



CONTACT CENTER
INSTITUTE



vertebramos
nuestra
profesión





Contact Center Institute nace con el objetivo de promover y vertebrar la profesión.

Centro de recursos que facilita y soluciona necesidades de los Contact Center a través de estas divisiones:

FORMACIÓN	<i>Desarrollo de la profesión, así como su homologación y acreditación profesional</i>	Formación Profesional Training On Demand, TOD Externalización Catálogo
TECNOLOGÍA	<i>Dar acceso en forma de alquiler a los últimos avances tecnológicos</i>	Alquiler Tecnología Alquiler de Posiciones Plataforma Contingencias Red Inteligente Mobile Marketing
CONSULTORÍA	<i>Mejora y racionalización del negocio</i>	Contact Center Resolution Auditorias POC, Plan de Optimización de Costes Implementación CC Internos
I+D +I	<i>Laboratorio de búsqueda de nuevas tecnologías y aplicaciones</i>	Contact Center Intelligence International Best Practices I+D+I



FORMACIÓN

Planificar, formar y desarrollar la formación

Nuestras Formaciones

TOD

Formaciones Ad hoc

Externalización

Departamento
de Formación

Formación

Pública Reglada

Catálogo

Formaciones estandar

Rasgos distintivos de CCI:

Plataforma de formación

Disponemos de una plataforma formativa para poder ofrecer una visión real de un contact center.

Experiencia y conocimiento

Dilatada experiencia y conocimiento del sector ofreciendo las mejores soluciones y el know how.

Validados por la administración

Únicos en crear un itinerario profesional para los estudiantes la actual Formación Profesional.

Vertebramos la profesión

Hemos desarrollado un plan formativo con el objetivo de planificar y desarrollar la profesión en los ámbitos público y privado.



Training On Demand - TOD:

Contribuimos en la mejora de los resultados operativos mediante la capacitación del personal operativo

Beneficios para la empresa:

- Formaciones orientadas a la mejora de los resultados en algunos de ellos:
 - Satisfacción y Fidelización del cliente
 - Capacidad Comercial y/u Operativa
 - Mejorar el TMO
 - Mejora de ratios operativos
- Mejora de la fidelización de los agentes y disminución de la rotación de los mismos, mediante la aportación de herramientas que permitan su evolución profesional.

TOD: Estructura nuestra formación desde un plano profesional, analítico, teórico y práctico para que se obtengan resultados medibles y concretos.





Externalización de la Formación

Máxima eficacia por más flexibilidad

Beneficios para la empresa:

- Flexibilidad de costes
- Capacidad de respuesta y adaptación a las necesidades puntuales o periódicas
- Reducción de tareas rutinarias permitiendo centrarse en acciones con mayor rentabilidad
- Mejora del servicio
- Acceso a mejores prácticas de otros sectores aportando innovación y perfeccionamiento

Modelos de la externalización:





Formación Profesional

Vertebrar y profesionalizar la formación de los agentes.

Somos la única entidad que está impartiendo conjuntamente con la administración pública formación de Contact Centers en la FP con la finalidad de dar una respuesta en este nuevo filón profesional.

Objetivo: Formación a recursos humanos para el desarrollo de nuestra profesión

¿Cómo?: Mediante una formación reglada pública y de la modificación curricular de los estudios



Generalitat de Catalunya
**Departament
d'Educació**



Funcionamiento Piloto FP:

PRIMERA FASE es la que se imparte a los profesores de los institutos para que ellos asuman los contenidos específicos. Para ello no solamente se da teoría básica sino que se les forman en herramientas tecnológicas, en el funcionamiento interno y el trabajo día a día, e incluso en la fase final, cuando están capacitados participan en un equipo de ventas.

SEGUNDA FASE de la formación es donde se toma contacto directo con los alumnos. Primero realizamos charlas para presentarles el sector y luego los profesores se encargan de formarles.

TERCERA FASE es al finalizar la teoría hay una bolsa de prácticas, de forma que los alumnos pueden ver y practicar cómo es la realidad empresarial en los contact centers.



Charlas en Institutos



Visita al contact center EDS



Catálogo de Formaciones estándar

Nuestro éxito es nuestro know how

Objetivo principal es proporcionar a los participantes las mejores prácticas de atención y gestión hacia los clientes para que obtengan los conocimientos y las herramientas que les permita mejorar su resolución del trabajo diario.



Los cursos que ofrecemos pueden ser en:





Listado del Catálogo de Cursos para Mandos Intermedios

Nombre Curso	Nivel	Horas Mando	Horas Formador	Técnica de Seguimiento	Metodología								
					España			Offshore(1)			Offshore(2)		
					P	B	e	P	B	e	P	B	e
Control del tiempo y auto-organización	Medio	7 horas	8 horas	Tutoría	●	●	●			●			●
Formación de mandos, ayer era un agente y ahora soy un mando, ¿Cómo lo logro?.	Básico	22 horas	24 horas	Tutoría	●	●	●	●	●	●		●	●
Formación de mandos, liderazgo y gestión de equipos.	Medio	14 horas	16 horas	Tutoría	●	●	●		●	●		●	●
Gestión del teletrabajo	Medio	14 horas	16 horas	Tutoría	●	●	●		●	●			●
Plan de acción, como lograr ser autónomo	Medio	7 horas	8 horas	Tutoría	●	●	●			●			●
Quality, imprescindible y constructivo	Medio	14 horas	16 horas	Tutoría	●	●	●		●	●			●
Reuniones efectivas y Feedback	Medio	7 horas	8 horas	Tutoría	●	●	●			●			●
Coaching para mandos: dirigir a tu equipo	Superior	14 horas	16 horas	Tutoría	●	●	●	●	●	●		●	●
Formación de mandos, visión estratégica y supervisión.	Superior	22 horas	24 horas	Tutoría	●	●	●	●	●	●		●	●
Gestión y negociación de plataformas outsourcers	Superior	24 horas		Tutoría	●								
Gestión y negociación de plataformas offshore	Superior	30 horas		Tutoría	●								

NOTAS:

Formadores: En los cursos de formadores está contemplada su participación a las sesiones dirigidas a mandos, así como sesiones en exclusiva para ellos donde dar indicaciones, claves y demás aspectos imprescindibles para la efectiva traslación a grupos posteriores por los formadores.

Offshore⁽¹⁾: Países con presencia CCI

Offshore⁽²⁾: Países sin presencia CCI

P = Formación presencial

B = Formación Blended

e = Formación eLearning



Listado del Catálogo de Cursos para Agentes

Nombre Curso	Nivel	Horas	Técnica de Seguimiento	Metodología									
				España			Offshore(1)			Offshore(2)			
				P	B	e	P	B	e	P	B	e	
Atención al cliente, lograr ser un buen agente.	Básico	24 horas	Monitorizaciones	●	●	●	●	●	●			●	●
			Feedbacks/Cliente Misterioso	●	●	●	●	●	●			●	●
Casos y clientes difíciles, como gestionarlos eficientemente	Básico	8 horas	Monitorizaciones	●	●	●							
			Feedbacks/Cliente Misterioso	●	●	●							
Fidelización de clientes, marketing emocional y otras técnicas	Básico	12 horas	Monitorizaciones	●	●	●	●	●	●			●	●
			Feedbacks/Cliente Misterioso	●	●	●	●	●	●			●	●
Técnicas de venta, tú también puedes vender...y gustarte	Básico	24 horas	Monitorizaciones	●	●	●	●	●	●			●	●
			Feedbacks/Cliente Misterioso	●	●	●	●	●	●			●	●
Stress, como manejarlo y superarlo.	Básico	8 horas	Feedbacks	●									
Tu primer día, ¡Socorro!	Básico	8 horas	Monitorizaciones	●	●	●			●				●
			Feedbacks/Cliente Misterioso	●	●	●			●				●
Del Contact Center al Colaboration Center	Medio	16 horas	Monitorizaciones	●			●						
			Feedbacks/Cliente Misterioso	●			●						
			Encuestas al cliente	●			●						
Gestión del cambio, cambio=nuevas oportunidades	Medio	12 horas	Feedbacks	●									
Gestión emocional del cliente y tuya, no te lles los muertos a casa.	Medio	14 horas	Feedbacks	●									
Programa Agente en teletrabajo.	Medio	12 horas	Monitorizaciones	●	●	●			●				●
			Feedbacks/Cliente Misterioso	●	●	●			●				●
Programa para que el SAC logre vender convencidamente	Medio	18 horas	Monitorizaciones	●			●	●					
			Feedbacks	●			●	●					
			Cliente Misterioso	●			●	●					
Social Marketing – Redes sociales. Del Contact Center al Social Media Center	Medio	30 horas	Feedbacks	●	●	●	●	●	●				●
			Cliente Misterioso	●	●	●	●	●	●				●
Técnicas de negociación, obtener un sí.	Medio	18 horas	Monitorizaciones	●	●	●	●	●	●			●	●
			Feedbacks/Cliente Misterioso	●	●	●	●	●	●			●	●
Técnicas de Venta Avanzadas. Convence.	Medio	24 horas	Monitorizaciones	●	●	●	●	●	●			●	●
			Feedbacks/Cliente Misterioso	●	●	●	●	●	●			●	●
Programa de Neutralización Español. Como si le llamarán desde España	Medio	40+20 horas	Monitorizaciones				●	●	●	●	●	●	●
			Feedbacks/Cliente Misterioso				●	●	●	●	●	●	●
Gestión del cobro y negociación avanzada. Pierde una batalla pero gana la guerra.	Superior	24 horas	Monitorizaciones	●	●		●	●					
			Feedbacks/Cliente Misterioso	●	●		●	●					
Plan para el cambio actitudinal de los agentes y equipos	Superior	40 horas	Focus Group	●			●	●					
			Monitorizaciones	●			●	●					
			Feedbacks/Cliente Misterioso	●			●	●					
			Encuesta clientes y otros	●			●	●					



TECNOLOGÍA

Hemos invertido para que tú alquiles, damos acceso a la más innovadora tecnología para

Los servicios y productos

Alquileres

Posiciones

Tecnología CC

Plataforma
Contingencias



Mobile Marketing



Red Inteligente



La adquisición de tecnología para centros de contacto supone grandes inversiones de tiempo, dinero y de acceso a personal técnico.



Alquiler de posiciones

Alta capacidad, máxima flexibilidad y sin inversión.

Principales características:

- Posición + tecnología + personal IT
- Modalidad de pago por uso
- Flexibilización de costes: el día 15 de cada mes nos dices cuantas posiciones necesitas para el mes siguiente.

Beneficios:

- Variabilización de costes
- Reducción de riesgo económico y obsolescencia de la tecnología
- Garantiza la calidad, la escalabilidad y la competitividad.
- Ahorro del coste de una infraestructura
- Absorción de las puntas

INSTALACIONES CONTACT CENTER INSTITUTE

RECEPCIÓN

PLATAFORMA

AULA DE
FORMACIÓN

OFFICE

ALMACEN

SALA FRÍA



Alquiler Tecnología de Contact Center

Alta capacidad, máxima flexibilidad y sin inversión.

Herramienta multicanal que interactúa y gestiona contactos de voz, sms, e-mail/fax, ivr y web.

Aportaciones a un negocio:

- Mejora del Servicio: + Información = + Calidad → Visión 360º Clientes
- Optimización de recursos: Objetivos vs. Inversión
- Distribución de canales: más servicio
- Favorece el teletrabajo y el dispersionamiento geográfico
- Absorción de las puntas

Comparación de compra vs. alquiler de tecnología:



COMPRA	CCI: ALQUILER Y PAGO POR USO
- Requiere inversión	+ Pagas por lo que utilizas
- Personal IT propio	+ Servicios profesionales altamente cualificados de IT
- Sobredimensionamiento de recursos tecnológicos ociosos	+ Flexibilidad y funcionalidad adaptadas mensualmente según necesidades
- Rigidez ante cambios	+ Escalabilidad de recursos
- Riesgo de obsolescencia	+ Acceso a tecnología de última generación



Esquema de escalabilidad y comunicaciones:

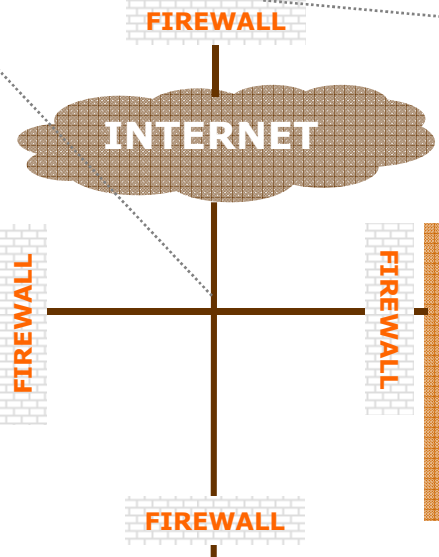


Centro de procesos de datos de CCI

- SWITCH 10/100/1000
- SERVIDOR de BBDD
- SERVIDOR de aplicaciones
- SERVIDOR de telefonía

LINEAS SDSL SIMÉTRICA*:
 Operador de transporte: A
 Caudal: 2Mbps download / 2Mbps upload
 Garantizado: 100% - Dedicado: 100%

FIREWALL:
 Electrónica: Switching Sonicwall
 Arquitectura: Redundante
 Modo de trabajo: activo - pasivo



Ejemplo A. Cliente Emisión

Automarcación y grabación



Escalabilidad de posiciones:

enero	febrero	marzo	abril	mayo
5	12	5	7	7

Ejemplo B. Cliente Recepción

Llamadas, e-mail, SMS, Web, fax



Escalabilidad de posiciones:

enero	febrero	marzo	abril	mayo
100	50	150	250	300

Ejemplo C. Cliente Contact Center

Recepción y emisión de llamadas, e-mail, SMS, Web, IVR, fax, grabación, outbound...



Escalabilidad de posiciones:

enero	febrero	marzo	abril	mayo
25	30	40	35	25



* SDSL Simétrico de x Mb (100K x Agente como mínimo) con Caudal Garantizado e IP Fija



Plataforma de Contingencias

Respaldamos la continuidad de tu negocio

Permitir el acceso a espacios y tecnología a las empresas permitiendo la mejora y continuidad de su negocio.

La continuidad del negocio es uno de los principales motivos preocupación de las compañías, por lo que realizan estudios de mercado para incrementar sus ventas, realizan cambios estructurales para adaptarse al entorno... pero tanto o más importante es la continuidad en caso de una contingencia ya que supone grandes pérdidas económicas, periodos de inactividad y elevados costes. Por ello, son necesarios sistemas y servicios que ayuden a recuperar el funcionamiento del negocio.

Esto en el ámbito del Contact Center se concreta en la necesidad de acceso rápido a una infraestructura de análogas características a las que tiene la plataforma habitual.

Este servicio se ofrece en dos alternativas:

- **Posición fría:** con dedicación exclusiva y de acceso inmediato.
- **Posición caliente:** De acceso rápido mediante SLAS preacordados, pero con un coste significativamente inferior al ser gestionada durante los periodos de no necesidad.





RED INTELIGENTE

Ponemos a tu disposición soluciones accesibles Vía Web, que permiten tener un Control Total de la Red Inteligente, para realizar cambios en caliente con independencia del operador y que permiten conocer a tiempo real el tráfico de llamadas

Concepto	Características principales	Modelo Contrato	
Operador que da información de las llamadas y faxes entrantes	<ul style="list-style-type: none">✓ Canales: teléfono y fax✓ Detectar clientes "vip"✓ Enrutar las llamadas✓ Recepción de fax digital✓ Listas Robinson✓ Módulo de estadísticas	Cuotas mensuales	

Ventajas de los 900:

- Permiten el uso de un único número de teléfono para comunicarse y fácil de recordar
- Los 900 incentivan la consulta de información ya que son gratuitos para el cliente
- Mediante el servicio de portabilidad podrá mantener su actual número novecientos
- Permiten gestionar gran número de llamadas entrantes simultáneas a la empresa
- Variabilidad y ahorro de inversiones en tecnología



MOBILE MARKETING

Ahora lo importante no es el bajo coste de este canal sino es tener una buena estrategia, y para ello contamos con un laboratorio de pruebas para obtener resultados óptimos.

Los productos:

SMS PUSH & PULL



CÓDIGO BIDI



BLUETOOTH



Algunas utilidades:

- Confirmaciones y recordatorios
- Campañas fidelización de clientes
- Alertas de pago
- Entradas
- Micro-pago
- Participación de Foros y Chats
- Premiar al heavy user
- Generar tráfico
- Votaciones de opinión
- Encuestas

- Envío: información y publicidad
- Promociones
- Ticket Mobile
- Participación de sorteos
- Branding
- Comunicación Interna
- Recepción de pedidos, reservas
- Preventa y postventa
- y muchas más...

CONSULTORÍA

Damos soluciones sencillas a necesidades complejas

Soluciones

Auditorías

Contact Center
Resolution

POC

Creación de
plataformas

Señas de esta división:

Especialistas en la gestión del cliente o ciudadano.

Prestación de servicios y **soluciones con alto valor** añadido cumpliendo las expectativas del servicio siendo el máximo de competitivas

Una de las máximas de es la **innovación**, todo el equipo está busca casos de éxito, nuevas metodologías y canales para la máxima optimización de la gestión con los clientes.

El equipo dispone de **amplios conocimientos** sobre los procesos de gestión de clientes, sus inputs y outputs, la parte operacional, y, sobretodo, un grado muy alto de especialización.





Auditoria

El resultado enfocado a una mejora continua

Algunos de los indicadores clave que se auditan son:

Eficacia

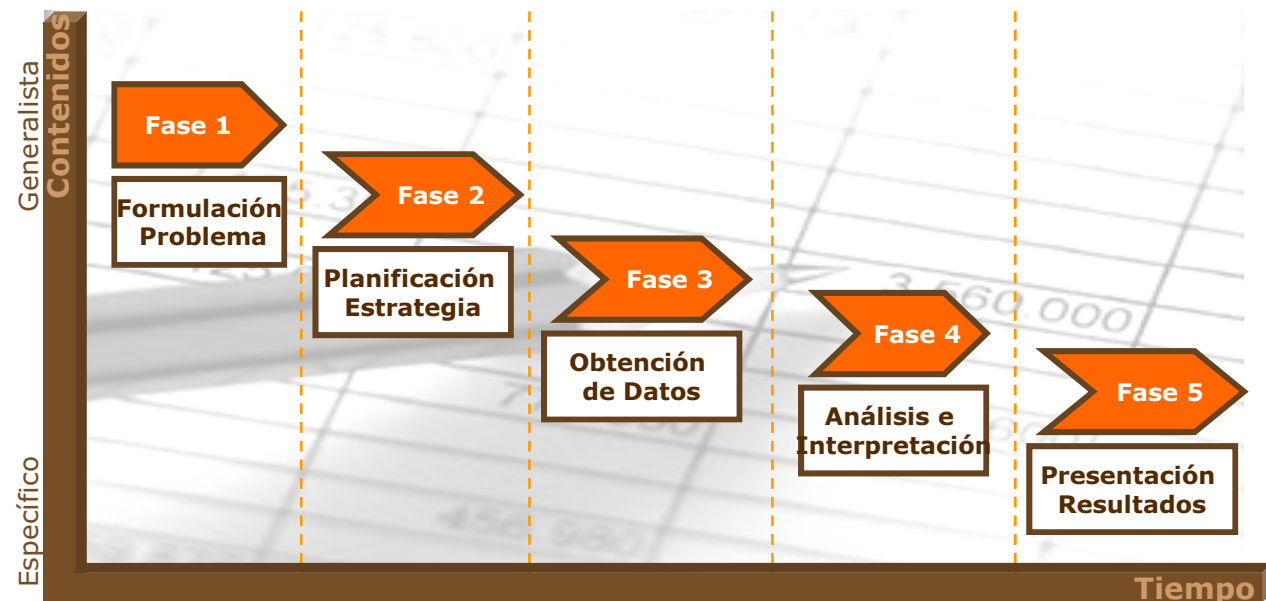
Calidad

Conversión

Productividad

Rentabilidad

Servicio, etc.



Objetivos:

- Vigilar el buen funcionamiento y racionalidad del sistema interno operativo.
- Evaluación de los objetivos de las metas trazadas.
- Determinar las irregularidades en el manejo de los recursos humanos
- Asegurar la exactitud y veracidad de los datos utilizados para la toma de decisiones.
- Promover la eficiencia de operaciones
- Promover y evaluar la seguridad, la calidad y la mejora continua.



Contact Center Resolution

Damos soluciones sencillas a necesidades complejas dando soporte a las empresas en desarrollo de proyectos

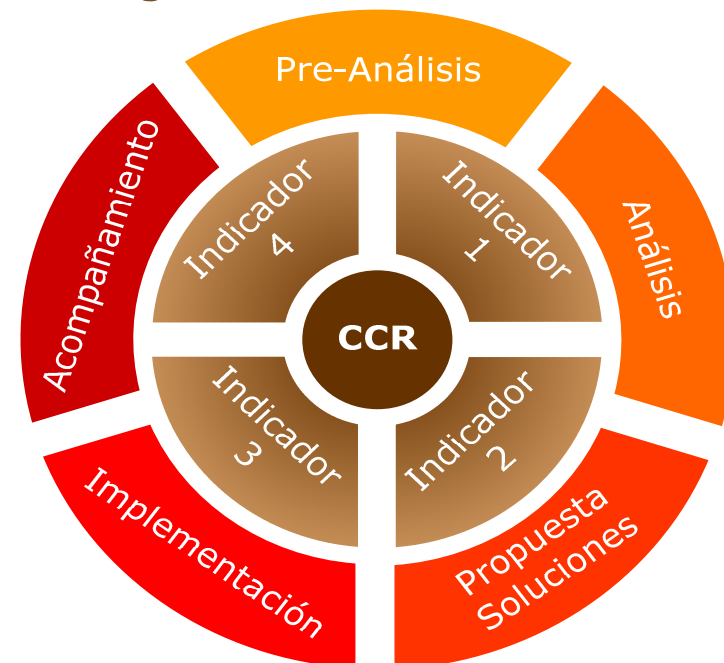
Principales características:

- Detección de áreas de mejora, propuesta de soluciones e implementación
- Descubrimiento y evaluación de nuevas oportunidades
- Involucración de todos los departamentos, se fomenta la cooperación en el proyecto

Indicadores que más interés suscitan:

- Eficacia, conversión y productividad
- Gestión estratégica de costes y rentabilidad
- Captación y retención de clientes
- Gestión y ejecución eficaz de las operaciones
- Gestión estratégica del talento y RRHH
- Uso de la tecnología
- Control de facturación
- Control de costes de operación
- Indicar desvíos contractuales
- Indicar desvíos de servicio

Metodología CCRolution:



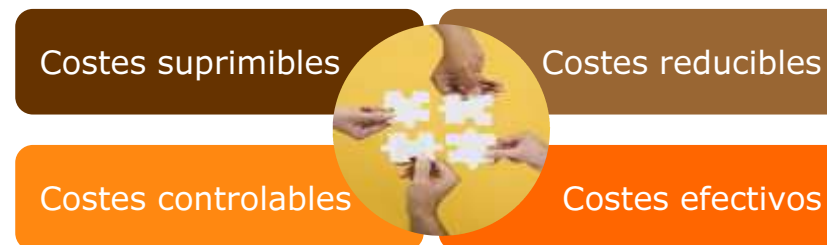


Plan de Optimización de Costes -POC

Ayudamos a los líderes de las empresas a planificar e introducir una reestructuración de costes

- Propuesta de consultoría dirigida a la Optimización de los Centros de Atención al Cliente. Un grupo de profesionales con amplia experiencia y contrastados conocimientos revisa los diversos aspectos de la operativa susceptibles de mejora.
- Disponemos de perspectiva basada en experiencias, en investigaciones y en análisis
- Proporcionamos ventajas competitivas que racionalizan, simplifican y automatizan las capacidades operativas
- Estamos seguros de que funciona y por ello abordamos los proyectos de forma variable, es decir, salvo un primer coste por el análisis se factura en función de las eficiencias desarrolladas.

Analizamos la tipología de costes:



Creación de plataformas



FASE 1: Análisis

- Análisis del contexto y necesidades del negocio del cliente.
- Análisis de la Empresa.
- Análisis de Operaciones, validación de los KPI's actuales y de la competencia.

FASE 2: Implementación y formación

- Planificar y Participar: Identificar los elementos básicos del proyecto
- Fijar normas de procedimientos: Establecer formas de actuar aceptables
- Coordinar: Establecer relaciones entre los equipos y las tareas
- Supervisar: Control de las operaciones

FASE 3: Seguimiento del proyecto y propuesta de mejora

Para asegurar el éxito del proyecto y su correcto funcionamiento se realiza una evaluación durante las primeras semanas de funcionamiento para solventar posibles desviaciones.



I+D+I

Investigación, desarrollo y búsqueda de aplicaciones para su adaptación y uso en el entorno del Contact Center para el cliente y/o ciudadano

Acciones

IBP

CC Intelligence

I+D+I



Elaboración de un catálogo de herramientas, procesos y métodos innovadores

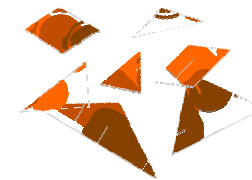
Usabilidad y fiabilidad de las herramientas sometidas a examen

Investigar y desarrollar de la adaptación a los Call y Contact Center



Acciones de la división de Laboratorio

International Best Practices: Investigamos, buscamos, analizamos... las mejores prácticas a nivel internacional para poderlas aplicar y mejorar en posibles problemas que puedan transcurrir a nivel nacional.



Contact Center Intelligence: entorno de desarrollo para definir estrategias y canales de comunicación para lograr los mejores resultados con la máxima optimización de los recursos.



I+D+I: Con la Universidad de La Salle estamos investigando nuevos canales de comunicación para aplicar en los contact center.



“Viabilidad de la incorporación de la TDT como nuevo canal de comunicación en los Contact Center”





Buenas tardes,
La oferta que
tenemos de
zapatillas de
deporte...

CATHLON

HALENIJ
Newfeel mujer
PVP
39.90 €

HALENIJ
Newfeel
PVP
39.90 €



CONTACT CENTER
INSTITUTE

5 sport

Philips



Vertebramos nuestra profesión



Estamos en:

**Marketing
Laboratorio I+D+I**

**C/ Llacuna, 162
08018 - Barcelona**

Tecnología IDC

**C/ Ávila, 39
08018 - Barcelona**

**Oficinas Centrales
Plataforma de contingencias**

**C/ Almogávares, 68, 1o
08018 - Barcelona**

Corresponsalías en:

Chile, México, Colombia y Argentina