



# CATÁLOGO DE FORMACIÓN

Altitude Learning & Certification



# ALTITUDE LEARNING & CERTIFICATION

Altitude Learning & Certification ofrece el conocimiento y la experiencia necesaria para mejorar el rendimiento del contact center y ofrecer una gran experiencia de cliente. Los cursos de formación ofertados y el programa de certificación preparan a los empleados de contact center a entender a nivel experto y manejar las soluciones de Altitude, facilitando así a las compañías a optimizar sus operaciones, mejorar la satisfacción del cliente y aumentar los beneficios.



## Tipos de sesión

Altitude Learning & Certification tiene una gran variedad de cursos de formación que se imparten bien en las instalaciones de Altitude Software, en un aula virtual, o en modo e-learning a través del Altitude Learning Hub (<https://altitude.csod.com>). Las aulas virtuales son entornos de formación basados en la nube que permite a los estudiantes asistir a la formación en remoto, accediendo a la infraestructura de formación. Los cursos on-demand también pueden ser impartidos en las instalaciones del cliente.

## ¿Quién puede solicitar formación?

Nuestro enfoque de formación, las opciones de realización y la gran oferta de cursos nos asegura que la formación que impartimos cubre las necesidades de todos los profesionales, sin importar su papel en el contact center:

- Agentes
- Coordinadores de equipos
- Supervisores
- Administradores operacionales
- Administradores de sistemas
- Soporte
- Desarrolladores
- Venta

## Formadores

Nuestros consultores en formación están seleccionados entre nuestro personal más cualificado. Se combinan su conocimiento sobre las soluciones de Altitude con su experiencia en formación, y el resultado es una gran experiencia formativa para los estudiantes.

## Certificación

Altitude Certified Professional (ACP) es el programa oficial de certificación que reconoce y valida la pericia y destrezas de los profesionales al manejar soluciones de Altitude. El programa ACP ofrece varios tipos de certificación:



ACP Agent



ACP Team  
Leader



ACP  
Contact Center  
Manager



ACP System  
Administrator



ACP Solutions  
Developer



ACP  
Pre-Sales



ACP Technical  
Support

Para más información sobre la certificación, por favor, consulta el Altitude Learning Hub.

# CATÁLOGO DE FORMACIÓN

Los cursos de Altitude Learning & Certification se ajustan al perfil de distintos profesionales del contact center.

La siguiente tabla resume el catálogo de cursos de Altitude Learning & Certification y un resumen de cada uno:

## Cursos de base

Para profesionales que se inician en el uso de soluciones de Altitude.

Curso	Nombre del Curso	Horas de Formación	Cursos Requeridos	Dirigido a...
C820	Contact Center Management	30 horas	-	Supervisores y administradores operacionales que configuran y gestionan el contact center.
C825	System Administration	12 horas	C820	Administradores de sistemas que mantienen e instalan servidores y puestos de trabajo.
C831	Agent Scripting	30 horas	C820	Todos los desarrolladores.
C832	Automated Scripting	18 horas	C820, C831	Desarrolladores que crean scripts de IVR y routing.
C833	Workflow	6 horas	C820, C831	Desarrolladores que crean scripts de workflow.
C834	Xperience Routing	12 horas	-	Desarrolladores que crean flujos de IVR y routing.

## Cursos de formación Delta

Para personas que utilizan una versión anterior de las soluciones de Altitude:

Curso	Nombre del Curso	Horas de Formación	Cursos Requeridos	Dirigido a...
C841	Delta training	30 horas	-	Supervisores, administradores operativos y desarrolladores que tiene experiencia en soluciones anteriores de Altitude.

## Nivel Avanzado

Los cursos avanzados se enfocan en necesidades de formación específicas:

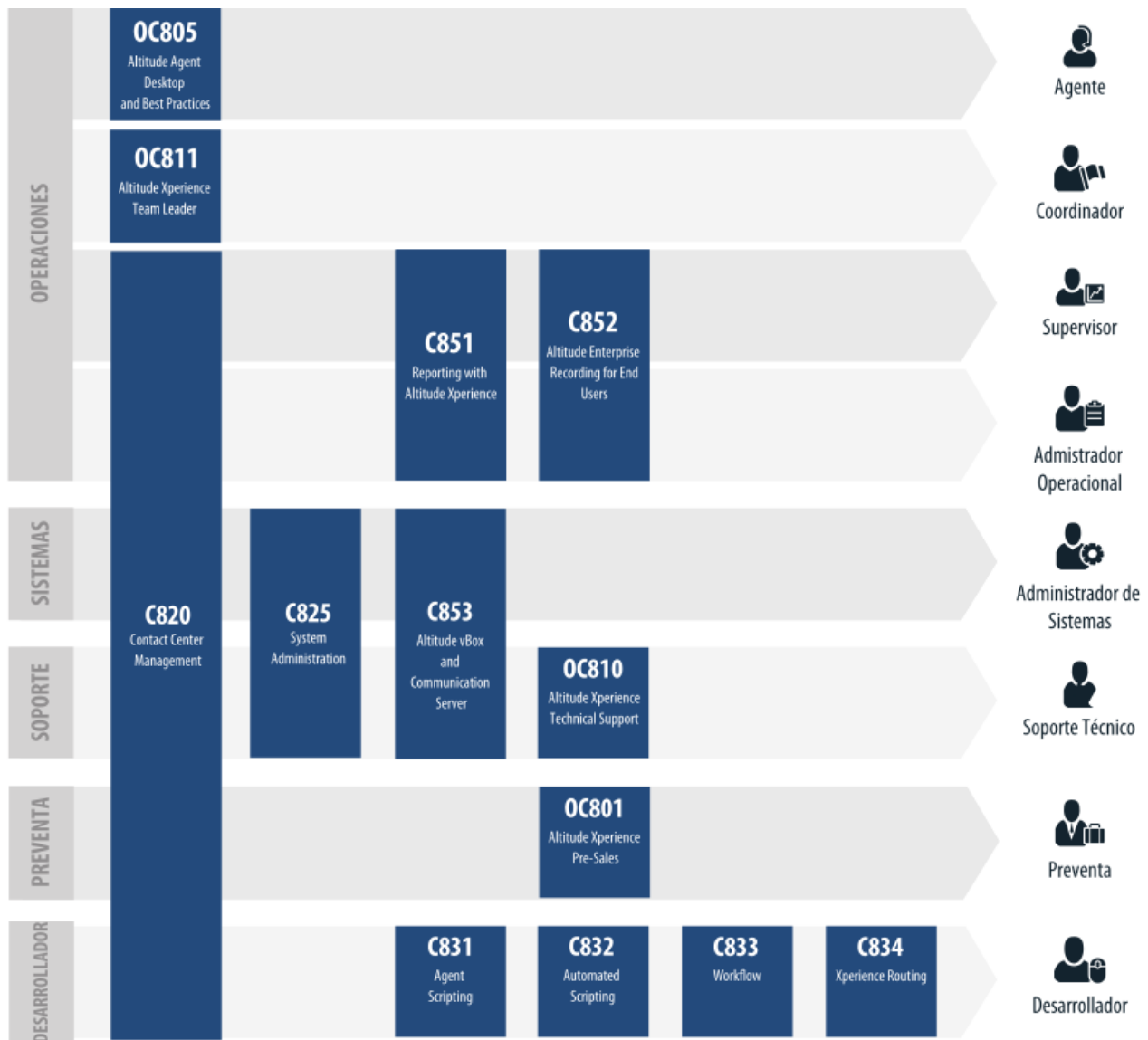
Curso	Nombre del Curso	Horas de Formación	Cursos Requeridos	Dirigidos a...
C851	Reporting with Altitude Xperience	12 horas	C820	Supervisores y administradores operacionales que necesitan crear informes complejos.
C852	Altitude Enterprise Recording for End Users	8 horas	-	Supervisores y administradores operacionales que necesitan configurar y mantener Altitude Enterprise Recording.
C853	Altitude vBox and Communication Server	18 horas	C825	Administradores de sistemas que necesitan instalar y configurar Altitude vBox y Communication Server.
C854	Altitude Enterprise Recording Deployment	8 horas		Administradores de sistemas que necesitan instalar y configurar Altitude Enterprise Recording.

## Cursos online (e-learning)

Curso	Nombre del Curso	Cursos Requeridos	Dirigido a...
OC801	Altitude Xperience Pre-sales	C820	Equipos de Ventas y Preventa
OC805	Altitude Agent Desktop and Best Practices	-	Agentes de contact center
OC807	Get Your Contact Center Ready for GDPR	-	DPDs, supervisores y administradores.
OC808	GDPR for Agents	-	Agentes de contact center.
OC810	Altitude Xperience Technical Support	C820, C825	Ingenieros de Soporte Técnico que gestionen tickets de Nivel 1 y 2.
OC811	Altitude Xperience Team Leader	-	Líderes de equipo que gestionan el trabajo de los agentes y supervisan el rendimiento de las campañas.
OC855	Altitude Reporting Database	-	Administradores de sistemas que desean extraer informes sin afectar a la base de datos de la solución Altitude.

# FORMACIÓN PARA LOS PROFESIONALES DEL CONTACT CENTER

El enfoque de formación y la gran variedad de tipos de sesiones de Altitude Learning & Certification aseguran que, sin importar el cargo del empleado dentro del contact center, Altitude tiene las opciones formativas que necesita:





## Formación a profesionales de operaciones



Los cursos de operaciones están diseñados para los profesionales de contact center que gestionan equipos y campañas. Los líderes de equipo y los supervisores aprenden a formar agentes y gestionar campañas. Los administradores operacionales pueden crear y configurar entidades del contact center.

## Formación para Administradores de Sistemas



Los cursos para administradores de sistemas muestran cómo instalar y actualizar los servidores y escritorios del agente, realizar tareas de mantenimiento y configurar la infraestructura técnica del contact center.



## Formación para desarrolladores



Los cursos para desarrolladores les preparan para utilizar Altitude Scripting Studio y Altitude Scripting Language para implementar flujos complejos que permitan a los agentes gestionar interacciones omnicanales con clientes. Los desarrolladores también podrán definir workflows y automatizar procesos de negocio.

## Formación para Ingenieros de soporte técnico



Los cursos para los Ingenieros de Soporte Técnico preparan a los alumnos para respaldar el trabajo del contact center gestionando preguntas técnicas comunes, diagnosticando y solucionando problemas técnicos de Nivel 1 y 2.

## Formación para Preventa



Los cursos para el personal de Preventa les enseñan a presentar y hacer demo de las soluciones de Altitude a prospects y a cómo gestionar el proceso de venta contestando a RFP's. Los cursos también les preparan para diseñar soluciones de contact center, desde gestionar licencias hasta la arquitectura de la solución.

# CURSOS DE ALTITUDE LEARNING & CERTIFICATION

## C820 - Contact Center Management

El curso de Contact Center Management enseña a los estudiantes a definir los perfiles de cada agente y los permisos de acceso de los Team Leaders, crear e interpretar informes, entender y aplicar escenarios de contact center más elaborados.

Una vez acabado el curso, los estudiantes habrán aprendido a:

- Utilizar las soluciones de Altitude para mejorar las operaciones del Contact Center.
- Crear perfiles de usuario para las distintas tareas del Contact Center.
- Utilizar el Escritorio del Agente de Altitude para gestionar interacciones y tareas de workflow.
- Crear cuentas de agente y asignar permisos.
- Crear, configurar y gestionar campañas para cualquier tipo de interacción y medio.
- Configurar la Cola Universal.
- Crear herramientas de monitorización personalizadas como KPI's (Key Performance Indicators) y informes.

## PREREQUISITOS

Uso del entorno Windows y aplicativos a nivel usuario.

## CONTENIDO DEL CURSO

C820					
Horario	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5
9h00-12h30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción a la Arquitectura</li> <li>• Trabajo del Agente</li> <li>• Mensajería Instantánea</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Management Portal</li> <li>• Asignar agentes y activar campañas</li> <li>• Planos de situación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Listas de Contactos</li> <li>• Monitorización de las Listas de Contactos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonía Outbound para campañas</li> <li>• Telefonía Inbound para campañas</li> <li>• Campañas de Email</li> <li>• Mensajería Instantánea para campañas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditorías y permisos</li> <li>• KPI's (Key Performance Indicators)</li> <li>• Tablas de Clasificación y Rendimiento de Campañas</li> </ul>
14h00-17h00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Email del Agente</li> <li>• Tareas workflow del Agente</li> <li>• Telefonía Inbound en el agente</li> <li>• Llamadas Outbound</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coaching y calidad</li> <li>• Monitorización Inbound</li> <li>• Monitorización Outbound</li> <li>• Monitorización del Trabajo</li> <li>• Indicadores de trabajo del Agente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes</li> <li>• Knowledge Base</li> <li>• Páginas de Inicio</li> <li>• Datos de Campañas</li> <li>• Campañas de Agente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cola Universal</li> <li>• Reglas Outbound y reasignación</li> <li>• Supervisores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia Outbound</li> <li>• Plantillas de Informes</li> <li>• Informes Complejos</li> <li>• Preguntas y Respuestas</li> </ul>

## C825 - System Administration

El curso de System Administration prepara a los estudiantes para que puedan instalar la mayoría de componentes partiendo de cero, realizar operaciones de datos masivos y aprender habilidades básicas de resolución de problemas.

Al finalizar el curso, los alumnos serán capaces de:

- Instalar los componentes de las soluciones de Altitude y media gateways.
- Instalar aplicaciones del Escritorio del Agente.
- Mantener y mejorar el Sistema.
- Cargar y exportar la información de los contactos.
- Identificar registros y trazas y resolver incidencias comunes dadas en el contact center.
- Actualizar el servidor y los componentes del Escritorio de las soluciones de Altitude.

### PREREQUISITOS

- Cursos:
  - C820 - Contact Center Management.
- Conocimiento en:
  - Entorno Windows y aplicativos a nivel Admin/IT.
  - Aplicativos Cliente/Servidor y redes TCP/IP.
  - Entorno Windows Server a nivel Admin/IT.
  - Conceptos de BBDD relacionales y SQL.
  - Arquitectura del Contact Center.

### CONTENIDO DEL CURSO

C825		
Horario	Día 1	Día 2
9h00-12h30	<ul style="list-style-type: none"><li>• Arquitectura</li><li>• Instalación del Servidor Altitude</li><li>• Instalación de Management Portal</li><li>• Instalación de uAgent Windows</li><li>• Instalación de uAgent Web</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Procesos del Servidor Altitude</li><li>• Rendimiento y Puesta a punto</li><li>• Operaciones de Datos Masivos</li><li>• Eliminar Datos</li><li>• Tareas de Mantenimiento</li></ul>
14h00-17h00	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pasarelas de Telefonía</li><li>• Implementación de Scripts</li><li>• Instalación de Agentes Automatizados</li><li>• Despliegue de Workflow</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Altitude Customer Care</li><li>• Registros y trazados</li><li>• Actualizar</li><li>• Implementación avanzada</li><li>• Preguntas y Respuestas</li></ul>

## C831 - Agent Scripting

El curso de Agent Scripting enseña a utilizar Altitude Scripting Language a través de la herramienta Altitude Scripting Studio. Los alumnos a desarrollar aplicaciones complejas para el agente: construir un flujo, sencillo o complejo e integrar el script con aplicaciones o módulos externos, como DLLs. Los alumnos pueden probar la aplicación en el entorno de desarrollo o también conectarse al servidor para una integración completa.

Al final del curso, los alumnos serán capaces de:

- Transferir conocimientos previos de programación a Altitude Scripting Language.
- Utilizar elementos de Altitude Scripting Language.
- Utilizar el editor de flujo visual para diseñar scripts con múltiples nodos.
- Usar elementos gráficos.
- Validar los datos introducidos por el usuario y crear interfaces dinámicas.
- Configurar y generar resultados de negocio.
- Implementar scripts de agente en entornos de producción.
- Acceso a Bases de Datos SQL.
- Usar módulos y eventos.
- Acceder a programas externos y DLLs.

### PREREQUISITOS

- Cursos:
  - C820 - Contact Center Management.
- Conocimiento en:
  - Entorno Windows y aplicativos a nivel Admin/IT.
  - Aplicativos Cliente/Servidor y redes TCP/IP.
  - Entorno Windows Server a nivel Admin/IT.
  - Conceptos de BBDD relacionales y SQL.
  - Arquitectura del Contact Center.
  - Conocimientos en lenguajes de programación como C, C++, C#, o Java.

## CONTENIDO DEL CURSO

C831					
Horario	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5
9h00-12h30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Hola mundo”</li> <li>• Script básico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interfaces dinámicas</li> <li>• Imágenes y cambios de color</li> <li>• Tablas y cursores del sistema</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuda y captura de eventos</li> <li>• Enviar y recibir datos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Editor de email</li> <li>• Email Inbound en uAgent</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Base de Datos SQL</li> <li>• Perfiles de contacto avanzados</li> <li>• Nodos con parámetros, ventanas múltiples</li> </ul>
14h00-17h00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos de contacto y errores</li> <li>• Elementos gráficos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de la actividad</li> <li>• Customización del Negocio</li> <li>• Implementar y ejecutar un script en uAgent</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Errores en acciones de telefonía</li> <li>• Contactos Outbound</li> <li>• Marcador Predictivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chat Inbound</li> <li>• Chat avanzado (extra)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Módulos Externas de Windows</li> <li>• Temas avanzados sobre DLLs (extra)</li> <li>• Preguntas y respuestas</li> </ul>

## C832 – Automated Scripting

El curso de Scripting Automatizado permite a los alumnos hacer uso del Script Studio de Altitude para construir scripts complejos de enrutamiento e IVR. Los estudiantes también aprenderán a automatizar y optimizar los procesos de negocio del contact center.

Al final del curso, los alumnos serán capaces de:

- Optimizar los procesos del contact center utilizando enrutamiento de scripts e IVR.
- Combinar IVR y scripts de enrutamiento con los scripts del agente.
- Diseñar flujo de datos en campañas con IVR y enrutamiento.
- Construir IVR avanzados y aplicaciones de enrutamiento que busquen datos automáticamente y optimicen el trabajo de los agentes humanos.
- Desplegar campañas con IVR y de enrutamiento.

### PREREQUISITOS

- Cursos:
  - C820 - Contact Center Management.
  - C831 - Agent Scripting.
- Conocimiento en:
  - Entorno Windows y aplicativos a nivel Admin/IT.
  - Aplicativos Cliente/Servidor y redes TCP/IP.
  - Entorno Windows Server a nivel Admin/IT.
  - Conceptos de BBDD relacionales y SQL.
  - Arquitectura del Contact Center.
  - Conocimientos en lenguajes de programación como C, C++, C#, o Java.

### CONTENIDO DEL CURSO

C832			
Horario	Día 1	Día 2	Día 3
9h00-12h30	•Scripts IVR	• Menus IVR y gestion de cola (enqueue)	• Scripts de enrutamiento • Enrutamiento de scripts avanzados
14h00-17h00	• Obtención de digitos y transferencia ciega	• Record	• Enrutamiento Multimedia • Preguntas y respuestas



## C833 - Workflow

El curso de Workflow permite a los alumnos utilizar el Scripting Studio de Altitude para crear workflows complejos integrando actividades de backoffice. Los estudiantes también aprenderán a probar, implementar y mantener los workflows sin impactar en los procesos de workflow activos.

Al finalizar el curso, los alumnos podrán:

- Optimizar los procesos del contact center utilizando workflows.
- Integrar los scripts existentes del contact center en los workflows.
- Diseñar el flujo de datos en workflows.
- Construir workflows complejos con numerosas rutas de ejecución y tareas activas en paralelo.
- Desplegar procesos de workflow.

### PREREQUISITOS

- Cursos:
  - C820 - Contact Center Management.
  - C831 - Agent Scripting.
- Conocimiento en:
  - Entorno Windows y aplicativos a nivel Admin/IT.
  - Aplicativos Cliente/Servidor y redes TCP/IP.
  - Entorno Windows Server a nivel Admin/IT.
  - Conceptos de BBDD relacionales y SQL.
  - Arquitectura del Contact Center.
  - Conocimientos en lenguajes de programación como C, C++, C#, o Java.

### CONTENIDO DEL CURSO

C833	
Horario	Día 1
9h00-12h30	<ul style="list-style-type: none"><li>• Workflow de agente secuencial</li><li>• Tareas de Workflow scripts and y puntos de transición</li></ul>
14h00-17h00	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contactos en el workflow de agente</li><li>• Workflows de agente paralelos</li></ul>

## C834 – Xperience Routing

El curso de Xperience Routing permite a los alumnos hacer uso de la aplicación Xperience Routing para fácilmente construir flujos de IVR y enrutamiento.

Al finalizar el curso, los alumnos podrán:

- Optimizar los procesos del contact center utilizando flujos de IVR y enrutamiento.
- Combinar flujos de IVR y enrutamiento con los scripts del agente.
- Diseñar el flujo de datos en campañas de IVR y enrutamiento.
- Construir flujos avanzados de IVR y enrutamiento que buscan datos automáticamente y optimizan el trabajo de los agentes humanos.

### PREREQUISITOS

- Conocimiento en:
  - Conceptos básicos del Altitude Xperience.
  - Arquitectura del centro de contacto.
  - Lenguajes de programación como C, C ++, C # o Java.
  - Conceptos de bases de datos relacionales y SQL.

### CONTENIDO DEL CURSO

C834		
Horario	Dia 1	Dia 2
9h00-12h30	<ul style="list-style-type: none"><li>• Introducción a Xperience Routing</li><li>• Componentes de Xperience Routing</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Menus IVR y gestion de cola (enqueue)</li><li>• Record</li><li>• Scripts de enrutamiento</li></ul>
14h00-17h00	<ul style="list-style-type: none"><li>• Flujos IVR</li><li>• Obtención de dígitos y transferencia ciega</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Enrutamiento Multimedia</li><li>• Lista blanca y negra</li><li>• Bloques adicionales Q&amp;A</li></ul>

## C841 - Delta training

El curso Delta Training la versión actual de la solución de Altitude a alumnos que ya tienen experiencia en versiones anteriores de las soluciones de Altitude.

Al terminar el curso, los alumnos serán capaces de:

- Crear, configurar, y gestionar campañas para todo tipo de interacciones.
- Configurar la Cola Universal.
- Crear herramientas de monitorización personalizadas como KPI's (Key Performance Indicators) e informes.
- Añadir el canal de mensajería instantánea a las operaciones del contact center.
- Gestionar mensajes instantáneos utilizando el script del agente.
- Entender los cambios principales en Altitude Scripting Language.

### PREREQUISITOS

- Conocimiento en:
  - Versiones anteriores de las soluciones de Altitude.
  - Entorno Windows y aplicativos a nivel Admin/IT.
  - Aplicativos Cliente/Servidor y redes TCP/IP.
  - Entorno Windows Server a nivel Admin/IT.
  - Conceptos de BBDD relacionales y SQL.
  - Arquitectura del Contact Center.
  - Programación en Altitude Scripting Language.

## CONTENIDO DEL CURSO

C841					
Horario	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5
9h00-12h30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción a la Arquitectura</li> <li>• Trabajo del Agente</li> <li>• Management Portal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos de Campaña</li> <li>• Campañas de Agente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cola Universal</li> <li>• Reglas de marcación y relanzamiento de contactos</li> <li>• Supervisores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tablas de clasificación y rendimiento de campañas</li> <li>• Estrategias Outbound</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de Datos</li> <li>• Funciones predefinidas y nativas</li> <li>• Conceptos de Perfil de Contacto</li> <li>• Conectar con el Servidor Asistido</li> <li>• Cursores del sistema</li> </ul>
14h00-17h00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planos de Situación</li> <li>• Coaching y calidad</li> <li>• Knowledge base</li> <li>• Páginas de Inicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonía Outbound para campañas</li> <li>• Telefonía Inbound para campañas</li> <li>• Email para campañas</li> <li>• Mensajes instantáneos para campañas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditorias y permisos</li> <li>• KPI's (Key Performance Indicators)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plantillas de informes</li> <li>• Informes Complejos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de actividad</li> <li>• Estatus del negocio</li> <li>• Transferencia de datos</li> <li>• Mensajes Instantáneos</li> <li>• Enrutamiento de email - IVR</li> <li>• Preguntas y respuestas</li> </ul>

# C851 - Reporting with Altitude Xperience

El curso de Reporting with Altitude Xperience enseña a los alumnos a generar informes y crear plantillas avanzadas utilizando el Management Portal de Altitude. Los estudiantes aprenderán a personalizar la vista del informe utilizando Microsoft Excel.

Al terminar el curso, los alumnos podrán:

- Generar, programar y publicar informes.
- Utilizar el explorador de informes.
- Explorar las plantillas de informes predefinidas.
- Crear plantillas de informes.
- Incluir las fuentes de los datos a las plantillas de informes.
- Crear fuentes de datos con datos de negocio.
- Incluir KPIs en los informes.
- Personalizar la vista del informe utilizando Microsoft Excel.

## PREREQUISITOS

- Cursos:
  - C820 - Contact Center Management.
- Conocimiento:
  - Entorno Windows y aplicaciones a nivel usuario.
  - Conceptos de Base de Datos relacionales y SQL.
  - Microsoft Excel.

## CONTENIDO DEL CURSO

	C851	
Horario	Día 1	Día 2
9h00-12h30	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conceptos básicos de Reporting</li><li>• Plantillas de informe predefinidas</li><li>• Generar un informe</li><li>• Programar un informe</li><li>• Publicar un informe</li><li>• Mantenimiento de informes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fuentes avanzadas de Datos</li><li>• Información de negocio customizada</li><li>• Cubos con dimensiones de negocio</li><li>• Key performance indicators (KPIs)</li></ul>
14h00-17h00	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conceptos de la plantilla de informes - fuentes de datos y dimensiones / Indicadores y filtros</li><li>• Crear una plantilla básica de informes</li><li>• Añadir una fuente adicional de datos</li><li>• Plantillas de informes y funciones de agregación</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Editar el informe de plantilla de Excel</li><li>• Modelos de informes Excel avanzados</li><li>• Informes de muestra</li><li>• Preguntas y Respuestas</li></ul>

# C852 –Altitude Enterprise Recording for End Users

El curso para usuario final de Altitude Enterprise Recording permite a los alumnos configurar, mantener y generar informes en Altitude Enterprise Recording. El curso se imparte en remoto por un especialista angloparlante de Altitude Enterprise Recording.

El curso contiene los siguientes módulos de formación:

## **System Administration**

Los alumnos aprenderán cumplir con todas las tareas rutinarias de administración del sistema, como gestionar usuarios y configurar los ajustes del cliente.

## **Supervisión**

Los alumnos aprenderán a utilizar la herramienta Retrieval para buscar, reproducir y exportar grabaciones empleando varios métodos. El curso también enseña a crear reportes, y tener acceso y modificar Dashboards existentes

## **Evaluación de Calidad**

Los alumnos aprenderán a crear y utilizar formularios de evaluación y a crear y programar informes basados en la puntuación de las interacciones. Cuando sea posible, el instructor utilizará los formularios reales de puntuación de los clientes, bien en papel o bien en formato electrónico, como plantilla para crear nuevos formularios.

## **Analytics**

Los alumnos aprenderán cómo herramientas de análisis como Box Plots, Control Charts y State Indicators pueden utilizarse para monitorizar KPIs.

Al finalizar el curso, los alumnos serán capaces de:

- Gestionar usuarios en Altitude Enterprise Recording.
- Buscar y reproducir grabaciones.
- Exportar grabaciones.
- Crear informes utilizando Retrieval.
- Acceder y modificar los Dashboards existentes.
- Utilizar Box Plots, Control Charts y State Indicators para monitorizar los KPIs de Altitude Enterprise Recording.
- Crear y utilizar formularios de evaluación.
- Crear y programar informes basados en puntuaciones.

## **REQUISITIVOS DE SOFTWARE**

- Altitude Enterprise Recording tiene que estar instalado en su contact center.
- GoToMeeting o una herramienta de reuniones similar debe estar disponible en el puesto de trabajo de los alumnos.
- Uno de los estudiantes debe tener acceso directo a Altitude Enterprise Recording. El profesor utilizará el acceso del alumno para la formación.

## PREREQUISITOS

Entorno Windows y aplicaciones a nivel usuario.

## CONTENIDO DEL CURSO

C852		
Horario	Modulos	Contenidos
Dia 1	System Administration (2 horas)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Introducción a la Gestión</li><li>• Añadir Usuarios</li><li>• Configurar Permisos</li><li>• Configurar Flags</li><li>• Definir Attachments</li><li>• Configuración de capturas de pantallas</li></ul>
	Supervisory (2 horas)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Introducción a la Interfaz</li><li>• Herramienta Retrieval</li><li>• Controles de reproducción de grabaciones</li><li>• Iconos de Timeline</li><li>• Buscar y Reproducir Interacciones</li><li>• Funciones Retrieval Avanzadas</li><li>• Introducción a los Dashboards</li><li>• Creación de Informes</li><li>• Guardar Informes</li><li>• Programar Reportes</li><li>• Funcionalidad de captura de pantallas</li></ul>
Dia 2	Analytics (2 horas)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Generación de Informes Avanzados/ Formación en Dashboards</li></ul>
	Evaluation (2 horas)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluador de Agentes</li><li>• Crear Formularios de Evaluación</li><li>• Muestreo aleatorio</li><li>• Guardar y Programar Informes de Evaluación Reports</li></ul>



## C853 - Altitude vBox and Communication Server

El curso de Altitude vBox y Communication Server permitirá al alumno instalar y configurar Altitude vBox y cómo integrarse con Communication Server.

Al acabar el curso, el alumno habrá aprendido a:

- Instalar Altitude vBox y configurar troncales, extensiones, y otros dispositivos.
- Configurar gateways de telefonía y campañas de agente entrantes y salientes, incluyendo llamadas predictivas.
- Instalar Communication Server y configurar troncales, grupos de búsqueda y extensiones IVR.
- Configurar gateways de telefonía y campañas automáticas para funcionalidades IVR.
- Instalar, utilizar y mantener Altitude Recorder.

### PREREQUISITOS

- Cursos:
  - C825 – System Administration.
- Conocimiento en:
  - Entorno Windows y aplicaciones a nivel Admin/IT.
  - Aplicaciones Cliente/Servidor y redes TCP/IP.
  - Entorno Windows Server a nivel Admin/IT.
  - Conceptos de BBDD relacional y SQL.
  - Arquitectura de contact center.

## CONTENIDO DEL CURSO

C853			
Horario	Día 1	Día 2	Día 3
9h00-12h30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integración de telefonía por ordenador (CTI)</li> <li>• Instalación vBox</li> <li>• vBox con un teléfono de terceros</li> <li>• Troncales y reglas en vBox</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campañas de Enrutamiento con vBox</li> <li>• Líneas de acceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación de Communication Server</li> <li>• Marcación Predictiva con Communication Server</li> <li>• IVR Inbound</li> </ul>
14h00-17h00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cargar locuciones</li> <li>• Gateways y extensiones de agente en vBox</li> <li>• uAgent Softphone</li> <li>• Transferencia Multi-switch</li> <li>• Campañas de agente Inbound con vBox</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campañas de Outbound con vBox</li> <li>• Campañas predictivas con vBox</li> <li>• Funcionalidad avanzada de vBox</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enrutado (enqueue) en IVR</li> <li>• IVR power dial (marcación progresiva)</li> <li>• Instalar Altitude Recorder (extra)</li> <li>• Grabar y reproducir llamadas (extra)</li> <li>• Ajuste y mantenimiento del Grabador (extra)</li> <li>• Preguntas y respuestas</li> </ul>

# C854 - Altitude Enterprise Recording Deployment

El curso Altitude Enterprise Recording Deployment enseña a los alumnos cómo instalar y configurar Altitude Enterprise Recording. El curso es impartido en remoto en habla inglesa por un especialista de Altitude Enterprise Recording.

Al acabar el curso, los alumnos serán capaces de :

- Configurar un servidor Windows para Altitude Enterprise Recording software.
- Instalar drivers, recursos y aplicaciones de terceros para dar solución a problemas Altitude Enterprise Recording.
- Instalar y configurar Altitude Enterprise Recording.
- Integrar Altitude Enterprise Recording con Altitude Xperience.
- Comprobaciones y solución de problemas.

## PREREQUISITOS

- Conocimientos de :
  - Entorno Windows y aplicaciones nivel admin /IT
  - Aplicaciones Cliente/Servidor y redes TCP/IP.
  - Entorno Windows Server a nivel Admin/IT.
  - Arquitectura de contact center.

## CONTENIDO DEL CURSO

C854		
Horario	Módulos	Contenidos
Día 1	Disposición del servidor y máquina virtual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño del Sistema y requisitos mínimos</li> <li>• Configuración Windows 2016</li> <li>• Actualizar Windows</li> <li>• Configurar normas locales</li> <li>• Añadir características del servidor</li> <li>• Crear perfiles de usuario</li> <li>• Configurar settings avanzados del sistema</li> <li>• Crear particiones</li> <li>• Compartir directories CLU y VRL</li> <li>• Instalar Drivers and recursos</li> <li>• Excepciones AV</li> </ul>
	Instalar aplicaciones de terceros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalar WireShark (Passive VoIP Recorders)</li> <li>• Instalar TeamViewer</li> </ul>
Día 2	Xperience/AER Integration	
	Instalar AER Software	
	Configurar AER Software	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar licencia</li> <li>• Configurar the Recorder</li> <li>• Configurar Recorder Channels</li> <li>• Configurar Altitude User Sync en Connector for AER</li> <li>• Configurar Altitude Task Master</li> <li>• Configurar Alarm Monitor</li> <li>• Configurar SENDFILES</li> <li>• Configurar Usuarios</li> <li>• Configurar Recording Groups</li> </ul>
	Instalar navegador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear e importar un certificado</li> </ul>
	Instalar Screen Capture Clients	
	Pruebas y solución de problemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Xperience User Sync</li> <li>• Audio Recording</li> <li>• Screen Capture</li> <li>• Browser Interface</li> </ul>

# OC801 – Altitude Xperience Pre-Sales

Curso en formato e-learning

El curso de formación de Preventa permite a los alumnos entender las capacidades y arquitectura de las soluciones de Altitude y las reglas de la licencia.

Al finalizar el curso, el alumno podrá:

- Entender los conceptos principales de las soluciones de Altitude.
- Diseñar una solución de contact center con soluciones de Altitude.
- Entender el modelo de licencias.
- Utilizar el sistema de demos y realizar presentaciones y demostraciones de producto.

## PREREQUISITOS

- Cursos:
  - C820 - Contact Center Management.
- Conocimiento en:
  - Conceptos genéricos de contact center, incluyendo voz inbound y outbound, e-mail y mensajería instantánea.
  - Redes sociales.
  - Conceptos de arquitectura de servidores y conceptos básicos de redes.
  - Jerarquía y las distintas funciones de la plantilla de los contact centers.

El conocimiento de sistemas IVR es recomendable.

## CONTENIDO DEL CURSO

OC801	
Sección	Contenido
Introducción a Altitude	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Altitude Software</li> <li>• Partner Portal y Foros</li> <li>• Live Demo</li> <li>• Conceptos Altitude</li> </ul>
Componentes Altitude Xperience	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Componentes Altitude</li> <li>• Componentes Servidor</li> <li>• Componentes de Gateway</li> <li>• Componentes de puesto de trabajo</li> <li>• Herramientas de desarrollo y front end</li> <li>• Conectores</li> <li>• Workflow</li> <li>• Xperience Routing</li> <li>• Rendimiento del Negocio</li> <li>• Optimización de campaña</li> </ul>
Multimedia Altitude	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marcador Altitude</li> <li>• Multimedia Altitude</li> <li>• Integraciones Multimedia</li> <li>• Enrutamiento Altitude</li> </ul>
Arquitecturas y dimensionamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arquitecturas Altitude</li> <li>• Gateways de Voz</li> <li>• Alta Disponibilidad</li> <li>• Virtualización</li> <li>• Dimensionamiento</li> </ul>
Licenciamiento y proyectos de muestra	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciamiento Altitude</li> <li>• Proyectos Altitude</li> </ul>
Altitude Learning & Certification	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación y Certificación</li> </ul>

# OC805 – Altitude Agent Desktop and Best Practices

Curso en formato e-learning

El curso Altitude Agent Desktop and Best Practices permite a los agentes del centro de contacto sacar el máximo partido al Altitude Agent Desktop y proporciona las mejores prácticas en el manejo de las interacciones con los clientes.

Al terminar el curso, los alumnos podrán:

- Utilizar Altitude Agent Desktop para gestionar las interacciones y las tareas de workflow.
- Interactuar con los clientes utilizando las mejores prácticas en los centros de contacto.

## CONTENIDO DEL CURSO

OC805	
Sección	Contenido
Altitude Agent Desktop	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conceptos básicos de un centro de contacto.</li><li>• Como manejar las interacciones con el cliente utilizando el uAgent.</li><li>• Identificar los estados y operaciones de los agentes para llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajerías instantáneas y flujos de trabajo.</li></ul>
Buenas Prácticas del Agente	<ul style="list-style-type: none"><li>• Directrices sobre las mejores prácticas del centro de contacto, para que los agentes sepan cómo manejar correctamente las interacciones de los clientes.</li></ul>



# OC807 – Get Your Contact Center Ready for GDPR

Curso en formato e-learning

El curso "Get Your Contact Center ready for GDPR" permite que los delegados de protección de datos (DPD), supervisores y administradores conozcan los conceptos y términos de RGPD, su aplicabilidad a Altitude Xperience y cómo usar GDPR Portal.

Al final del curso, los alumnos serán capaces de:

- Comprender qué es RGPD, su ámbito e implicaciones para clientes y organizaciones
- Configurar permisos del GDPR Portal para perfiles de usuario
- Crear categorías de privacidad de datos
- Configurar los campos de datos del cliente en las categorías de privacidad de datos
- Gestionar los consentimientos de los clientes
- Administrar las solicitudes de olvido del cliente
- Administrar solicitudes de portabilidad del cliente
- Auditoría de consentimiento y solicitud

## PREREQUISITOS

- Conocimiento en arquitectura del centro de contacto.
- Conocimiento de las aplicaciones de Altitude Xperience a nivel de supervisor / administrador.

## CONTENIDO DEL CURSO

OC807	
Sección	Contenido
Introducción del Curso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrucciones del curso</li> <li>• Objetivos del curso</li> <li>• Descargo de responsabilidad</li> </ul>
Descripción general de RGPD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ámbito RGPD</li> <li>• Derechos de RGPD de los individuos de la UE</li> <li>• Conceptos y términos RGPD</li> <li>• Obligaciones de RGPD para organizaciones</li> </ul>
Altitude Xperience – GDPR Portal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qué es GDPR Portal</li> <li>• Iniciar sesión en el GDPR Portal</li> <li>• Introducción – Bienvenido al GDPR Portal</li> </ul>
Configuración de Permisos de perfiles de usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permisos de Administrador</li> <li>• Permisos de Agente</li> </ul>
Configuración de Datos Protegidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Categorías Predeterminadas</li> <li>• Categorías y Filtros</li> <li>• Mover Campos entre Categorías</li> <li>• Campos de Datos protegidos en uAgent Web</li> <li>• Campos de Datos protegidos en Management Portal</li> </ul>
Gestión de Consentimientos del Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consentimientos Concedidos</li> <li>• Consentimientos Denegados</li> <li>• Solicitudes de Consentimiento en uAgent Web</li> <li>• Datos de Cliente en Management Portal</li> </ul>
Gestión de Solicitudes de Olvido	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevas Solicitudes de Olvido</li> <li>• Solicitudes de Olvido Fallidas</li> </ul>
Gestión de Solicitudes de Portabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevas Solicitudes de Portabilidad</li> <li>• Solicitudes de Portabilidad Fallidas</li> </ul>
Auditoría	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditoría de Consentimientos</li> <li>• Auditoría de Solicitudes (Portabilidad y Olvido)</li> </ul>
Preguntas más frecuentes – Altitude Xperience y RGPD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preguntas más frecuentes sobre la implementación de RGPD utilizando Altitude Xperience.</li> </ul>

# OC808 – GDPR for Agents

Curso en formato e-learning

El curso "GDPR for Agents" permite a los agentes del contact center conocer los conceptos y términos de RGPD, el impacto de RGPD en su trabajo diario utilizando Altitude Xperience y las acciones de RGPD que pueden realizar en uAgent Web.

Al final del curso, los alumnos serán capaces de:

- Comprender qué es RGPD, su ámbito e implicaciones para clientes y organizaciones.
- Solicitar el consentimiento del cliente para manejar datos personales.
- Gestionar las solicitudes de revocación de consentimientos, poder ser olvidado por el centro de contacto y la portabilidad de los datos personales de los clientes.

## CONTENIDO DEL CURSO

OC808	
Sección	Contenido
Introducción del Curso	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instrucciones del curso</li><li>• Objetivos del curso</li><li>• Descargo de responsabilidad</li></ul>
Descripción general de RGPD	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ámbito RGPD</li><li>• Derechos de RGPD de los individuos de la UE</li><li>• Conceptos y términos RGPD</li><li>• Obligaciones de RGPD para organizaciones</li></ul>
Impacto de RGPD en las actividades del agente	<ul style="list-style-type: none"><li>• Impacto de RGPD en las actividades del agente</li><li>• Mejores Prácticas para agentes de Contact Center</li></ul>
Altitude Xperience y soporte a RGPD	<ul style="list-style-type: none"><li>• RGPD y Altitude Xperience</li></ul>
Acciones en uAgent Web	<ul style="list-style-type: none"><li>• Paneles uAgent Web y acciones RGPD</li><li>• Pedir Consentimiento</li><li>• Revocar Consentimiento</li><li>• Solicitudes de Olvido</li><li>• Solicitudes de Portabilidad</li></ul>

# OC810 - Altitude Xperience Technical Support

Curso en formato e-learning

El curso Altitude Xperience Technical Support es un curso e-learning que permitirá a sus ingenieros hacer el Nivel 1 y el Nivel 2 de Soporte Técnico.

Al terminar el curso, los alumnos podrán:

- Asesorar e informar sobre los conceptos básicos y avanzados del Servidor de Altitude.
- Identificar la estructura interna, así como los flujos de comunicación del Servidor de Altitude.
- Identificar registros y trazas necesarias para realizar análisis de solución de problemas.
- Ser autónomos a la hora de gestionar tickets.

## PREREQUISITOS

- Cursos:
  - C820 - Contact Center Management.
  - C825 - System Administration.
- Conocimiento en:
  - Entorno Windows y aplicativos a nivel Admin/IT.
  - Aplicativos Cliente/Servidor y redes TCP/IP.
  - Conceptos de BBDD relacionales y SQL.
  - Arquitectura del Contact Center.

## CONTENIDO DEL CURSO

OC810	
Módulo	Contenido
1 - Arquitectura de Altitude Server	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción a la Arquitectura de Procesos</li> <li>• Detalle de la Arquitectura de Procesos</li> <li>• Configuración de Procesos</li> <li>• Flujos de procesos y interacciones</li> </ul>
2 - Trazas y Logs en Altitude uCI Server	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de logs: Log Files, Trace Files, System Events, Dump Files.</li> <li>• Trace Files: ficheros comprimidos y descomprimidos.</li> <li>• Resolución de problemas en Profiles Config: problemas de rendimiento, Profiles y Trace Files</li> <li>• Configuración de Dump files, Performance counters, y errores comunes de configuración.</li> </ul>
3 - Resolución de problemas en Altitude Server	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución de problemas en Altitude Server: Indicators, Checklist, Tools &amp; Tips</li> </ul>
4 - Como resolver problemas con EASY.LOG	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cómo interpretar EASY.LOG.</li> <li>• Herramientas de resolución de errores en EASY.LOG.</li> </ul>
5 - License Server troubleshooting	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Como interpretar los Logs del License Server.</li> </ul>
6 - Como resolver problemas con PBX.LINK.LOG	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cómo interpretar PBX.LINK.LOG.</li> <li>• Herramientas de resolución de errores en PBX.LINK.LOG</li> </ul>
7 - Como resolver problemas con SAM.LINK.LOG	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cómo interpretar read SAM.LINK.LOG.</li> <li>• Herramientas de resolución de errores en SAM.LINK.LOG.</li> </ul>

# OC811 – Altitude Xperience Team Leader

Curso en formato e-learning

Este curso está pensado para la figura de Team Leader - aquellas personas que trabajan más cerca de los agentes del contact center - y les proporciona las herramientas y mecanismos necesarios para despuntar en las actividades diarias de monitorización, soporte y guía para los agentes.

Al finalizar el curso, los estudiantes serán capaces de:

- Utilizar las soluciones de Altitude para mejorar las operaciones del Contact Center.
- Crear perfiles de usuario para las distintas tareas del Contact Center.
- Utilizar el Escritorio del Agente de Altitude para gestionar interacciones y tareas de workflow.
- Monitorizar agentes, equipos, campañas y listas de contactos.
- Usar planos de situación y alarmas para ver y resolver problemas.
- Enviar mensajes a los agentes.

## CONTENIDO DEL CURSO

Contenido
<ul style="list-style-type: none"><li>• Introducción a la Arquitectura</li><li>• Trabajo del Agente</li><li>• Mensajería Instantánea</li><li>• Email del Agente</li><li>• Tareas workflow del Agente</li><li>• Telefonía Inbound en el agente</li><li>• Llamadas Outbound</li><li>• Management Portal</li><li>• Asignar agentes y activar campañas</li><li>• Planos de situación</li><li>• Coaching y supervisión de calidad</li><li>• Monitorización Inbound</li><li>• Monitorización Outbound</li><li>• Monitorización del trabajo</li><li>• Indicadores del trabajo del Agente</li><li>• Listas de Contactos</li><li>• Monitorización</li><li>• Informes</li><li>• Knowledge Base</li><li>• Páginas de Inicio</li><li>• Datos de Campañas</li></ul>

# OC855 – Altitude Reporting Database

Curso en formato e-learning

El curso e-learning Altitude Reporting Database enseña a los estudiantes cómo instalar y configurar la Altitude Reporting Database v2. La base de datos de informes permite a los usuarios ejecutar consultas de informes en una réplica de la base de datos principal de la solución Altitude.

Al finalizar el curso, los estudiantes serán capaces de:

- Comprender la arquitectura de Altitude Reporting Database.
- Instalar y configurar la Altitude Reporting Database
- Consultar las tablas de replicación utilizando los datos integrados.

## PREREQUISITOS

- Conocimiento en:
  - Entorno Windows y aplicativos a nivel Admin/IT.
  - Aplicativos Cliente/Servidor y redes TCP/IP.
  - Conceptos de BBDD relacionales y SQL.
  - Arquitectura del Contact Center.

## CONTENIDO DEL CURSO

OC855	
Módulo	Contenido
Arquitectura	<ul style="list-style-type: none"><li>• Arquitectura de la Reporting Database</li><li>• Reporting Database y replicación</li><li>• Directrices sobre publicación</li></ul>
Cambios en los datos de negocio	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cambios en la base de datos de replicación</li></ul>
Instalación de la Reporting Database	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instalación de los prerequisites</li><li>• Instalar el servicio de la Reporting Database</li><li>• Configuraciones adicionales</li></ul>
Parámetros del fichero de configuración	<ul style="list-style-type: none"><li>• Configuración del servicio Windows</li><li>• Parámetros de configuración</li></ul>
Tablas de la base de datos de replicación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Grupos de Tablas</li><li>• Configuración de campañas</li><li>• Configuración de agentes</li><li>• Gestión de listas de contactos</li><li>• Competencias</li><li>• Actividad de interacciones</li><li>• Registros</li><li>• Configuración de sistema</li><li>• Tablas planas</li></ul>



# COMO SOLICITAR FORMACIÓN

Aquellos gerentes de contact center que quieran ofrecer a sus empleados formación sobre soluciones de Altitude pueden contactar con Altitude Learning & Certification a través de las siguientes opciones:

<b>Altitude Learning Hub</b>	<a href="https://altitude.csod.com">altitude.csod.com</a>
<b>Página web de Altitude Software</b>	<a href="http://www.altitude.es/formacion-y-certificacion">www.altitude.es/formacion-y-certificacion</a>
<b>Email</b>	<a href="mailto:learning@altitude.com">learning@altitude.com</a>

Otra opción sería contactar con su Account Manager de Altitude o llamar directamente a la oficina de Altitude Software de su localidad.

Altitude Learning & Certification estará a su disposición para ayudarle a escoger el curso de formación que mejor se adapte a las necesidades tanto de su contact center como de sus empleados.

## Participantes y Política de Cancelación

Cada sesión de formación tiene un número máximo de 10 participantes.  
Las sesiones de formación pueden ser canceladas si no tienen un mínimo de 3 participantes.  
Las cancelaciones de los clientes deberán realizarse dos semanas antes de que comience el curso.

# Oficinas de Altitude Software

Oficina Central de Altitude Software:

Teléfono: +351 21 412 98 00

Fax: +351 21 412 98 90

Email: [online@altitude.com](mailto:online@altitude.com)

Oficinas locales:

<b>Belgica</b>	Bruselas	+32 (0)2 709 22 21	<a href="mailto:info.blx@altitude.com">info.blx@altitude.com</a>
<b>Brasil</b>	São Paulo	+55 11 3841 7100	<a href="mailto:faleconosco@altitude.com">faleconosco@altitude.com</a>
<b>Canada</b>	Ontario	+1 312 248 7425	<a href="mailto:callus@altitude.com">callus@altitude.com</a>
<b>Francia</b>	Paris	+33 9 73 05 28 85	<a href="mailto:info.fr@altitude.com">info.fr@altitude.com</a>
<b>India</b>	Nueva Delhi	+91 124 429 3435	<a href="mailto:info.apac@altitude.com">info.apac@altitude.com</a>
<b>México</b>	Ciudad de México	+52 55 8526 3246	<a href="mailto:llamanos@altitude.com">llamanos@altitude.com</a>
<b>Filipinas</b>	Manila	+63 2 275 00 41	<a href="mailto:info.apac@altitude.com">info.apac@altitude.com</a>
<b>Portugal</b>	Lisboa	+351 21 412 98 00	<a href="mailto:online@altitude.com">online@altitude.com</a>
<b>España</b>	Madrid	+34 91 732 03 50	<a href="mailto:llamenos@altitude.com">llamenos@altitude.com</a>
<b>Emiratos Arabes Unidos</b>	Dubai	+971 4 391 88 80	<a href="mailto:info.mena@altitude.com">info.mena@altitude.com</a>
<b>Reino Unido</b>	Reading	+44 (0) 1184 640 086	<a href="mailto:info.uk@altitude.com">info.uk@altitude.com</a>
<b>Estados Unidos de America</b>	Chicago	+1 312 248 7425	<a href="mailto:callus@altitude.com">callus@altitude.com</a>

# COPYRIGHT

©Copyright 2020 Altitude Software, S.A.

Todos los Derechos Reservados

Este documento contiene información relacionada con el software de Altitude Xperience y toda la documentación correspondiente. Esta documentación no debe ser reproducida, distribuida o transmitida de cualquier forma o por cualquier medio, incluyendo copia, grabación u otros métodos electrónicos o mecánicos sin el previo permiso por escrito de Altitude Software, S.A, el cual se puede obtener de:

Altitude Software  
Avenida do Forte, nº3 - Edifício Suécia III - Piso 1 – Fração M  
2790 - 073 Carnaxide, Portugal