

Contact Center Café inicia su tercera edición profundizando en RRHH y Redes Sociales

Los webinars online organizados por Altitude Software y AEECCC, de carácter gratuito, han contado en las dos ediciones previas con una positiva respuesta del sector

Altitude Software, multinacional experta en soluciones de Contact Center, ha puesto en marcha la tercera edición de Contact Center Café, una innovadora iniciativa en formación e información para las empresas. El ciclo de Webinars, organizado en colaboración con la AEECCC (Asociación de Expertos en Centros de Contacto con Clientes), es impartido por profesionales de Altitude Software junto con profesionales expertos líderes de la industria y analiza las actuales tendencias de mercado y los retos y necesidades de la actividad de los Centros de Relación con Clientes (CRC).

En las dos ediciones anteriores, Contact Center Café profundizó en el teletrabajo, el valor real del CRM, los Portales de Voz, la productividad de agentes, la multicanalidad, la implantación exitosa del Contact Center, el CRM 2.0 y el Contact Center virtual.

Los resultados de 2009 y 2010 han propiciado la celebración de esta nueva edición. Así, aunque, para un 41% de los asistentes, la experiencia de asistir a un webinar era nueva, el 93% la valoró como satisfactoria o muy satisfactoria y el 82% evaluó los contenidos como buenos o muy buenos. El 75% destacó, como mayor ventaja, no tener que desplazarse de su puesto de trabajo y el 40%, la calidad de la exposición.

Contact Center Café inicia su tercer ciclo el próximo 23 de marzo. El calendario para las sesiones formativas de 2009 es el siguiente:

Miércoles 23 de marzo / 11:00:

Recursos humanos + tecnología = Tándem ganador

Convierte al Fantasma Temido, que es la tecnología, en el Aliado Perfecto de los profesionales del Contact Center

Experto invitado: Elena Pérez-Moreiras, Socia Directora Área Desarrollo Coaching y Formación de Recursos Humanos en RH Asesores.

Miércoles 5 de octubre / 11:00:

Cómo monitorizar las Redes Sociales para aplicarlas en Atención al Cliente

Experto invitado: Ángel Vázquez, Director de eCUSTOMER

Según Raquel Serradilla, Presidenta y CEO de de Altitude Software explica que “cuando nos planteamos este formato remoto veíamos claras las ventajas con las que contaba: comodidad, sencillez, ahorro de tiempo, esfuerzo y gastos. Lo que no sabíamos, obviamente, es que la respuesta fuera a ser tan positiva. Los asistentes a Contact Center Café nos han mostrado su agradecimiento por la calidad de los contenidos y la posibilidad de intercambiar experiencias y puntos de vista con profesionales expertos, que se encuentran a tan sólo a un solo clic de distancia.”

La inscripción, de carácter gratuito, se puede realizar en www.altitude.com/contactcentercafe.

Sobre Altitude Software

Altitude Software es líder en soluciones unificadas para la interacción con clientes. Desde 1993 gestiona Contact Centers, independientemente de las plataformas con que operan. Con cerca de 900 clientes en 60 países, trabaja para la satisfacción del cliente y cuenta con la ISO 9001 por su soporte mundial. Ha obtenido más de 40 premios internacionales y, desde 2000, está incluida en el Cuadrante Mágico sectorial de Gartner. “Altitude uCI” (Unified Customer Interaction) es una suite de software que gestiona, en tiempo real, tareas como Servicio al Cliente, Help-Desk, Recobro, Telemarketing, Encuestas, etc. Es única por su rapidez para crear servicios y campañas, gracias al diseño unificado, enrutamiento, marcación, portal de voz, desktop front-end, monitorización y análisis.

Altitude Software lleva más de 10 años en el mercado español, donde su solución soporta la operativa de más de 80 empresas. Es una de las empresas más activas en el impulso a la profesionalización sectorial que, además, patrocina el Proyecto Disc@tel, para crear puestos de trabajo para discapacitados físicos, ya sea en Contact Centers o en régimen de teletrabajo. En España cuenta, entre otros, con clientes tan importantes como Banco Popular, Cruz Roja, Konecta, Reale Seguros, Securitas Direct y Jazztel.

Puede contactar con Altitude Software a través del +34 917320350 o del correo electrónico llamenos@altitude.com.

Síguenos en Twitter (twitter.com/Altitudesoft_es), LinkedIn (www.linkedin.com/companies/altitude-software) y Facebook (Altitude Software)
