

Perfil Profesional

Lic. José Díaz
Asesor en Diseño de Soluciones para Contact Center
Unidad de Arquitectura y Soluciones
Datagrama Comunicaciones S.A.

José Díaz ha laborado en el área de telecomunicaciones desde 1987. Inicialmente trabajó en Radiográfica Costarricense S.A., en la administración de las Bases de Datos y en Mercadeo, con énfasis en sistemas de interacción con los clientes. Luego, pasó a laborar con la empresa Datagrama Comunicaciones S.A. (datacom[®]) donde se ha especializado en la asesoría y el diseño de soluciones de Call Center, desde la modalidad de outsourcing financiero.

Como parte de su desarrollo dentro de esta área de asesoría, ha pasado cinco años en el desarrollo e implementación de soluciones de IVR (Interactive Voice Response), tres años en la asesoría y diseño de integraciones de CTI (Computer Telephony Integration) y análisis de operación de centros de llamadas, tres años en el diseño de soluciones convergentes de comunicación, a través de las facilidades de Telefonía IP del fabricante Avaya Inc.

Actualmente, tiene a su cargo la Unidad Arquitectura de Soluciones en datacom[®], encargada de elaborar los diseños hechos a la medida, para los clientes de Costa Rica y El Salvador, en el área de Centros de Atención Telefónica.

José Díaz tiene una formación informática de la Universidad de Costa Rica y una licenciatura en Administración de la Universidad Autónoma de Centroamérica; además, cuenta con la acreditación de especialista en el área de diseño, del líder mundial en Centros de Atención (Avaya Inc.) y ha participado en varias asesorías en el nivel de Centroamérica y del Caribe.