

EDUCACIÓN CONTINUA
CICLO 2019

**DIPLOMADO EN
TRANSFORMACIÓN
DIGITAL CONTACT CENTER
MANAGEMENT**

OBJETIVOS

Acompañar el proceso de reconversión del Contact Center. En esta Edición renovada del Diplomado en Call Center y Contact Center Management conserva la formación en gestión profesional del Centro de Contactos como objeto de estudio con los mismos pilares; gente, procesos y tecnología. El desafío es su contextualización dentro del paradigma de la transformación digital; innovación, disrupción y contenidos.

¿Cómo gestionar en un contexto de revolución en tres ejes? (Comunicación – Tecnología – Servicios), entramado que incluye;

- Nuevos Clientes
- Nuevos entornos de comunicación
- Nuevos perfiles de Agentes de Atención
- Chatbot IA

DESTINATARIOS

Egresados del Diplomado en Call y Contact Center Management de las 21 Ediciones cursadas desde el año 2001. Diseñado para; Gerentes, Supervisores, Jefes, Team Leaders, Mandos Medios o Analistas de Contact Centers o bien pertenezcan a áreas relacionadas con el Negocio. Empresas relacionadas con la provisión de servicios o tecnología que asisten en reconversión de plataformas de gestión para un trazado punta a punta de la gestión profesional de Contact Centers.

PROGRAMA

MÓDULO 1: Cuarta Revolución Industrial

El centro de Contactos como Activo Estratégico, actor necesario en el proceso de transformación digital. Olas Evolutivas: Economía Colaborativa, Nuevos Modelos de Negocio. Propósito. Conceptos fundamentales. Canvas Bussines Model.

MÓDULO 2: Transformación Digital

Gestión del cambio. Reconversión del modelo tradicional de operaciones. Innovación. Design Thinking (enfoque metodológico). Inteligencia Artificial: definición, conceptos de machine learning, Deep learning, realimentada aumentada y robótica. Comunidades on line.

MÓDULO 3: Customer Experience - CX

Estrategia. Modelo NPS, medición de experiencia del Cliente. Descripción de Mapa de Empatía. Close the loop. Customer Journey. Diseño de procesos y ganancias de implementación. Customer Centric. CX y Big Data. Impacto en la rentabilidad del Negocio.

MÓDULO 4: Omnicanalidad

Mobile: driver de integración y conceptos de user experience para el diseño de aplicaciones. Gestión de canales digitales, moderación y gestión de crisis. Modelo Ecommerce. Diseño de Estrategia de gestión e integración con el Contact Center. Gestión de la Calidad. Los “NO” a considerar en el plan de implementación. Presentación Casos de Éxito.

MÓDULO 5: Relacionamiento Estratégico

Ciclo de Vida del Cliente y NPS. Valor vitalicio del Cliente. Captación, Fidelización / Retención y Recupero. Loyalty: desarrollo de Programas de Lealtad de Clientes. Rol del Contact Center omnicanal. Impacto en rentabilidad del Negocio.

MÓDULO 6: Contact Center

Gente: reclutamiento, selección, contratación, entrenamiento inicial, coaching y gestión del desempeño. Procesos: dimensionamiento (workforce management), cuadro de mando integral, indicadores clave y procesos de gestión de la calidad. Tecnología: Chatbots, Discadores, ACD y CRM. Metodología de análisis de viabilidad de desarrollo e implementación.

- JORNADA ABIERTA DE ACTUALIZACIÓN PROFESIONAL

Actividad desarrollada dentro del marco del curso del Diplomado a la que asisten Profesionales invitados a disertar en temas de vanguardia y nuevas tendencias relacionadas con Centros de Contacto, Marketing, Tecnología y Capital Humano. A la misma asisten tanto alumnos como así también inscriptos libremente a tal fin. Como parte del mismo luego se edita documento resumen análisis para la memoria, aprovechamiento de asistentes y miembros de la Comunidad CCM.

- RECONVERSIÓN ESTRATÉGICA Y EJECUCIÓN

Trabajo Práctico consistente en el diseño y presentación de plan de reconversión de un Centro de Contactos. En el primer encuentro los asistentes recibirán las consignas para la cumplimentación y, con cada módulo un “aterrizaje” de los conceptos y herramientas incorporadas para la aplicación de los mismos en la elaboración del documento. Éste, conjuntamente con la presentación será la metodología de evaluación para aprobación del Diplomado.

PROFESIONALES A CARGO:

Es un Equipo de Profesionales con amplia experiencia en la gestión de operaciones y consultoría en la Industria de los Contact Centers, como así también destacados especialistas en áreas de marketing, desarrollo de negocios y tecnología.

DIRECTOR ACADÉMICO

Director Académico

SERGIO AUGUSTO RODSEVICH

Executive MBA (ITAE_Spain-) Lic. en Informática UADE. Project Management UB. Operations Training for Latin América en Denver Colorado (Teletech USA). Director del Seminario de Actualización Profesional de Tele Sales de la UB. Director del Diplomado CCM 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”. Se desempeñó en el ámbito corporativo: Gerente de Servicios a Clientes (segmento masivo) en Telmex, Argentina integrando el comité para la 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. Conferencista en Congresos y Foros relacionados con temas de Call Center y Contact Center. 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 CEM 2018 “Entornos Desafiantes del Management”.

Cuerpo Docente

IGNACIO GONZALEZ FERRO

25 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 en empresas como TeleTech, AT&T & Telmex, Qualytel - Arvato, Italcred y Sergio Rodsevich Consultores. Es Lic. en Ciencias de la Comunicación (UBA), Posgrado en Management estratégico (UB) y Certificación Innovation at work (Siglo21). Participó en trabajos como “Paradigmas Convergentes” y “Hacia la Zona D” y publicó 5 Documentos Resumen de Jornada Abierta CCM UB. Orador en Ediciones del Congreso Regional de CRM & Contact Centers. Actualmente es Gerente del Centro de Interacción de Clientes en CFC Grupo Comafi.

ALESSANDRO DAMASIO DOS SANTOS

26 años de experiencia en la industria de Contact Centers. Trabajó en áreas de producto, entrenamiento y comercial en Alcatel/Lucent, Avaya, Aspect y Belltech. Actualmente es responsable de ventas internacionales y canales indirectos en Olos, empresa brasilera en la que también es socio. Logró varios premios en ventas en corporaciones como Avaya y Aspect donde ha sido responsable regional. Obtuvo el Premio Ejecutivo de TI de la Década (2000 hasta 2010) de la revista Consumidor Moderno, mayor publicación de la industria de Relacionamiento con Clientes de Brasil. Graduado en Ingeniería Electrónica (FEI) y pos graduado en administración de empresas (ESPM), tiene 47 años y vive en Brasil.

ANGELICA PEREYRA

Fundadora y directora de la plataforma digital elcontact.com, especializada en customer experience que se ha consolidado como medio relevante del ecosistema con seguidores de nicho en Latinoamérica y Europa. Angélica tiene 20 años de expertise en la industria de interacción con clientes y CX. Interviene en procesos de formación y consultoría in company para compañías de diversas industrias en Argentina, Perú, Colombia, Ecuador, El Salvador, España y Paraguay. Es docente universitaria en la UB, UBA, y en el ITBA de Argentina, y en la Universidad Americana en Paraguay. Es coach en comunicación en redes sociales para empresas, profesionales y organizaciones sociales. Su agencia Crear & Conectar, es creadora de contenidos, branded content, storytelling y nuevas narrativas audiovisuales en diversos formatos, realizando además, coberturas de eventos real time en redes sociales para sus clientes. Ha sido jurado de los Premios Mercurio, amdia, PAMOIC, y ALOIC.

CARINA MIZDRAHI

Lic. en Ciencias de la Educación y Lic. Psicopedagogía en la U. de Morón. Posgrado en Gestión de Empresas en la UCA. Becada en el Programa de Cooperación Interuniversitaria en AL.e. 99 U. de Valencia, España para dictado de clases en su Universidad. Se desempeña desde hace más de 20 años como Docente en la U. de Morón en las cátedras de “Capacitación Laboral”, “Historia de la Educación Argentina”, e “Historia de la Educación General” Trabajó en el Grupo Telefónica obteniendo el “Galardón de la Excelencia”: Jefe de Capacitación y Desarrollo en Atento Argentina S.A. 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. Se ha capacitado en programas afines a su actividad profesional, tanto en el País como en el exterior. Actualmente es consultora 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 y Laboratorios Roche.

EMANUEL CASELLA

Licenciado en Sistemas de Información de las organizaciones (UBA), cuenta con una trayectoria de 20 años de experiencia en la industria de IT. Participó en proyectos de incorporación de nuevas tecnologías en empresas como Telecom y Aeropuertos Argentina 2000. Participó en el desarrollo del primer Data Center Tier 1 con certificación internacional de la Argentina (Tivit). Se desempeñó como ejecutivo técnico comercial en empresas de Seguridad Informática, y proyectos compartidos en IBM Security Division. Asesoró a empresas en su puesto de consultor de Latam para CA Technologies. Se desempeñó en actividades académicas de la UBA como ayudante de materias optativas. Es Cofundador de Yoreciclo, una ONG dedicada al reciclado de materiales reciclables en escuelas privadas. Actualmente es Gerente Comercial para Latinoamérica en S1Gateway, empresa de software para Contacts Centers.

EMILIO MARTINEZ PEYROUTON

Licenciado en Administración USAL es CEO y Fundador de Full BENEFIT SA Consultora especializada en la operación de programas de marketing de fidelidad con más de 15 años de experiencia en el mercado y clientes como Telefónica de Argentina, Swiss Medical group, Lab Roemmers, ANSES, Banco Santander Río, etc. Socio y Director de BSMS SRL, Business Solutions and Marketing Cervices, consultora especializada en el asesoramiento estratégico y de marketing, con operación en Argentina, Uruguay, Chile y España, brindando servicios a clientes como Banco Nación, Banco ciudad, Medife, QBE-Zurich y Michelin. El marketing siempre fue el lugar de interés para desarrollar su carrera, y desde el comienzo de su actividad profesional se

dedicó a la investigación de los diferentes hábitos de comportamiento de los consumidores y su correlato en el hábito de consumo. Ha pasado por varias funciones en empresas siempre vinculado al marketing, hasta que en el año 2005 decidió independizarse y crear su primera consultora, que sigue activa hasta ahora siendo referente en Fidelidad en el mercado argentino y latam. Adicional a la actividad suele ser invitado como speaker en los eventos de sus Clientes.

FERNANDO RIEDEL

Profesional innovador y apasionado por el servicio al cliente, ha visto a los centros de contactos redefinirse de muchas maneras a través de los años, siendo en muchos casos protagonista de esos cambios. 20 años de experiencia en la industria de las telecomunicaciones y del software, participó de múltiples transformaciones en los centros de atención de sus clientes en diferentes industrias y países, impulsando el crecimiento del negocio, capitalizando el nuevo potencial de ingresos, y gestionando todos los aspectos que hacen a la transformación digital. A transitado por diferentes cargos en compañías como Pecom-Nec, Lucent Technologies, Avaya, Alcatel, Genesys y en los últimos años se ha centrado en el diseño de experiencias y el customer journey en consultoras tecnológicas especializadas en arquitectura y desarrollo de software. Licenciado en Comercialización con honores y posee variadas especializaciones nacionales y extranjeras, relacionadas con su carrera profesional.

GUSTAVO PAPASERGIO

Se ha desempeñado como Social Media & Web Manager. Es Licenciado TI, Músico, Blogger y Viajero. Desde el inicio de su vida laboral se desempeñó en la industria de telecomunicaciones hasta que en octubre de 2015 dejó atrás una gran etapa como Jefe de Contenidos e Innovación Online en Telefónica Movistar Argentina. Comenzando otra como emprendedor y co fundador de SciData Argentina, donde actualmente se desempeña como Chief Digital Officer.

MARCELO GRECO

Se ha desempeñado durante años en funciones con responsabilidad directa en Marketing estratégico, investigación de mercado, coordinación comercial y fundamentalmente en cargos Directivos de Atención al Cliente y Operaciones, en empresas de primera línea, tales como La Caja, Andreani, Eskabe, Philips Morris, y actualmente en FirstData (Posnet). 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) y de Neurociencias en la Universidad Di Tella.

MARTIN URIARTE

Licenciado en Economía (UBA) y Magister en Finanzas (UTDT). Socio de Omnia WFM, empresa dedicada a la implementación y re-ingeniería de procesos de Workforce Management. Especialista en dimensionamiento operativo, finanzas corporativas y presupuesto. Fue Gerente de Finanzas y Gerente de Planificación Operativa en Comdata Argentina, y previamente Manager del departamento global de Workforce Management en Teletech, a cargo de cuentas en Argentina, México, Estados Unidos, Centro América y Filipinas.

MAURICIO ARNAU

Se ha desempeñado por más de 22 años en puestos relacionados a la tecnología, Analista de Computación UNLP. Durante 13 años fue profesor adjunto de Informática para el Instituto Superior de Ciencias de La Plata (actual Universidad del Este). Diseñó y dictó seminarios para la UCALP en la carrera de Derecho, orientados a la organización informática de estudios jurídicos. También desde hace de 20 desempeña tareas para CREDIL SRL, donde diseñó y lideró todo tipo de proyectos relacionados a la industria financiera, especialmente los orientados a temas jurídicos y de comunicación con el cliente. En este último punto es responsable del desarrollo y tecnología del Contact Center de la compañía desde hace 8 años y en el último tiempo he llevado adelante la innovación tecnológica. Este desafío, le ha permitido estar a la cabeza de la innovación tecnológica de la compañía.

RODRIGO BORGIA

Fundador y CEO de Gamifica – Consultoría en Gamificación. Licenciado en Administración de Empresas, Posgrado en Call Center Management, MBA y certificado en Gamification Design y LEGO® SERIOUS PLAY®. Se ha desempeñado diseñando y desarrollando áreas de atención al cliente, comerciales, televentas y negocios móviles para Nuevo Banco de Santa Fe y Hewlett Packard, entre otros. A partir de la creación de Gamifica, ha gestionado programas de millaje y fidelización de clientes, como también proyectos de motivación para empleados en distintas empresas de la región

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

4 de mayo de 2019

FINALIZACIÓN

7 de diciembre de 2019

MODALIDAD

Sábados de 9 a 18 h una vez al mes

CRONOGRAMA

04 de Mayo

08 de Junio

13 de Julio

10 de Agosto

07 de Septiembre

05 de Octubre

09 de Noviembre

07 de diciembre

DURACIÓN:

64 horas reloj (8 meses).

ASISTENCIA MÍNIMA:

75 % de las clases.

SEDE DE DICTADO

Tucumán 1489, CABA.

CERTIFICADOS:

El Departamento de Estudios Posgrados y Educación Continua de 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 del Diplomado; 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.