BBVA

# MANUAL DE FUNCIONES

## ÁREA NEGOCIOS BANCARIOS

## CANALES, TRANSFORMACIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE

### CALL CENTER

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

| | | |
|---|---|---|
| **Denominación del Cargo** | : | Ejecutivo Telemercadeo |
| **Descripción** | : | Inbound y Outbound |
| **Área** | : | Negocios Bancarios |
| **Dependencia** | : | Canales, Transformación Comercial y Servicio al Cliente. |
| **Grupo** | : | Call Center |
| **Cargo Superior Inmediato** | : | Responsable Equipo |

## 2. ORGANIGRAMA




## 3. FUNCIONES

### 3.1. FUNCIÓN BÁSICA (Objetivo del Cargo).

Planificar la implantación de modelos de campañas comerciales y puesta en marcha de servicios inbound solicitadas por las áreas usuarios en el Call Center, estableciendo los objetivos operativos y comerciales del canal y seleccionado el proveedor idóneo para su desarrollo, para BBVA Banco y demás empresas del BBVA en Colombia.

### 3.2. FUNCIONES ESPECÍFICAS

**Funciones de Dirección:**

N/A

**Funciones de Gestión Outbound:**

- Participar de forma activa en la selección de proveedor para el desarrollo de campañas comerciales, de acuerdo con la solicitud de las áreas usuarias.

- Realizar la petición al Departamento de Compras para contratación del proveedor, especificando las condiciones de la campaña.

- Establecer el plan de trabajo a seguir para el desarrollo de la campaña, definiendo fechas, responsables y con un continuo seguimiento.

- Definir los objetivos comerciales y operativos de medición de las campañas comerciales y su medición.

- Participar activamente en la definición de la campaña (producto, segmento, validaciones jurídicas, operativas, costos e ingresos).

- Participar junto con las áreas usuarias en la definición los objetivos comerciales finales del canal Call Center.

- Seleccionar las condiciones comerciales con los proveedores, de tal manera que cumplan los requisitos exigidos para el desarrollo de la campaña.

- Establecer los acuerdos de nivel de servicio de la campaña, dimensionado la demanda e identificando los recursos necesarios para llevarla a cabo su ejecución.

- Realizar permanente seguimiento y control al proveedor en la ejecución de cada campaña.

- Participar en la programación y realización de la capacitación a los proveedores y asesores que desarrollaran las campañas comerciales.

- Participar en la definición de esquemas operativos para el desarrollo de la campaña no solo de los proveedores sino como internos para las dependencias del BBVA Banco y demás empresas del BBVA en Colombia.

- Establecer acuerdos de servicios con los proveedores para la entrega de información diaria en la ejecución de las campañas

- Establecer informes de gestión que permitan determinar el desempeño operativo y comercial de la campaña.

- Modificar las condiciones operativas y comerciales de la campaña en caso de ser necesario.

- Realizar la revisión de la factura vs los indicadores comerciales.

- Autorizar el pago de la factura junto con el área usuaria, una vez revisado el cumplimiento en lo establecido en la oferta mercantil.

- Realizar una evaluación periódica de la evolución de la campaña de tal manera que se realicen los ajustes en circuitos operativos.

- Notificar al área usuaria de la evolución comercial de la campaña con el fin de realizar ajustes comerciales si se requieren.

- Realizar seguimiento a las incidencias presentadas del proveedor como de las empresas del grupo que afectan el desarrollo de la campaña comercial.

- Servir de intermediario entre el (los) proveedor (es) y las áreas usuarias.

- Realizar seguimiento a la implantación o recomendaciones realizadas por auditorias tanto internas como externas.

- Participar dentro de la planificación de calibraciones de las llamadas, para identificar planes de mejora y ajustes a los procesos.

- Realizar al finalizar cada campaña un análisis operativo y de desempeño del proveedor.

- Elaborar presentaciones e informes estadísticos y de gestión.

- Controlar la calidad y oportunidad en los circuitos operativos en la formalización de los productos contratados por los clientes en Telemercadeo.

- Liderar, en representación de la dependencia a la cual pertenece, los Comités de seguimiento programados para la evaluación y análisis de la gestión del proveedor, generando las alertas que se ocasionen por incumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio establecidos y proponiendo las acciones correctivas correspondientes, procediendo a informar al proveedor para realizar los correctivos necesarios.

- Realizar el seguimiento operativo de los contratos de outsourcing suscritos entre la dependencia a la cual pertenece y los Proveedores, o suscritos entre otras áreas y administrados por la dependencia a la cual pertenece

que le sean asignados, gestionando personalmente la supervisión y control de calidad de los entregables, del tiempo del proceso, de la facturación y los pagos derivados de la prestación del servicio o entrega del producto requerido, definidos en la oferta mercantil.

- Mantener actualizado el Manual Operativo del proceso externalizado, reflejando tanto la operativa interna como la que ejecuta el proveedor, con el fin de mantener un conocimiento de los procesos contratados.

- Mantener una ficha actualizada de las condiciones relevantes del contrato outsourcing que administra para control del servicio y de aprobación de la facturación.

- Gestionar con su superior inmediato las cartas de amonestación por el incumplimiento del (los) proveedor (es) en lo estipulado en la oferta mercantil, así como de situaciones que puedan contravenir los intereses del Banco en el desarrollo del contrato.

**Funciones de Gestión Inbound:**

- Velar por la optimización de las diferentes plataformas en el Call Center, de tal manera que periódicamente se realicen planes de mejora y automatización de servicios utilizados por los clientes.

- Participar de forma activa en la selección de proveedor para el desarrollo de servicio, de acuerdo con la necesidad del Banco.

- Realizar la petición al Departamento de Compras para contratación del proveedor, especificando las condiciones del servicio.

- Establecer de forma periódica objetivos operativos y comerciales a cada una de las plataformas, y su medición.

- Establecer acuerdos de servicio con el o los proveedores que atienden el canal.

- Coordinar planes de formación de los diferentes productos y servicios hacia los agentes del Call Center para actualización o refuerzo, asegurando la formación continua de los asesores de los diferentes servicios: nuevos asesores, refuerzos, coordinando con las áreas responsables

- Coordinar planes de capacitación operativa a los asesores del Call Center cuando se requiera actualización o refuerzo, asegurando la formación continua de los asesores de los diferentes servicios: nuevos asesores, refuerzos, coordinando con las áreas responsables

- Participar en la definición de procesos operativos que impacten el servicio del canal.

- Controlar la calidad y oportunidad en los circuitos operativos en la formalización de los productos contratados por los clientes Services to sales.

- Realizar análisis sobre la automatización del canal, con un análisis de viabilidad y costos.

- Analizar los impactos operativos de la demanda o migración hacia el canal.

- Interactuar con las Áreas de Negocio para la oferta de productos a los clientes en el momento de la atención por el Call Center, así como una atención segmentada según perfil del cliente.

- Establecer los circuitos operativos y de gestión para el servicio de venta en linea – "Services To Sales" en el canal de servicio inbound

- Realizar seguimiento a los objetivos de venta de producto – "Services To Sales"

- Establecer los acuerdos de nivel de servicio de la campaña, dimensionado la demanda en el número de llamadas, para que el proveedor planifique los recursos necesarios para llevarla a cabo su ejecución

- Realizar y participar en Comités de Seguimiento con los proveedores en cuando a indicadores, tipificación, evolución, planes de accion y cumplimiento de compromisos.

- Liderar, en representación de la dependencia a la cual pertenece, los Comités de seguimiento programados para la evaluación y análisis de la gestión del proveedor, generando las alertas que se ocasionen por incumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio establecidos y proponiendo las acciones correctivas correspondientes, procediendo a informar al proveedor para realizar los correctivos necesarios.

- Estructurar, elaborar y sustentar mensualmente los informes de resultados que le sean requeridos sobre la gestión del (los) proveedor(es) involucrado(s) en los contratos que le son asignados para realizar seguimiento operativo, sustentándolos con los soportes correspondientes (actas de comités de

seguimiento, hallazgos de los planes de muestreo, actas de resultado de pruebas a planes de continuidad y contingencia del proveedor, entre otros).

- Gestionar con su superior inmediato las cartas de amonestación por el incumplimiento del (los) proveedor (es) en lo estipulado en la oferta mercantil, así como de situaciones que puedan contravenir los intereses del Banco en el desarrollo del contrato.

- Aplicar los criterios de valoración establecidos contractualmente para verificar, validar y aprobar o rechazar las facturas que con ocasión de la prestación del servicio presente el proveedor al Banco, decidiendo sobre la aplicación de las penalizaciones a que haya lugar cuando por incumplimientos por parte del tercero sea necesario y generando las no conformidades correspondientes., dejando evidencia de los procedimientos de revisión realizados, en caso de ser requeridos por los entes de control.

- Mantener actualizado el Manual Operativo del proceso externalizado, reflejando tanto la operativa interna como la que ejecuta el proveedor, con el fin de mantener un conocimiento de los procesos contratados.

- Mantener una ficha actualizada de las condiciones relevantes del contrato outsourcing que administra para control del servicio y de aprobación de la facturación.

- Registrar en forma permanente las deficiencias o fallas en el servicio, ya sean reportadas por el proveedor, por los clientes o por las áreas del Banco con el fin de generar informes de alerta oportunos cuando se evidencie que las fallas son recurrentes y de impacto en el servicio.

- Ejecutar los planes de capacitación establecidos para el proveedor del servicio externalizado a fin de mantener el nivel de conocimiento requerido para prestar un buen servicio

- Diseñar y formalizar el lanzamiento del plan de formación al interior del Banco.

- Servir de intermediario entre el proveedor y las áreas usuarias.

- Modificar las condiciones operativas de la oferta mercantil en caso de ser necesario.

- Realizar seguimiento a la implantación o recomendaciones realizadas por auditorías tanto internas como externas.

- Elaborar presentaciones e informes estadísticos y de gestión.

- Cumplir el Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento Higiene y Seguridad Industrial, Código de Conducta y todos aquellos reglamentos que el Banco emita para sus trabajadores.

- Aplicar las normas y medidas de seguridad establecidas por el Banco para el desarrollo de las labores asignadas.

- Dar un adecuado uso a los equipos y elementos asignados para el desempeño de sus funciones.

- Las demás funciones asignadas por su superior inmediato inherentes a su cargo y de acuerdo a su perfil.

**Funciones de Control:**

- Realizar permanente monitoreo de calidad a los proveedores en el desarrollo de la campaña comercial.

- Revisar de forma periódica la evolución de los indicadores de gestión con el fin establecer los planes de acción, correctivos y de mejora.

- Llevar un control de los resultados obtenidos en el desarrollo de la campaña, como son ventas, contactos, gestión de la base de datos, productividad por agente, etc.

- Realizar Comites de Seguimiento con los proveedores para evaluar el desempeño de las campañas, con una periodicidad definida.

- Realizar seguimiento y control a los desarrollos técnicos requeridos para el buen funcionamiento del canal (Banco, empresas del BBVA en Colombia)

- Llevar un control de los agentes que se desempeñan en el Call Center, de tal manera que se pueda identificar el índice de rotación.

- Supervisar y controlar la calidad de los entregables del servicio, el tiempo del proceso, de la facturación.

- Presenciar en las instalaciones del proveedor la destrucción de la información que sea necesaria a la terminación del contrato outsourcing y certificar su eliminación mediante la firma del Acta de Destrucción de Activos.

**Funciones de Riesgo:**

- Revisar las facturas recibidas por los diferentes proveedores para garantizar que el pago y las tarifas cobradas se ajustan al servicio realmente recibido.

  ☐ Muy ALto ☑ Alto ☐ Medio ☐ Bajo

- Otorgar la aprobación para el pago de las facturas a los proveedores por campañas de Telemercadeo.

  ☐ Muy ALto ☑ Alto ☐ Medio ☐ Bajo

- Revisar periódicamente los perfiles asignados a los agentes del Call Center de tal manera que se otorguen los realmente requeridos.

  ☐ Muy ALto ☑ Alto ☐ Medio ☑ Bajo

- Autorizar nuevos perfiles asignados a los asesores por nuevas funcionalidades otorgadas.

  ☐ Muy ALto ☑ Alto ☐ Medio ☐ Bajo

## 4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

### 4.1 ATRIBUCIONES

| TIPO DE ATRIBUCIÓN | NORMATIVA O AUTORIZACIÓN |
|---|---|
| Ninguna | |

### 4.2. COMITÉS EN LOS QUE PARTICIPA

| DENOMINACIÓN | OBJETIVO |
|---|---|
| Comité de Seguimiento Semanal | Seguimiento a indicadores, evolución, compromisos y planes de acción con Proveedores |