

### 3. PRÁCTICAS DE GESTIÓN POR PUESTO

- Descripción del puesto
- Nº de Casos
- Retribución Monetaria:
  - Distribución General
  - Retribución Variable
  - Comparación de Retribuciones
- Medias:
  - Por Plantilla
  - Por Sector de Actividad
  - Por Convenio
  - Por Localización Geográfica

Retribución Media por Sector de Actividad para el Jefe de Equipo (*)		
Sector	Fija	Total
Telemarketing	19.938	21.299
Seguros	38.500	39.375
Banca / Finanzas	23.893	26.430
Tecnología y Software	36.273	41.668
Transporte / Distribución	35.102	38.414
Otros	26.900	30.434

(\*) € Brutos Anuales

Para recibir mas información ó adquirir el informe póngase en contacto con Carolina Pos en el 91.308.70.50; e-mail: [cpos@gruporh.com](mailto:cpos@gruporh.com)

PRECIO PARA EMPRESAS COLABORADORAS: 300 € + 4% IVA  
 PRECIO PARA EMPRESAS NO COLABORADORAS: 600 € + 4% IVA

#### VENTAJAS PARA LAS EMPRESAS COLABORADORAS:

- ✓ Bonificación del 50% en la adquisición del estudio
- ✓ Informe gratuito Previsión de Incrementos año 2009 – 2010
- ✓ Consultas telefónicas sobre aspectos puntuales relacionadas con la Gestión de Contact Center

#### BOLETÍN DE PEDIDO

Apellidos.....Nombre.....  
 Empresa.....  
 Cargo.....  
 Dirección.....CP.....  
 Localidad.....Provincia.....  
 Teléfono.....e-mail.....  
 Fecha y Firma



## Informe 2008/09 sobre Organización y Gestión de los Recursos Humanos en Contact Center

[www.gruporh.com](http://www.gruporh.com)

RH Asesores en Recursos Humanos, S.A.  
 C/ Gran Vía 22 Duplicado, 1º Dcha  
 28013 Madrid - 91 308 70 50 (Carolina Pos)

# INFORME 2008/09 SOBRE ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS EN CONTACT CENTER

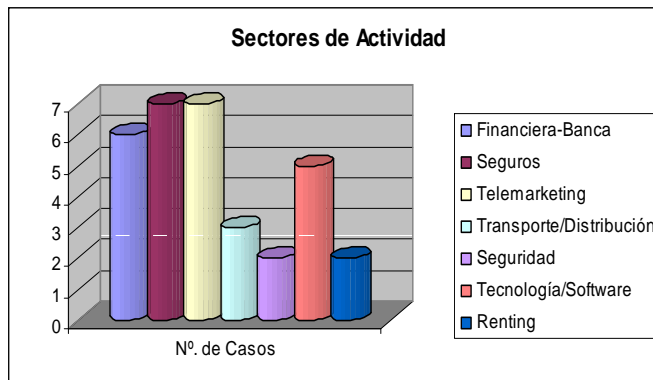
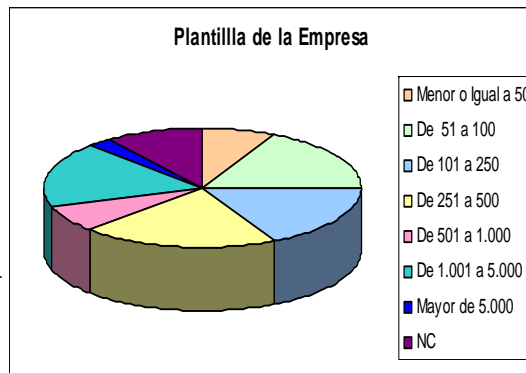
La gestión adecuada de los Recursos Humanos en los Centros de Contacto con Clientes es uno de los factores esenciales para garantizar la calidad de servicio y la consecución de objetivos. Con el propósito de contribuir a la mayor difusión y aprovechamiento de las mejores prácticas en esta materia, Grupo RH ASESORES presenta su Informe 2008 /09 sobre Organización y Gestión de los Recursos Humanos en Contact Center, herramienta de benchmarking que le orientará sobre mejoras a implantar en su unidad.

El informe ha sido elaborado a partir de la colaboración de empresas que, mediante la aportación de sus datos, apoyan el desarrollo del sector.

## ESTRUCTURA DEL INFORME

### 1. DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA:

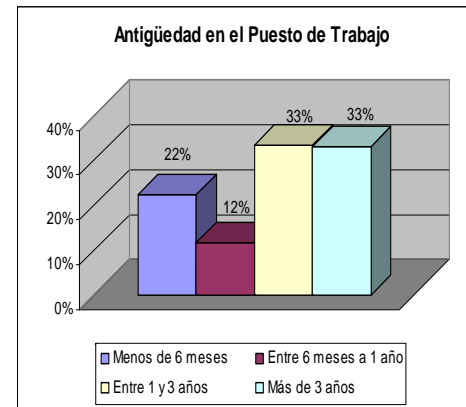
- Agrupación por Plantilla de la Empresa; Por Plantilla del Contact Center; Por Número de posiciones; Por Sectores de Actividad
- Facturación Anual
- Tipos de Plataformas de *Contact Center*
- Distribución Geográfica
- Actividad
- Idiomas en que se presta el servicio
- Horas de Servicio
- Convenios



### 2. ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS:

#### PROFESIONALES REPRESENTADOS:

- Director
  - Jefe de Operaciones
  - Responsable de Calidad
  - Responsable de Sistemas
    - Work Force Manager
    - Responsable CRM
- Jefe de Recursos Humanos
  - Responsable de CC
    - Jefe de Equipo
    - Supervisor
      - Gestor
      - Agente



#### ➤ Sistemas de Gestión de Recursos Humanos:

- Presupuesto
- Métodos de Selección
- Gestión de la Formación
- Gestión del Rendimiento
- Sistemas de Control de Calidad
- Sistemas de Compensación y beneficios



#### ➤ Perfiles de los profesionales de los Contact Centers:

- Formación de los Profesionales
- Antigüedad en el Puesto
- Distribución según sexo de los Profesionales
- Nacionalidad
- Nº de bajas en el Contact Center y sus causas
- Promociones y Traslados
- Nuevas Contrataciones
- Formación de las Nuevas Contrataciones
- Experiencia

Cargo	Nº Contrataciones
Agentes / Gestores	1.738
Supervisores / Jefes de Equipo	6
Jefes de Operaciones	4
Jefes de RR.HH	11
Directores / Responsables	2
<b>TOTAL</b>	<b>1.761</b>

