



UNIVERSIDAD DE INTEGRACIÓN DE LAS AMERICAS
FACULTAD DE INGENIERIA
INGENIERIA EN INFORMATICA

AUTOMATIZACION DE LA ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS INTERNOS, DE UN CALL CENTER, ALMACENADO EN LA NUBE

Ana Martina Torres Galeano

Asunción – Paraguay
2017



RESUMEN

La industria de los Call Center están organizadas por campañas o áreas, estas tienen una dotación de personas guiadas por un líder que trabajan en conjunto para alcanzar los objetivos que se les plantea. Tienen una serie de procesos y organizaciones particulares que a continuación se hablará con más detalle.

Se presenta la posible problemática en cuanto al descontrol de las operaciones que se realizan día a día dentro de cada campaña o área, no se obtienen informaciones en el momento oportuno, se generan muchos papeleos con las planillas de registros, se pierden informaciones importantes y tiempo, por lo que se busca sistematizar las operaciones tales como las solicitudes, reclamos, los registros de ausencias, amonestaciones, sanciones, desvinculaciones y otros registros que se generan dentro de cada área y poder brindar oportuna respuesta de los procedimientos administrativos para la toma de decisiones.

Se plantea StarCall el sistema de automatización de la administración de los procesos internos de un Call Center en la nube, con el mismo se logrará determinar un mejor método para registrar y obtener las informaciones que se generan dentro de un Call Center automáticamente.

Esto permitirá alcanzar la excelencia en pro de mejora para las empresas que tercerizan recursos en cuanto a rapidez y eficiencia en los procedimientos administrativos.

Palabras Claves: procedimiento administrativo, automatización, campaña, procesos internos, administración de los procesos.

