

	Formato de descripción de puestos	
	GESTOR EN TIEMPO REAL (G.T.R.)	
	Fecha última	22/12/2021

UBICACIÓN ORGANIZACIONAL DEL PUESTO DE TRABAJO	
Especifique a qué rango organizacional pertenece el puesto y el nombre del mismo.	
Dirección	
Gerencia	
Experto/ Jefatura	
Coordinación / Líderes	CECILIA ORTEGA - MAURO FALCO
Staff/ operativo (Senior - Semisenior - junior)	Operativo - GTR
Asesores comerciales	

PRINCIPALES TAREAS DEL PUESTO	
Especifique las principales tareas que pertenecen a la posición laboral (agregar las que sean necesarias)	
TAREA 1	Cargas de lotes/bases 500mil datos por día.
¿Qué se hace?	1° Desde una plantilla de Excel se seleccionan los lotes que se cargarán en el día.
¿Cómo se hace?	2° Una vez la selección de los lotes, se proceden a los siguientes pasos:
Observaciones	Tener en cuenta: a)_ Solo se pueden cargar 65.000 datos o menos. b)_ Prestar atención en la
Tarea diaria/semanal/mensual	DIARIA
TAREA 2	Chequeo de congestión en Neotel.
¿Qué se hace?	Se observa si la caída del dato es la adecuada, que no haya demoras que la base funcione de

¿Cómo se hace?	Se realiza Ticket por aplicación, con la ayuda de los soportes de Visual Studio y Power BI, por
Observaciones	De acuerdo a lo que se nos informa por parte de los líderes y/o asesores, que son ellos quienes
Tarea diaria/semanal/mensual	DIARIA
TAREA 3	Monitoreo el tráfico de llamadas en tiempo real.
¿Qué se hace?	monitoreo del tráfico de llamadas en tiempo real
¿Cómo se hace?	recopilan datos en tiempo real sobre el volumen de llamadas, la duración de las llamadas, la
Observaciones	observar el tráfico de llamadas o si hay demoras.
Tarea diaria/semanal/mensual	DIARIA
TAREA 4	Gestionar la distribución de llamadas entre los agentes para garantizar un equilibrio adecuado de carga de trabajo.
¿Qué se hace?	distribución de llamadas
¿Cómo se hace?	La gestión de la distribución de llamadas se realiza a través de un sistema de enrutamiento
Observaciones	seguimiento continuo, realizar ajustes,
Tarea diaria/semanal/mensual	DIARIA
TAREA 5	Realizar ajustes en el enrutamiento de llamadas según la demanda y las necesidades operativas.
¿Qué se hace?	ajustes en el enrutamiento de llamadas
¿Cómo se hace?	aumento de canales activos para llamar,
Observaciones	Caída de los datos con demora.
Tarea diaria/semanal/mensual	DIARIA
TAREA 6	Resolver problemas de enrutamiento de llamadas o discrepancias en tiempo real.
¿Qué se hace?	congestión del sistema
¿Cómo se hace?	identificación de algún problema en el sistema, resolverlo proactivamente
Observaciones	se observa en donde hubo fallas, y en donde afectó.
Tarea diaria/semanal/mensual	DIARIA
TAREA 7	Coordinar con otros departamentos (Área comercial, GITSA) para garantizar una respuesta eficiente a las fluctuaciones del tráfico.

¿Qué se hace?	Planificación estrategica con las bases de datos.
¿Cómo se hace?	Mediante la jornada, se observa como es la contactabilidad y como es la respuesta, para poder
Observaciones	lineas contactadas.
Tarea diaria/semanal/mensual	DIARIA
TAREA 8	Proporcionar informes y análisis diarios sobre el rendimiento del Area comercial.
¿Qué se hace?	Se analiza y observa el rendimiento tanto grupal como individual de los agentes.
¿Cómo se hace?	Mediante monitoreos, seleccionado la fecha y la hora, se analiza sobre el rendimiento del o de los agentes, como sus tiempos hablados, sus catalogaciones, entre otros.
Observaciones	El tiempo invertido durante el trabajo, la toma en valor de sus ventas y el rendimiento durante
Tarea diaria/semanal/mensual	DIARIA
TAREA 9	Chequeo del estado de los elementos de trabajo del area. En caso de rotura y falla tecnica, solicitar al area de sistemas un cambio de dispositivo.
¿Qué se hace?	Recorrido por las islas.
¿Cómo se hace?	Observar por los box el estado de los auriculares, teclados, mouse, la pc.
Observaciones	Se ha solicitado que los cambios solo deben hacerse encargados como GTR y en su defecto
Tarea diaria/semanal/mensual	DIARIA
TAREA 10	Envios de bases de WhatsApp
¿Qué se hace?	Se envía bases de WhatsApp a los lideres, para que sean compartidos por su grupo.
¿Cómo se hace?	Se selecciona base de datos, de la región que el líder nos pida y es enviada via mail.
Observaciones	Se tiene en cuenta la cantidad de datos enviados para los lideres,
Tarea diaria/semanal/mensual	DIARIA
TAREA 11	Revisar tendencias de tráfico de llamadas semanales y realizar ajustes en las estrategias de enrutamiento si es necesario.
¿Qué se hace?	Cambio de base
¿Cómo se hace?	Estrategicamente se realizan cambios de bases, en determiandos horarios,para poder lograr una
Observaciones	se analizan Lugares puntuales para llamar.
Tarea diaria/semanal/mensual	SEMANAL
TAREA 12	Organizar y realizar reunión con Lideres y Gitsa para la planificación comercial en cuanto a las bases y a zonas donde vamos a llamar.
¿Qué se hace?	Reunion con lideres y Gitsa

¿Cómo se hace?	En un horario determinado, cada viernes nos reunimos con líderes y los chicos de Gitsa, para
Observaciones	Zonas en donde se vendió de manera positiva, Bases efectivas y como estas fueron impactando
Tarea diaria/semanal/mensual	SEMANAL
TAREA 13	Evaluar el rendimiento del centro de contacto durante la semana anterior y identificar áreas de mejora.
¿Qué se hace?	Se miden las preventas por provincias
¿Cómo se hace?	se analizan que base dió más resultado en el predictivo y en la reunión de los viernes con las
Observaciones	Análisis de las bases.
Tarea diaria/semanal/mensual	SEMANAL
TAREA 14	Realizar análisis detallados del rendimiento del centro de contacto durante el mes anterior.
¿Qué se hace?	Análisis de bases, reportes, normas COPC
¿Cómo se hace?	se observan las bases trabajadas y valoramos aquellas que dieron resultado positivo, al igual que
Observaciones	
Tarea diaria/semanal/mensual	MENSUAL
TAREA 15	Identificar patrones y tendencias a largo plazo en el tráfico de llamadas y proponer estrategias para optimizar la eficiencia operativa.
¿Qué se hace?	Análisis de base con mayor contactabilidad.
¿Cómo se hace?	Mediante ECRM, por Gestiones todas, logramos ver la mayor contactabilidad, donde vemos qué
Observaciones	Bases con mayor contactabilidad.
Tarea diaria/semanal/mensual	MENSUAL
TAREA 16	Revisar y actualizar los procedimientos operativos estándar según sea necesario.
¿Qué se hace?	una mejora en las operaciones.
¿Cómo se hace?	Una observación de lo que no se logró el mes pasado, y en el mes actual, llevarlo a cabo y poder
Observaciones	Procesos y acompañamientos desde nuestro sector hacia los líderes/asesores.
Tarea diaria/semanal/mensual	MENSUAL
TAREA 17	Participar en reuniones de planificación estratégica para el próximo mes y proporcionar información sobre el rendimiento del área comercial.
¿Qué se hace?	análisis mensual
¿Cómo se hace?	Se pone a disposición los cambios para el próximo mes, comentar las herramientas con las que

AREA DE CONOCIMIENTO / EXPERIENCIA

Enumere los conocimientos generales y específicos para el desarrollo de las funciones del puesto

Conocimiento general	Conocimiento específico	Experiencia (años)

REQUISITOS GENERALES

Especifique los requisitos generales para desempeñar el puesto

Género		Edad (rango)	Nivel de estudios	¿Requiere viajar?	
F	M	25-35	Técnico	SI	NO

				Modalidad	Horario laboral
					Completo

EQUIPAMIENTO INDISPENSABLE

Especifique insumos indispensables

	Computadora laboral
	Monitores aptos para evitar fatiga o cansancio ocular

CAPACITACIONES INDISPENSABLES

Especifique el trayecto mínimo

	Probabilidad y estadística
--	----------------------------

	Programación aplicada a estadística (R)
	Programación en Python, javascript
	Tecnología de gestión
	Desarrollo de habilidades blandas (Soft Skills)

PLAN DE CARRERA PROPUESTO	
Especifique el trayecto propuesto	
Puesto inmediato al cual podría acceder	
Mínimo antigüedad	
Requiere de capacitación	
Evaluación de desempeño en su puesto act	

Kpis que se consideren

COMPLE

ESTAR QUIQUE Y FACU / COMPLETA

R QUIQUE Y FACU / COMPLETAR Q

UIQUE Y FACU / COMPLETAR QUIQU

JE Y FACU

COMPLETAR COORD

MINACIÓN

COMPLETAR COORDINACIÓN COMP

LETAR COORDINACI