Correo: Liliana Marcela Naranjo | Actualizando Foro en ACTIVIDA

zajuna.sena.edu.co/zajuna/course/modedit.php?update=2791189&return=0&sr=0

Verifica que eres tú

Informe | Registro Cursos Co... | LMS ZAJUNA- CMS | Sofia plus | Sena empleo | Compromiso-Modu... | SI Contratistas | Guía de Orientacion... | Sigep

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

ZAJUNA Accede a SOFIA Área Personal

7 1 LILIANA MARCELA NARANJO GARCIA Modo de edición

INDICADORES CRITICOS EN CONTACT CENTER PARA CAMPAÑAS INBOUND (3127701)

Mis cursos / P_62350002_V_3127701_R_66_C_9308 / ACTIVIDADES INICIALES / Foro social / Configuración

PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
  - Página principal del sitio
  - Secciones
  - Mis cursos
    - P_62360004_V_3127685_R_66_C_9308
    - P_62350002_V_3127701_R_66_C_9308
      - Participantes
      - Calificaciones
      - ANUNCIOS
      - INFORMACIÓN GENERAL
      - CRONOGRAMA
      - ACTIVIDADES INICIALES
        - **Foro social**
      - Actividades de aprendizaje –

Actualizando Foro en ACTIVIDADES INICIALES

Expandir todo

General

Nombre del foro: Foro social

Descripción



Muestra la descripción en la página del curso

47% ESP 1:59 p. m. 13/11/2024

Correo: Liliana Marcela Naranjo | Actualizando Foro en ACTIVIDA

zajuna.sena.edu.co/zajuna/course/modedit.php?update=2791189&return=0&sr=0

Verifica que eres tú

Informe | Registro Cursos Co... | LMS ZAJUNA- CMS | Sofia plus | Sena empleo | Compromiso-Modu... | SI Contratistas | Guía de Orientacion... | Sigep

ZAJUNA | Accede a SOFIA | Área Personal | 7 | 1 | LILIANA MARCELA NARANJO GARCIA | Modo de edición

- Calificaciones
- ANUNCIOS
- INFORMACIÓN GENERAL
- CRONOGRAMA
- ACTIVIDADES INICIALES
  - **Foro social**
- Actividades de aprendizaje – Guía 1
- Documentos de interés para el aprendiz
- SESIONES EN LÍNEA
- P_84920091_V_3127695_R_66_C_9308
- P_62360004_V_3127683_R_66_C_9308
- P_21710107_V_3102812_R_66_C_9308
- P_21710107_V_3102810_R_66_C_9308
- P_21710107_V_3102811_R_66_C_9308
- P_21710107_V_3102824_R_66_C_93



Foro social

A través de este foro, puede realizar su presentación personal ante el instructor y sus compañeros que incluya la información básica, experiencia, ocupación actual, expectativas y

☐ Muestra la descripción en la página del curso

Tipo de foro: Foro para uso general

Disponibilidad

Fecha de entrega: ☑ Habilitar | 13 | noviembre | 2024 | 13 | 59

Fecha límite: ☑ Habilitar | 18 | noviembre | 2024 | 23 | 59

- Adjuntos y recuento de palabras
- Suscripción y seguimiento
- Bloqueo de discusión
- Umbral de mensajes para bloqueo
- Evaluación del foro completo

47% | ESP | 1:59 p. m. | 13/11/2024

Correo: Liliana Marce | Editar curso: INDICAD | Actualizando Evidenc | Editar curso: INDICAD | Editar curso: INDICAD | Editar curso: INDICAD

zajuna.sena.edu.co/zajuna/course/modedit.php?update=2791194&return=0&sr=0

Verifica que eres tú

Informe | Registro Cursos Co... | LMS ZAJUNA- CMS | Sofia plus | Sena empleo | Compromiso-Modu... | SI Contratistas | Guía de Orientacion... | Sigep

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

ZAJUNA Accede a SOFIA Área Personal

7 1 LILIANA MARCELA NARANJO GARCIA Modo de edición

INDICADORES CRITICOS EN CONTACT CENTER PARA CAMPAÑAS INBOUND (3127701)

Mis cursos / P_62350002_V_3127701_R_66_C_9308 / Actividades de aprendizaje – Guía 1 / AA1-EV01 - Mapa mental: conceptos básicos palabras... / Configuración

PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
  - Página principal del sitio
  - Secciones
  - Mis cursos
    - P_62360004_V_3127685_R_66_C_9308
    - P_62350002_V_3127701_R_66_C_9308
      - Participantes
      - Calificaciones
      - ANUNCIOS
      - INFORMACIÓN GENERAL
      - CRONOGRAMA
      - ACTIVIDADES INICIALES
      - Actividades de aprendizaje – Guía 1

Actualizando Evidencia en Actividades de aprendizaje – Guía 1

Expandir todo

General

Nombre de la Evidencia: AA1-EV01 - Mapa mental: conceptos básicos palabras claves en la operación

Descripción

Los indicadores de gestión han cobrado una importancia muy grande en las organizaciones modernas, básicamente porque se ha hecho imprescindible crear una cultura de orientación a resultados en todos los niveles posibles de la actividad organizacional. Es bien sabido además que una fuerte cultura de orientación a resultados suele ir de la mano con el éxito del negocio, sea éste medido, en términos de los resultados financieros o de cumplimiento de la misión institucional (Villagra, 2016).

Teniendo en cuenta el texto anterior y con base en lo consultado en el componente formativo "Conceptos y tipos de indicadores en el contact center", construya un **mapa mental** con cada uno de los indicadores que se puede presentar en una campaña Inbound para el contact center.

Muestra la descripción en la página del curso

46% ESP 2:01 p. m. 13/11/2024

Correo: Liliana Marce | Editar curso: INDICAD | Actualizando Evidenc | Editar curso: INDICAD | Editar curso: INDICAD | Editar curso: INDICAD

zajuna.sena.edu.co/zajuna/course/modedit.php?update=2791194&return=0&sr=0

Verifica que eres tú

Informe | Registro Cursos Co... | LMS ZAJUNA- CMS | Sofia plus | Sena empleo | Compromiso-Modu... | SI Contratistas | Guía de Orientacion... | Sigep

- Documentos de interés para el aprendiz
- SESIONES EN LÍNEA
- P_84920091_V_3127695_R_66_C_9308
- P_62360004_V_3127683_R_66_C_9308
- P_21710107_V_3102812_R_66_C_9308
- P_21710107_V_3102810_R_66_C_9308
- P_21710107_V_3102811_R_66_C_9308
- P_21710107_V_3102824_R_66_C_9308
- P_62360004_V_3084307_R_66_C_9308
- P_21710107_V_3030301_R_66_C_9308
- Más ...

ADMINISTRACIÓN

Archivos

Puede arrastrar y soltar archivos aquí para añadirlos

Mostrar sólo archivos durante el envío.

Disponibilidad

Permitir entregas desde	Habilitar	19	noviembre	2024	00	00
Fecha de entrega	Habilitar	28	noviembre	2024	23	59
Fecha límite	Habilitar	28	noviembre	2024	23	59
Recordarme calificar en	Habilitar	13	noviembre	2024	14	00

Mostrar más...

Tipos de entrega

Tipos de entrega	Texto en línea	Archivos enviados
Límite de palabras		Habilitar
Número máximo de archivos subidos	2	
Tamaño máximo de la entrega		

46% ESP 2:01 p. m. 13/11/2024

Administración del curso

AGREGAR UN BLOQUE

Agregar...

Anuncios

Calificación

Calificación

Tipo: Puntuación

Calificación máxima: 100

Método de calificación: Calificación simple directa

Categoría de calificaciones: Rap1-Determinar indicadores de productividad en campañas inboud de contact center a partir de insumos entregados

Calificación para aprobar: 70

Envíos anónimos: No

Ocultar la identidad del evaluador a los aprendices: No

Usar workflow (flujo de trabajo) de calificaciones: No

Ajustes comunes del módulo

Restricciones de acceso

Correo: Liliana Marcela Nara | Editar curso: INDICADORES | Actualizando Prueba de Con | Actualizando Evidencia en A | Actualizando Evidencia en A

zajuna.sena.edu.co/zajuna/course/modedit.php?update=2791195&return=0&sr=0

Verifica que eres tú

Informe | Registro Cursos Co... | LMS ZAJUNA- CMS | Sofia plus | Sena empleo | Compromiso-Modu... | SI Contratistas | Guía de Orientacion... | Sigep

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

ZAJUNA Accede a SOFIA Área Personal

7 1 LILIANA MARCELA NARANJO GARCIA Modo de edición

INDICADORES CRITICOS EN CONTACT CENTER PARA CAMPAÑAS INBOUND (3127701)

Mis cursos / P_62350002_V_3127701_R_66_C_9308 / Actividades de aprendizaje – Guía 1 / AA2-EV01 - Cuestionario: respuesta a preguntas sob... / Configuración

PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
  - Página principal del sitio
  - Secciones
  - Mis cursos
    - P_62360004_V_3127685_R_66_C_9308
    - P_62350002_V_3127701_R_66_C_9308
      - Participantes
      - Calificaciones
      - ANUNCIOS
      - INFORMACIÓN GENERAL
      - CRONOGRAMA
      - ACTIVIDADES INICIALES
      - Actividades de aprendizaje – Guía 1

Actualizando Prueba de Conocimiento en Actividades de aprendizaje – Guía 1

Expandir todo

General

Nombre: AA2-EV01 - Cuestionario: respuesta a preguntas sobre los diferentes indicadc

Descripción



Muestra la descripción en la página del curso

45% ESP 2:02 p. m. 13/11/2024

Correo: Liliana Marcela Nara | Editar curso: INDICADORES | Actualizando Prueba de Con | Actualizando Evidencia en A | Actualizando Evidencia en A

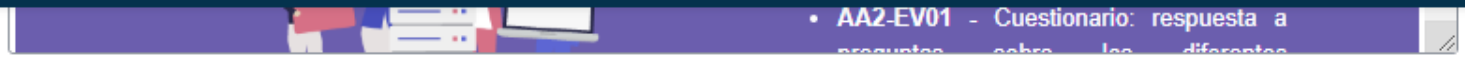
zajuna.sena.edu.co/zajuna/course/modedit.php?update=2791195&return=0&sr=0

Verifica que eres tú

Informe | Registro Cursos Co... | LMS ZAJUNA- CMS | Sofia plus | Sena empleo | Compromiso-Modu... | SI Contratistas | Guía de Orientacion... | Sigep

ZAJUNA | Accede a SOFIA | Área Personal | LILIANA MARCELA NARANJO GARCIA | Modo de edición

- Actividades de aprendizaje – Guía 1
  - Guía de Aprendizaje
  - Componente formativo 1 y 2: Conceptos y tipos de i...
  - Componente formativo 3: Definición, importancia, v...
  - Componente formativo 4: Representación de datos gr...
  - AA1-EV01 - Mapa mental: conceptos básicos palabras...
  - **AA2-EV01 - Cuestionario: respuesta a preguntas sob...**
  - AA3-EV01 - Informe: diligenciamiento de los tabler...
  - AA4-EV01 - Estudio de caso: ajuste de la operación...
  - Documentos de interés para el aprendiz
  - SESIONES EN LÍNEA
- P_84920091_V_3127695_R_66_C_9308
- P_62360004_V_3127683_R_66_C_9308
- P_21710107_V_3102812_R_66_C_93



Muestra la descripción en la página del curso

Temporalización

Abrir prueba de conocimiento	Habilitar	19	noviembre	2024	00	00
Cerrar prueba de conocimiento	Habilitar	28	noviembre	2024	23	59
Límite de tiempo	1	horas	Habilitar			
Cuando el tiempo ha terminado	El envío se realiza automáticamente					

Calificación

Esquema

Comportamiento de las preguntas

Opciones de revisión

Apariencia

Safe Exam Browser

45% | ESP | 2:02 p. m. 13/11/2024

Componente formativo 3: Definición, importancia, v...
Componente formativo 4: Representación de datos gr...
AA1-EV01 - Mapa mental: conceptos básicos palabras...
AA2-EV01 - Cuestionario: respuesta a preguntas sob...
AA3-EV01 - Informe: diligenciamiento de los tabler...
AA4-EV01 - Estudio de caso: ajuste de la operación...
Documentos de interés para el aprendiz
SESIONES EN LÍNEA
P_84920091_V_3127695_R_66_C_9308
P_62360004_V_3127683_R_66_C_9308
P_21710107_V_3102812_R_66_C_9308
P_21710107_V_3102810_R_66_C_9308
P_21710107_V_3102811_R_66_C_9308
P_21710107_V_3102824_R_66_C_93

Abrir prueba de conocimiento: Habilitar 19 noviembre 2024 00 00

Cerrar prueba de conocimiento: Habilitar 28 noviembre 2024 23 59

Límite de tiempo: 1 horas Habilitar

Cuando el tiempo ha terminado: El envío se realiza automáticamente

Calificación

Categoría de calificaciones: Rap1-Determinar indicadores de productividad en campañas inboud de contact center a partir de insumos entregados

Calificación para aprobar: 70

Intentos permitidos: 1

Esquema

Comportamiento de las preguntas

Opciones de revisión

Apariencia

Mostrar la imagen del usuario: sin imagen

Decimales en las calificaciones: 2

Correo: Liliana Marcela Nara | Editar curso: INDICADORES | Editar curso: INDICADORES | Actualizando Evidencia en A | Actualizando Evidencia en A

zajuna.sena.edu.co/zajuna/course/modedit.php?update=2791196&return=0&sr=0

Verifica que eres tú

Informe | Registro Cursos Co... | LMS ZAJUNA- CMS | Sofia plus | Sena empleo | Compromiso-Modu... | SI Contratistas | Guía de Orientacion... | Sigep

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

ZAJUNA Accede a SOFIA Área Personal

7 1 LILIANA MARCELA NARANJO GARCIA Modo de edición

INDICADORES CRITICOS EN CONTACT CENTER PARA CAMPAÑAS INBOUND (3127701)

Mis cursos / P_62350002_V_3127701_R_66_C_9308 / Actividades de aprendizaje – Guía 1 / AA3-EV01 - Informe: diligenciamiento de los tabler... / Configuración

PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
  - Página principal del sitio
  - Secciones
  - Mis cursos
    - P_62360004_V_3127685_R_66_C_9308
    - P_62350002_V_3127701_R_66_C_9308
      - Participantes
      - Calificaciones
      - ANUNCIOS
      - INFORMACIÓN GENERAL
      - CRONOGRAMA
      - ACTIVIDADES INICIALES
      - Actividades de aprendizaje – Guía 1

Actualizando Evidencia en Actividades de aprendizaje – Guía 1

Expandir todo

General

Nombre de la Evidencia: AA3-EV01 - Informe: diligenciamiento de los tableros de control de indicador

Descripción

A partir de los pasos expuestos a continuación y con base en lo consultado en el componente formativo "Definición, importancia, visualización de los tableros de control en el *contact center*", deberá realizar el informe de diligenciamiento del tablero de control de indicadores.

"El tablero de control es una matriz - resumen que presenta los objetivos, indicadores, metas, planes de acción y presupuesto que se derivan del diseño del mapa estratégico.

En términos prácticos se puede decir que es realmente con este tablero, con el que se hace el control de la gestión. El mapa estratégico sirve tanto para el diseño de la estrategia como para la posterior comunicación de la misma; sin embargo, lo que vamos usar en el día a día, para asegurarnos que la estrategia funciona es el tablero de control". (Villagra, 2016, p. 61)

Muestra la descripción en la página del curso

44% ESP 2:05 p. m. 13/11/2024

datos gr...
AA1-EV01 - Mapa mental: conceptos básicos palabras...
AA2-EV01 - Cuestionario: respuesta a preguntas sob...
AA3-EV01 - Informe: diligenciamiento de los tabler...
AA4-EV01 - Estudio de caso: ajuste de la operación...
Documentos de interés para el aprendiz
SESIONES EN LÍNEA
P_84920091_V_3127695_R_66_C_9308
P_62360004_V_3127683_R_66_C_9308

Archivos

Puede arrastrar y soltar archivos aquí para añadirlos

Mostrar sólo archivos durante el envío.

Disponibilidad

Permitir entregas desde	Habilitar	29	noviembre	2024	00	00
Fecha de entrega	Habilitar	12	diciembre	2024	23	59
Fecha límite	Habilitar	12	diciembre	2024	23	59
Recordarme calificar en	Habilitar	13	noviembre	2024	14	14

Mostrar más...

Tipos de entrega

Correo: Liliana Marcela Nara | Editar curso: INDICADORES | Editar curso: INDICADORES | Actualizando Evidencia en A | Actualizando Evidencia en A

zajuna.sena.edu.co/zajuna/course/modedit.php?update=2791196&return=0&sr=0

Verifica que eres tú

Informe | Registro Cursos Co... | LMS ZAJUNA- CMS | Sofia plus | Sena empleo | Compromiso-Modu... | SI Contratistas | Guía de Orientacion... | Sigep

Agregar...

Calificación

Tipo: Puntuación

Calificación máxima: 100

Método de calificación: Calificación simple directa

Categoría de calificaciones: Rap2-Aplicar medidas de control de la operación de contact center según indicadores de productividad en campañas InBound.

Calificación para aprobar: 70

Envíos anónimos: No

Ocultar la identidad del evaluador a los aprendices: No

Usar workflow (flujo de trabajo) de calificaciones: No

> Ajustes comunes del módulo

> Restricciones de acceso

> Condiciones de finalización de actividad

Enviar notificación de actualización de contenido

44% ESP 2:05 p. m. 13/11/2024

Correo: Liliana Marcela Nara | Editar curso: INDICADORES | Editar curso: INDICADORES | Actualizando Evidencia en A | Actualizando Evidencia en A

zajuna.sena.edu.co/zajuna/course/modedit.php?update=2791197&return=0&sr=0

Verifica que eres tú

Informe | Registro Cursos Co... | LMS ZAJUNA- CMS | Sofia plus | Sena empleo | Compromiso-Modu... | SI Contratistas | Guía de Orientacion... | Sigep

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

ZAJUNA Accede a SOFIA Área Personal

7 1 LILIANA MARCELA NARANJO GARCIA Modo de edición

INDICADORES CRITICOS EN CONTACT CENTER PARA CAMPAÑAS INBOUND (3127701)

Mis cursos / P_62350002_V_3127701_R_66_C_9308 / Actividades de aprendizaje – Guía 1 / AA4-EV01 - Estudio de caso: ajuste de la operación... / Configuración

PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
  - Página principal del sitio
  - Secciones
  - Mis cursos
    - P_62360004_V_3127685_R_66_C_9308
    - P_62350002_V_3127701_R_66_C_9308
      - Participantes
      - Calificaciones
      - ANUNCIOS
      - INFORMACIÓN GENERAL
      - CRONOGRAMA
      - ACTIVIDADES INICIALES
      - Actividades de aprendizaje – Guía 1

Actualizando Evidencia en Actividades de aprendizaje – Guía 1

Expandir todo

General

Nombre de la Evidencia: AA4-EV01 - Estudio de caso: ajuste de la operación en tiempo real teniendo e

Descripción

A partir de los pasos expuestos a continuación y con base en lo consultado en el componente formativo "Representación de datos gráficamente", realice el informe del caso de estudio.

Caso de estudio

Definición, importancia, visualización de los tableros de control en el *contact center*:

Paso 1

- Teniendo los datos presentados en la tabla 1, se requiere una gráfica que compare parte del total. La etiqueta de los datos se debe presentar en porcentajes.

41% ESP 2:11 p. m. 13/11/2024

Correo: Liliana Marcela Nara | Editar curso: INDICADORES | Editar curso: INDICADORES | Actualizando Evidencia en A | Actualizando Evidencia en A

zajuna.sena.edu.co/zajuna/course/modedit.php?update=2791197&return=0&sr=0

Verifica que eres tú

Informe | Registro Cursos Co... | LMS ZAJUNA- CMS | Sofia plus | Sena empleo | Compromiso-Modu... | SI Contratistas | Guía de Orientacion... | Sigep

P_21710107_V_3102811_R_66_C_9308

P_21710107_V_3102824_R_66_C_9308

P_62360004_V_3084307_R_66_C_9308

P_21710107_V_3030301_R_66_C_9308

Más ...

ADMINISTRACIÓN

Administración de actividad de aprendizajes

- **Configuración**
- Excepciones
- Filtros
- Registros
- Copia de seguridad
- Restaurar
- Calificación avanzada

Administración del curso

AGREGAR UN BLOQUE

Archivos adicionales

Tamaño máximo para archivos nuevos: 250 MB

Archivos

Puede arrastrar y soltar archivos aquí para añadirlos

Mostrar sólo archivos durante el envío.

Disponibilidad

Permitir entregas desde	Habilitar	29	noviembre	2024	00	00
Fecha de entrega	Habilitar	12	noviembre	2024	23	59
Fecha límite	Habilitar	12	noviembre	2024	23	59
Recordarme calificar en	Habilitar	13	noviembre	2024	14	01

Mostrar más...

Tipos de entrega

Tipos de entrega: Texto en línea | Archivos enviados

41% ESP 2:12 p. m. 13/11/2024

Correo: Liliana Marcela Nara | Editar curso: INDICADORES | Editar curso: INDICADORES | Actualizando Evidencia en A | Actualizando Evidencia en A

zajuna.sena.edu.co/zajuna/course/modedit.php?update=2791197&return=0&sr=0

Verifica que eres tú

Informe | Registro Cursos Co... | LMS ZAJUNA- CMS | Sofia plus | Sena empleo | Compromiso-Modu... | SI Contratistas | Guía de Orientacion... | Sigep

Calificación

Tipo: Puntuación

Calificación máxima: 100

Método de calificación: Calificación simple directa

Categoría de calificaciones: Rap2-Aplicar medidas de control de la operación de contact center según indicadores de productividad en campañas InBound.

Calificación para aprobar: 70

Envíos anónimos: No

Ocultar la identidad del evaluador a los aprendices: No

Usar workflow (flujo de trabajo) de calificaciones: No

> Ajustes comunes del módulo

> Restricciones de acceso

> Condiciones de finalización de actividad

Enviar notificación de actualización de contenido

41% ESP 2:12 p. m. 13/11/2024