CRONOGRAMA

PROGRAMA DE FORMACIÓN: Indicadores críticos en *contact center* para campañas *Inbound*
Duración (Hrs): 48 Horas.
Fecha de Inicio*: 13 de noviembre
Fecha Final*: 12 de diciembre

Actividad de Aprendizaje	Resultado de Aprendizaje a alcanzar	FECHA DE SESIONES	Materiales de Formación	Evidencias	FECHAS DE ENTREGA	
					INICIA	TERMINA
Actividades iniciales	N/A	N/A	N/A	Participación en el "**Foro social**". ***No calificable***.	13 nov	18 Nov
Actividad de Aprendizaje 1	260102027-1 Determinar indicadores de productividad en campañas inboud de contact center a partir de insumos entregados.	**19 de nov 8:30 PM**	Componente formativo Conceptos y tipos de indicadores en el contact center.	AA1-EV01 - Mapa mental: conceptos básicos palabras claves en la operación de contact center.	19 nov	28 Nov
				AA2-EV01 - Cuestionario: respuesta a preguntas sobre los diferentes indicadores de campaña inbound.		
Actividad de Aprendizaje 2	260102027-2. Aplicar medidas de control de la operación de contact center según indicadores de productividad en campañas InBound.	**3 de dic 8:30 PM**	Componentes formativos. Definición, importancia, visualización de los tableros de control en el contact center.	AA3-EV01 - Informe: diligenciamiento de los tableros de control de indicadores.	29 nov	12 dic
			Componentes formativos. Representación de datos gráficamente.	AA4-EV01 - Estudio de caso: ajuste de la operación en tiempo real teniendo en cuenta información de los tableros de control.		

FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES – 12/12/2024

CRITERIO DE EVALUACIÓN: A= Aprobado D= No Aprobado

***Horario sujeto a variación. Siempre que se dé un cambio en la programación, el instructor lo comunicará oportunamente a través de anuncios y/o correo electrónico.