE PARA CONTACT CENTERS.

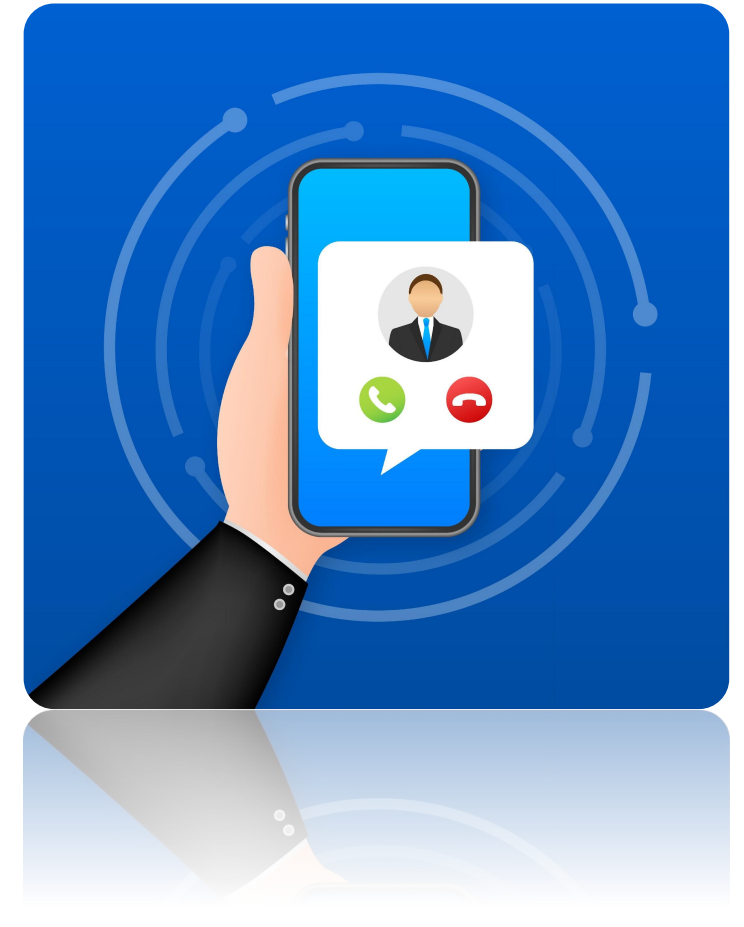
Los call center son fundamentales para gestionar el departamento de atención al cliente de una empresa.

Existen numerosos programas que nos pueden ayudar en este cometido.



### 3. HERRAMIENTAS DE SOFTWARE PARA CONTACT CENTERS.

Existen diferentes tipos de software para Call Center. La elección de uno u otro dependerá del tipo de servicio que cada uno necesite o más bien, de la inversión que estemos dispuesto a realizar.



### 3. HERRAMIENTAS DE SOFTWARE PARA CONTACT CENTERS.

**BITRIX24** es un software open source para call center con versiones gratuita, premium y profesional que ofrece integración con redes sociales, chats en vivo o CRM integrado.



### 3. HERRAMIENTAS DE SOFTWARE PARA CONTACT CENTERS.

Zendesk es una plataforma que ofrece diferentes soluciones por módulos:

- Zendesk Talk: Diseñado para Call Centers.
- Zendesk Suite: Support, Chat o Guide.





¡Muchas gracias!