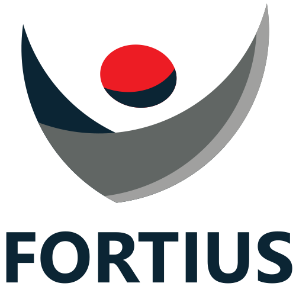


C:\Users\jsm\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Word\2015-altitude-blue.png

**CANDIDATURA RESPONSABLE**

**DE PLATAFORMA**

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre del Candidato: |  |
| Empresa: |  |
| Twitter: |  |
| Teléfono móvil: |  |
| Correo electrónico: |  |
| Candidatura avalado por (nombre y cargo) |  |
| Fecha presentación candidatura: |  |

# Premio FORTIUS para el Mejor Responsable de Plataforma de Contact Center

|  |
| --- |
| Se entiende por **Responsable de Plataforma** aquel profesional cuya responsabilidad es liderar un Contact Center de un tamaño mínimo de 50 personas. Dedica todo su tiempo a planificar, organizar y dirigir la plataforma que lidera y es responsable de todos sus resultados. |

# FORMULARIO

Responda a las siguientes cuestiones y estructure sus respuestas concisa y claramente, centrándose en los aspectos importantes que desea transmitir.

# 1 - Cuestiones Generales

**Sobre Usted**

|  |  |
| --- | --- |
| Cargo: | |
| ¿Cuánto tiempo lleva ocupando su actual cargo? | * Menos de 1 año * 1 - 5 años * 5 - 10 años * Más de 10 años |
| ¿A quién o quiénes reporta? (nombre y cargo) |  |
| Experiencia previa a su actual cargo en el mundo del CC | * Ninguna * Menos de 1 año * 1 - 5 años * 5 - 10 años * Más de 10 años |
| Nº de años de experiencia como Responsable de Plataforma en un Contact Center | * Menos de 1 año * 1 - 5 años * 5 - 10 años * Más de 10 años |

**Sobre su Contact Center (CC)**

|  |  |
| --- | --- |
| Nº de personas con que cuenta su plataforma y de las que usted es responsable | * 50 - 100 * 100 - 150 * 150-200 * Más de 200 personas |
| Especifique la cifra anterior | * Supervisores: * Coordinadores: * Agentes: |
| Porcentaje (%) de absentismo en su Equipo entre el 1 de enero y el 30 de junio del presente año | * Menos del 3% * Entre el 3% y el 5% * Entre el 5% y el 10% * Más del 10% |

# 2 - Rendimiento de su Equipo

* 1. En su opinión, ¿cuáles son los parámetros de medición (KPI’s) más importantes para conocer y gestionar el rendimiento de su plataforma? Rellene mínimo 3.

|  |  |
| --- | --- |
| **KPI** | **DEFINICIÓN** |
| 1. |  |
| 2. |  |
| 3. |  |
| 4. |  |
| 5. |  |

# Por favor, indique cuáles de los anteriores parámetros utiliza para gestionar su plataforma ¿cómo y con quién los comparte?

# Indique los objetivos de los kpi´s destacados durante los periodos indicados. Rellena como mínimo 3.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **KPI** | **Objetivo** | **Último mes** | **Último trimestre** | **Año pasado** |
| **1.** |  |  |  |  |
| **2.** |  |  |  |  |
| **3.** |  |  |  |  |
| **4.** |  |  |  |  |
| **5.** |  |  |  |  |

# 3 - Selección, Formación y Desarrollo

* 1. Si es Usted responsable del proceso de selección y formación de los Agentes, ¿qué habilidades busca en su equipo? ¿qué puntos clave busca en un Agente y/un Supervisor/Coordinador?
  2. ¿Qué mejoras ha introducido Usted en el proceso y qué resultados ha conseguido?

# 4 - Clientes

* 1. ¿Cómo mide/monitoriza la calidad en su plataforma?
  2. ¿Qué procesos hay disponibles para gestionar las situaciones conflictivas con los clientes y para gestionar sus quejas?
  3. ¿Dispone de procedimientos específicos para hacer llegar a otras unidades de negocio “la voz del cliente”?

# - Planificación y Tecnología

5.1

* 1. ¿Qué herramientas y/o recursos tiene disponibles en su centro? ¿Cuáles utiliza?
  2. Describa brevemente la tecnología que utiliza en su plataforma y explique qué oportunidades de mejora propondría.

# 6 - Sobre su Desarrollo Personal

* 1. Por favor indique a continuación los cursos, presentaciones, congresos o ponencias relativas a su trabajo a los que ha asistido en el último año.

# CUESTIONARIO AL SUPERIOR INMEDIATO DEL RESPONSABLE DE PLATAFORMA CANDIDATO

# 1 - Cuestiones generales

**Sobre su Responsable de Plataforma Candidato**

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre del Candidato: | |
| Cargo: | |
| ¿Cuánto tiempo lleva ocupando su actual cargo? | * Menos de 1 año * 1 - 5 años * 5 - 10 años * Más de 10 años |

**Sobre Usted**

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre: | |
| Cargo: | |
| Tiempo en el cargo actual | * Menos de 1 año * 1 - 5 años * 5 - 10 años * Más de 10 años |

# ¿Cuánto tiempo hace que conoce al Candidato?

# ¿Qué contribuciones importantes ha hecho el Candidato a la empresa en los últimos doce meses?

# 2 - Sobre el Contact Center (CC)

* 1. ¿Qué tamaño tiene el CC que dirige el Candidato?
  2. ¿Con qué retos se enfrenta el Candidato en estos momentos?
  3. ¿Qué habilidades considera Usted que tiene el Candidato para enfrentarse a estos retos?

# 3 - Otros

* 1. ¿Por qué cree Usted que su Candidato se merece recibir el Premio?
  2. Por favor, indíquenos las tres áreas en las que el Candidato destaca:

|  |
| --- |
| 1. |
| 2. |
| 3. |

* 1. Por último, ¿cuáles son sus dos oportunidades de mejora más relevantes?

|  |
| --- |
| 1. |
| 2. |

# VÍDEO

El vídeo, de una duración de entre 3 y 5 minutos como máximo, el candidato tendrá que responder a las siguientes preguntas:

* Indique su contexto personal y profesional.
* Coméntenos a qué se dedica su empresa y cuál es el cometido de su Contact Center, especificando su servicio.
* ¿Cuáles son los tres aspectos de su trabajo que usted considera más importantes y por qué?
* ¿Qué iniciativas ha abordado para el desarrollo de la carrera de su equipo en su CC?

*Por favor, conteste a esta pregunta en primera persona y refiérase exclusivamente a las mejoras y cambios que Usted ha realizado.*

* ¿En qué competencias desearía trabajar para avanzar en su desarrollo personal?
* Si fuera premiado con el reconocimiento de la Industria al “Responsable de Plataforma del Año”, ¿cuáles serían sus retos?