3.2.1 Multicanalidad, crosscanalidad y omnicanalidad en Contact Center y BPO

Objetivo: Clasificar los canales de comunicación de la campaña según su nivel de integración (multicanal, crosscanal, omnicanal) e identificar las brechas frente a una operación omnicanal real.

RÚBRICA ANALÍTICA

Resultado de Aprendizaje:	RAP 1 — Apropiar canales de comunicación
Aprendiz:	_____
Fecha:	_____ **Instructor(a):** Bibiana Zuluaga Z.

Producto a evaluar: Cuadro comparativo de canales de comunicación clasificados (multicanal/crosscanal/omnicanal).

Criterio	Excelente (4)	Bueno (3)	Aceptable (2)	Insuficiente (1)
Clasificación de canales	Cumple completamente: clasifica correctamente los canales de la campaña como multicanal, crosscanal u omnicanal	Cumple en su mayoría: clasifica correctamente los canales de la campaña como multicanal, crosscanal u omnicanal, con detalles menores por ajustar.	Cumple parcialmente: clasifica correctamente los canales de la campaña como multicanal, crosscanal u omnicanal, requiere ajustes importantes.	No cumple o cumple mínimamente con: clasifica correctamente los canales de la campaña como multicanal, crosscanal u omnicanal.
Identificación de brechas	Cumple completamente: identifica al menos 3 brechas frente a una operación verdaderamente omnicanal	Cumple en su mayoría: identifica al menos 3 brechas frente a una operación verdaderamente omnicanal, con detalles menores por ajustar.	Cumple parcialmente: identifica al menos 3 brechas frente a una operación verdaderamente omnicanal, requiere ajustes importantes.	No cumple o cumple mínimamente con: identifica al menos 3 brechas frente a una operación verdaderamente omnicanal.
Relación con consumidor y políticas del cliente	Cumple completamente: relaciona el tipo de consumidor, usuario y políticas del cliente con cada canal	Cumple en su mayoría: relaciona el tipo de consumidor, usuario y políticas del cliente con cada canal, con detalles menores por ajustar.	Cumple parcialmente: relaciona el tipo de consumidor, usuario y políticas del cliente con cada canal, requiere ajustes importantes.	No cumple o cumple mínimamente con: relaciona el tipo de consumidor, usuario y políticas del cliente con cada canal.
Presentación del cuadro comparativo	Cumple completamente: presenta el cuadro comparativo de forma clara, completa y bien argumentada	Cumple en su mayoría: presenta el cuadro comparativo de forma clara, completa y bien argumentada, con detalles menores por ajustar.	Cumple parcialmente: presenta el cuadro comparativo de forma clara, completa y bien argumentada, requiere ajustes importantes.	No cumple o cumple mínimamente con: presenta el cuadro comparativo de forma clara, completa y bien argumentada.

Puntaje obtenido: _____ / 16 puntos

Observaciones generales:

3.2.1 Multicanalidad, crosscanalidad y omnicanalidad en Contact Center y BPO

Objetivo: Clasificar los canales de comunicación de la campaña según su nivel de integración (multicanal, crosscanal, omnicanal) e identificar las brechas frente a una operación omnicanal real.

Firma del instructor(a): _____

Firma del aprendiz: _____