

# Curso de Posgrado en **CALL CENTER Y CONTACT CENTER MANAGEMENT**

---

## Objetivo general

Integrar distintas disciplinas que conforman la actividad de un Call Center/ Contact Center para contribuir a la formación de Profesionales en el efectivo Gerenciamiento del Sector.

## A quién va dirigido

---

### **PERFIL DEL ESTUDIANTE**

Todas aquellas personas que se desempeñan como: Gerentes, Supervisores, Jefes, Team Leaders, Mandos Medios, Asistentes de Gerentes en Call Center/ Contact Center o bien pertenezcan a otras áreas que se encuentren relacionadas con el Negocio.

# Programa de estudio

- Del Contact Center al BPO
- Desafíos de la Era Multicanal
- Gestión de la Diversidad

## 01 Operaciones

---

El centro de Contactos como Activo Estratégico. Del Contact Center al BPO. Modelos de Gestión.

Cuadro de Mando Integral. Modelos Económicos. Modelo de Canvas.

Definición de procesos.

Claves. Desafíos de la Era Multicanal.

## 02 Calidad

---

Implementación de un Sistema de Mejora Continua- Modelo PDCA - Procesos - Parámetros de Medición - Herramientas de Gestión - Medición cuantitativa y cualitativa - Prácticas de Monitoreo recomendadas - Grilla de Monitoreo y Flow charts de seguimiento de llamada- Modelos de Reportes - Aspectos a considerar para la implementación del Sector - Taller Práctico para la cumplimentación de pasos del Sistema de Mejora Continua.

## 03 Marketing

---

Conocimientos Generales de Marketing – Reconocimiento de la importancia del marketing con relación a la satisfacción del Cliente - Visión general, concepto, ejemplos de campañas de marketing exitosas – Introducción a las 4 P- Marketing Estratégico- Relación con el Call Center; definición de acciones conjuntas. El alcance de los servicios al cliente en el marketing: Concepto.

Definición estratégica. La importancia del marketing estratégico de la compañía de cara al mercado. Marketing MIX. Relación con el marketing de servicios: Concepto. Estrategia. Planes de implementación. Casos exitosos. Satisfacción de clientes. Fidelización de clientes. Customer Life Value. Análisis de medidas de retención de cartera de clientes: Churn rate, indicadores Plan de marketing; Planificación estratégica de cara a los servicios al cliente. Casos de estudio. Análisis de Recupero de la Inversión.

## 04 Recursos Humanos

---

Los Desafíos en el Management de Recursos Humanos. Proceso de cambio. Cual debe ser el Rol de Recursos Humanos en el nuevo escenario global. Cuánto vale el capital intelectual y como se debe administrar. El nuevo rol del supervisor. Las actuales modalidades del marco laboral requieren de una conducción que promueva el liderazgo y la motivación en un entorno de calidad altamente competitivo. Habilidades del Liderazgo efectivo (concepto, metodología y estrategia) Coaching (Estrategias para ser un buen coach) feedback efectivo (como impacta en el desempeño y en la comunicación de las Políticas de Recursos Humanos). Formulación de políticas alineadas con la estrategia del negocio. Indicadores de gestión (Reporting - Tracking) - Medición del valor agregado de la gestión Determinación de objetivos en el proceso de Desarrollo, Desempeño y Compensación. Modelo de comportamiento y determinación de los objetivos de desempeño. Objetivos de la planificación de desarrollo. Gestión de la diversidad.

## 05 Tecnología

---

Introducción a los Conceptos que soportan la operación del Call Center en su faz tecnológica.

Tecnología de las Redes Telefónicas, Computación de Circuitos. CRM - Centrales Telefónicas,

Privadas y Aplicaciones. ACD. Aplicaciones de Voz. IVR. Redes Convergentes. Internet: la llegada del E-CRM a través del Internet Call Center, características de funcionamiento y aplicaciones de Centros de Atención Telefónica. Redes Sociales: herramientas de monitoreo y Herramientas de Gestión.

---

### **METODOLOGÍA**

Clases teórico-prácticas.  
Presentación de Trabajo Final.

## Director Académico:

### **SERGIO AUGUSTO RODSEVICH**

Executive MBA (ITAE \_Spain-) Licenciado en Informática de la Universidad Argentina de la Empresa. Postgrado en Project Management de la Universidad de Belgrano de Argentina.

Operations Training for Latin América en Denver Colorado (Teletech USA). Director del Seminario de Actualización Profesional de Tele Sales de la Universidad de Belgrano. Director del Diplomado de Call Center Management en Ecuador, Guatemala y El Salvador. Co-Autor del libro Call Center Management "Hacia la Zona D", Co-Autor del libro Call Center Management "Paradigmas Convergentes". Dentro de los puestos que ha ocupado se pueden mencionar: Gerente de Servicios a Clientes (segmento masivo) en Telmex, Argentina, donde participó en la definición de los procesos operacionales de fusión entre Techtel y AT&T Latin América, Gerente de Servicios a Clientes (Segmento Masivo) de AT&T Latin América donde tuvo participación activa en la estrategia del Call Center de la región (Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Perú y USA). Gerente de Operaciones de Teletech Teleservices, entre otros. Conferencista en varios Congresos y Foros relacionados con temas de Call Center y Contact Center por mencionar: Participación en carácter de Consultor en el Forum Alcatel, Francia Paris- 2005-; Conferencista Congreso Andino Call Center y CRM, Colombia Abril 2005; Conferencista Evento CISCO Innovaciones en Contact Centers -Teletrabajo - Conferencista.

## Cuerpo Docente:

### **IGNACIO GONZÁLEZ FERRO**

Más de 20 años de experiencia en la industria de Contact Centers. Administró proyectos en roles: Cliente, Proveedor y Consultor tanto para el mercado local como off shore. Se desempeñó en empresas como TeleTech, AT&T & Telmex, Qualytel - Arvato, Italcred y Sergio Rodsevich Consultores. Licenciado en Ciencias de la Comunicación (UBA) y Posgrado en Management Estratégico (UB), participó en publicaciones como "Paradigmas Convergentes" y "Hacia la Zona D". Dentro de sus actividades académicas participa como Orador invitado en Ediciones del Congreso Regional de CRM & Contact Centers. Se desempeñó como Consultor en Contact Center Management y Desarrollo de Negocios. Actualmente es Gerente del Centro de Interacción de Clientes en CFC Comafi Financiación de Consumo.

### **MARCELO GRECO**

Se ha desempeñado durante más de 25 años en funciones con responsabilidad directa en Marketing estratégico, investigación de mercado, coordinación comercial y fundamentalmente en cargos gerenciales de atención al Cliente, en empresas de primera línea, tales como La Caja, Andreani, Eskabe, Philips Morris, entre otras. Su formación académica es muy extensa y heterogénea, sus primeros pasos universitarios los dio en la facultad de ciencias exactas de la UBA en el área de física, luego se recibió de Analista de Sistemas de la Universidad de Morón, posee un Postgrado en Estrategia de la Universidad del Salvador y últimamente ha cursado estudios de Filosofía en la UCES (4to año).

### **CARINA MIZDRAHI**

Lic. en Ciencias de la Educación y Lic. Psicopedagogía en la Universidad de Morón. Posgrado en Gestión de Empresas en la UCA. Becada en el Programa de Cooperación Interuniversitaria en AL.e. 99 (ex Intercampus) en Universidad de Valencia, España para dictado de clases en su Universidad. Se desempeña desde hace 19 años como Docente en la Universidad de Morón en las cátedras de "Capacitación Laboral", "Historia de la Educación Argentina", e "Historia de la Educación General" de la que es Titular. Trabajó en el Grupo Telefónica obteniendo el "Galardón de la Excelencia": Jefe de Capacitación y Desarrollo en Atento Argentina S.A. (más de 5.000 empleados), participando en diversos proyectos a nivel regional, liderando un equipo de coordinadores e instructores de alrededor de 40 personas distribuidas en los distintos centros de operaciones. Allí concretó procesos de certificación de normas ISO 9000:2000 y COPC. Lideró proyectos Six Sigma de Mejora de la productividad en equipos de venta y reducción de la curva de aprendizaje en diferentes servicios, obteniendo el premio a éxito del proyecto. Implementó Programas de Desarrollo para Mandos y Programas de Formación para Teleoperadores, Ciclos de formación e intercambio interno, implementación del e-learning, entre otros. Se ha capacitado en programas afines a su actividad profesional, tanto en el País como en el exterior. Actualmente es consultor experta en empleo, capacitación y desarrollo de RRHH para empresas de primer nivel como Banco Hipotecario, Unisolutions, Softline, Harriaque, Covergia, Directa Group, Fleet Services, AssistCargo, Sprayette, Next, Arvato, MO&PC, Panificadora Balcarce, Laboratorios Roche, entre otras.

### **GUSTAVO PAPASERGIO**

Se desempeña como Social Media & Web Manager. Es Licenciado TI, Músico, Blogger, Viajero.

Durante los últimos años como community, social media Manager y Jefe de Contenidos e Innovación online de Telefónica y Movistar Argentina, diseña, desarrolla y gestiona la estrategia de atención al Cliente Multicanal. Como Jefe de Contenidos e Innovación online, se encuentra desarrollando y evolucionando las propiedades digitales de la Compañía, proyectos de integración de canales y plataformas; teniendo como foco principal la experiencia del usuario y ciclo de vida digital del Cliente. Sus especialidades son: Social Media, Atención al Cliente, Telecomunicaciones, Desarrollo Web, Aplicaciones y Tecnología Informática.

### **ANGELICA PEREYRA**

Es asesora creativa y mentora para la toma de decisiones estratégicas. Especializada en "crear & conectar". Desde la consultora que lleva su nombre, trabaja para diseñar proyectos en compañías donde la comunicación y la creatividad son valoradas para un branding innovador. También es fundadora y directora de elcontact.com, plataforma digital que analiza la interacción entre las marcas y las personas en los nuevos contextos, un medio de gran impacto en Iberoamérica.

## **ISTMIO VENEROSO**

Especialista en Marketing, Creatividad y Estrategia. Realizó cursos de especialización en Marketing y Estrategia Comercial en USA. Formó parte del Equipo a cargo del relevamiento y factibilidad de aplicación en Argentina de los sistemas de comercialización para banca minorista usados por Bank of América en: Manila – Filipinas, Hong Kong, Milán – Italia y Miami – Florida – EEUU. Siendo "Product Manager" en el Bank of América tuvo a su cargo el lanzamiento de la "VISA-BANKAMERICARD", la primera tarjeta de crédito – en colores – de Argentina, que contó con excelente aceptación y performance en nuestro mercado. En 1989 se hace cargo de la Gerencia de Estrategia y Mercados en la Banca Nazionale del Lavoro, participando activamente en el diseño e implementación del Proyecto "OASIS" (Primer paquete de productos On-line para la banca minorista). Años más tarde, al resultar ganador del concurso de antecedentes y oposición fue designado Gerente de Marketing del Banco Ciudad de Buenos Aires.

Posee una licenciatura en Informática es, además, Master en Administración Estratégica y Estrategia Competitiva, con una fuerte especialización en Marketing. Fue profesor titular de Estadística en la Universidad Argentina de la Empresa. En esta misma Universidad se desempeñó como Director de la Escuela de Informática hasta el año 1990. También fue Director del Centro de estudios AMBA – Asociación del Marketing Bancario Argentino. Es profesor titular de Comercialización Estratégica en la Universidad del Museo Social Argentino – UMSA en esta misma Universidad fue Coordinador del Posgrado en Comercialización y Estrategia de Negocios.

Es, actualmente, Director de Estudios en el Instituto de la Rivera, Profesor titular de Marketing de Servicios en el Posgrado de Administración Bancaria de la UNLAM Universidad Nacional de la Matanza y Asesor en Marketing y Planeamiento de la APM Asociación Profesionales de Medios.

Ha dictado numerosos seminarios sobre Estrategia Comercial e Innovación Aplicada al Marketing en Argentina, Uruguay, El Salvador, República Dominicana, Colombia, Paraguay y Guatemala.

Los módulos podrán ser dictados por todos o algunos de los docentes mencionados en forma indistinta. La Universidad se reserva el derecho de realizar cambios en el cuerpo docente que considere pertinentes.

## CONSIDERACIONES GENERALES:

**Inicio:** 27 de Mayo de 2017

**Finalización:** Diciembre 2017

El curso tiene una duración de 96 hs reloj (8 meses) desarrolladas en encuentros intensivos cada 21 días.

Modalidad: Sábados de 9:00 a 18:00 h. cada 21 días.

Cronograma de Clases:

27 de Mayo de 2017

24 de Junio de 2017

15 de Julio de 2017

12 de Agosto de 2017

2 de Septiembre de 2017

16 de Septiembre de 2017

21 de Octubre de 2017

11 de Noviembre de 2017

2 de Diciembre de 2017

16 de Diciembre de 2017

Sede de Dictado: Departamento de Estudios de Posgrado y Educación Continua. Lavalle 485. Capital. Federal



APROBACIÓN:  
75 % de las clases.

CERTIFICACIÓN:

La Universidad de Belgrano, extenderá el respectivo Certificado, a quienes aprueben las evaluaciones y cumplan con la asistencia mínima requerida. A aquellos alumnos que posean título de grado se les otorgará certificado de aprobación de la Diplomatura; a aquellos alumnos que no cumplan con dicho requisito se les entregará certificado de aprobación de Curso de Actualización Profesional.

Todos nuestros programas deberán contar con un cupo mínimo de alumnos matriculados para su apertura. En caso de no reunir el número indicado al cierre de inscripción, la Universidad se reserva el derecho de posponer o suspender el inicio de la actividad.