

Software de Recurso Humano BPO CCenter

¿Qué es?

Es una solución que combina novedosas variables demográficas, psicológicas y técnicas, para desarrollar un algoritmo matemático de contratación de personas en la industria de BPO CCenter de acuerdo con los perfiles diferenciales que se han desarrollado para el sector de CCenter.

Beneficios de esta herramienta:

- Ahorro de Dinero: Disminuye la Rotación de Personal ya que predice de forma matemática el perfil de asesores en cada campaña.
- Tranquilidad: Porque utiliza como marco teórico un modelo neurológico de comportamiento.
- Certeza: Solo utiliza comportamientos observables que se puedan controlar y gestionar.
- Idoneidad: La herramienta surge después de trabajar durante 14 años en el sector, con más de 23.000 personas.
- Amigabilidad: Esta diseñado en un ambiente para usuario final de fácil administración.
- Estandarización: La herramienta guía el tipo de información con la que debe alimentarse el sistema.
- Facilidad: Puede evaluar gran cantidad de personas en simultaneo a bajo costo.

Trazabilidad para Recurso Humano

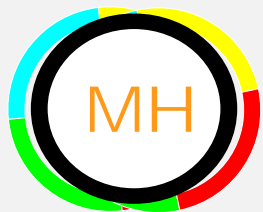
Capacitación

Selección de Personal

Evaluación de desempeño

- Administre la información para poder seguir cada momento relevante el comportamiento de cada colaborador
- Cuento con un Modelo para administrar el recurso humano de su operación con comportamientos observables.
- No deje que su operación dependa de las personas, capitalice su conocimiento y plásmelo en un proceso replicable.
- Cuento con perfiles diferenciales, tenga información estadística que le permita predecir el comportamiento de las personas en la operación.
- No se resigne a tener alto nivel de rotación y ausentismo esto es controlable, y se presenta en bajo porcentaje con el modelo apropiado.

Software de Recurso Humano BPO C Center



BPO Human Management

Software Administrativo

Modulos

Selección de Personal

- Guía al entrevistador en los tipos de preguntas a realizar y la forma de calificación.
- Le permite al candidato diligenciar por internet las pruebas psicotécnicas que entregan información sobre: personalidad, canales perceptivos, procesamiento del pensamiento, nivel de alerta de su cerebro, entre otras.
- Nivel de calificación sobre el manejo de computador, habilidades matemática y de lenguaje.
- En un solo ambiente puede ver consolidada la información del candidato.
- Compara cada perfil de candidato con el estándar de cada campaña y clasificar si es apto o no con sus respectivas recomendaciones.



Capacitación

- Trabaja en manejo de producto, proceso, herramientas tecnológicas y habilidades de comunicación, mediante un proceso que permite evaluar previamente los conocimientos que se tienen antes y después de la capacitación.
- Administra lista de participantes, evaluaciones y entrega certificados.



Evaluación de Desempeño

- Hace integración de los datos de la operación tanto de eficiencia como de calidad.
 - Evalúa el asesor en relación con sus tareas y las de su grupo.
 - Evalúa proceso y resultado.
 - Consolida información por asesor, coordinador, campaña, site etc.
 - Evalúa conocimiento de producto, proceso, manejo de tecnología y habilidades de comunicación.
- + Muestra tendencias de desempeño al predecir los comportamientos.

