



Call Center, Contact Center y BPO

- Evolución de los modelos de atención y tercerización empresarial
- Luis Rodríguez
- OPERACIÓN DE SERVICIOS OMNISCANAL EN CONTACT CENTER BPO
- Alistar estados de cuenta

Objetivos de la Presentación



- Definir Call Center, Contact Center y BPO.
- Identificar canales, características y funciones.
- Analizar diferencias estratégicas.
- Comprender su aplicación en entornos omnicanal.

Contexto Empresarial Actual



- Transformación digital.
- Cliente omnicanal.
- Competencia basada en experiencia (CX).
- Necesidad de eficiencia y reducción de costos.



¿Qué es un Call Center?

- Unidad organizacional especializada en la gestión de llamadas entrantes y salientes.
- Enfoque tradicional basado en el canal voz.



Canales del Call Center

- Llamadas entrantes (Inbound).
- Llamadas salientes (Outbound).
- Tecnologías: PBX, ACD, IVR.

Características del Call Center

- Canal único (voz).
- Operación masiva.
- KPI operativos (AHT, SL, FCR).
- Enfoque en volumen y productividad.



Ejemplo Call Center

- Banco con línea 01 8000 para consultas, bloqueos y solicitudes.
- Interacción exclusivamente telefónica.



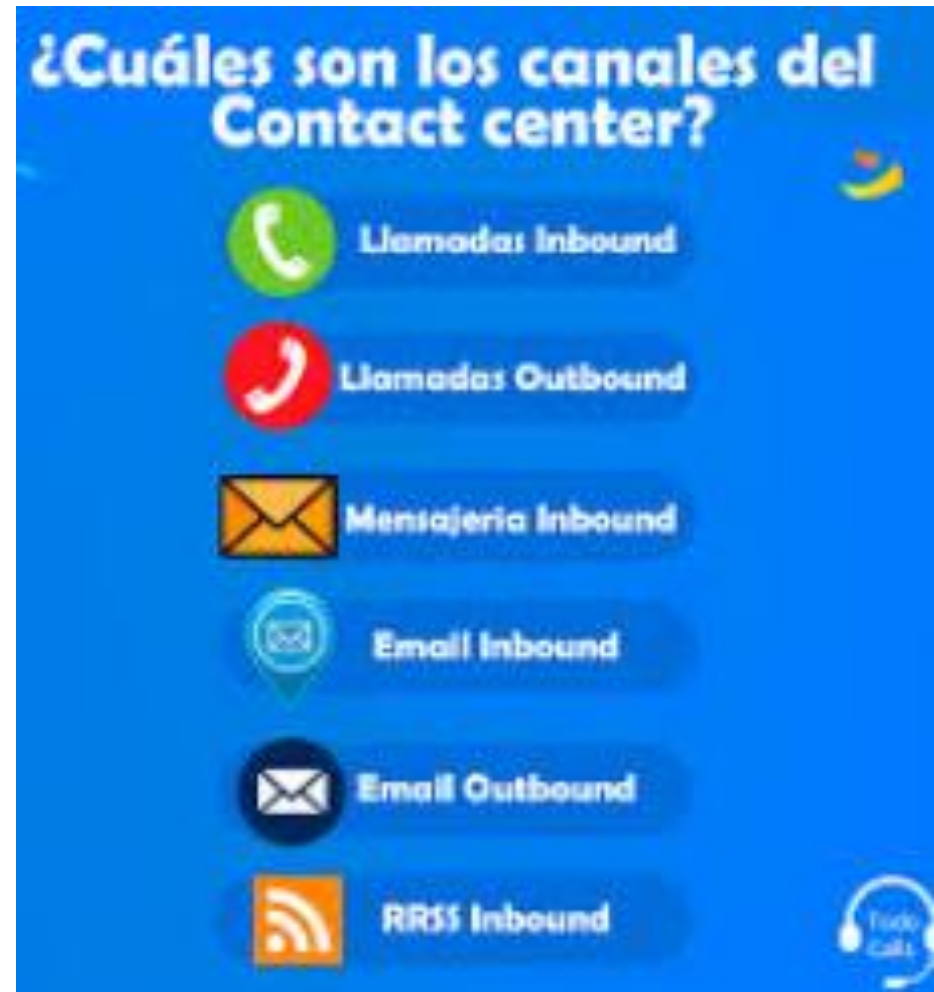


¿Qué es un Contact Center?

- Evolución del Call Center.
- Gestión multicanal u omnicanal centrada en experiencia del cliente.

Canales del Contact Center

- Teléfono
- Chat web
- WhatsApp
- Correo electrónico
- Redes sociales
- Chatbots
- Videollamadas
- SMS



Características del Contact Center



- Enfoque omnicanal.
- Integración con CRM.
- Historial unificado.
- Automatización con IA.



Objetivos del Contact Center

- Mejorar experiencia (CX).
- Incrementar conversión.
- Fidelizar clientes.
- Reducir fricción.

Ejemplo Contact Center

- E-commerce con interacción por Instagram, WhatsApp y web integrada en CRM.



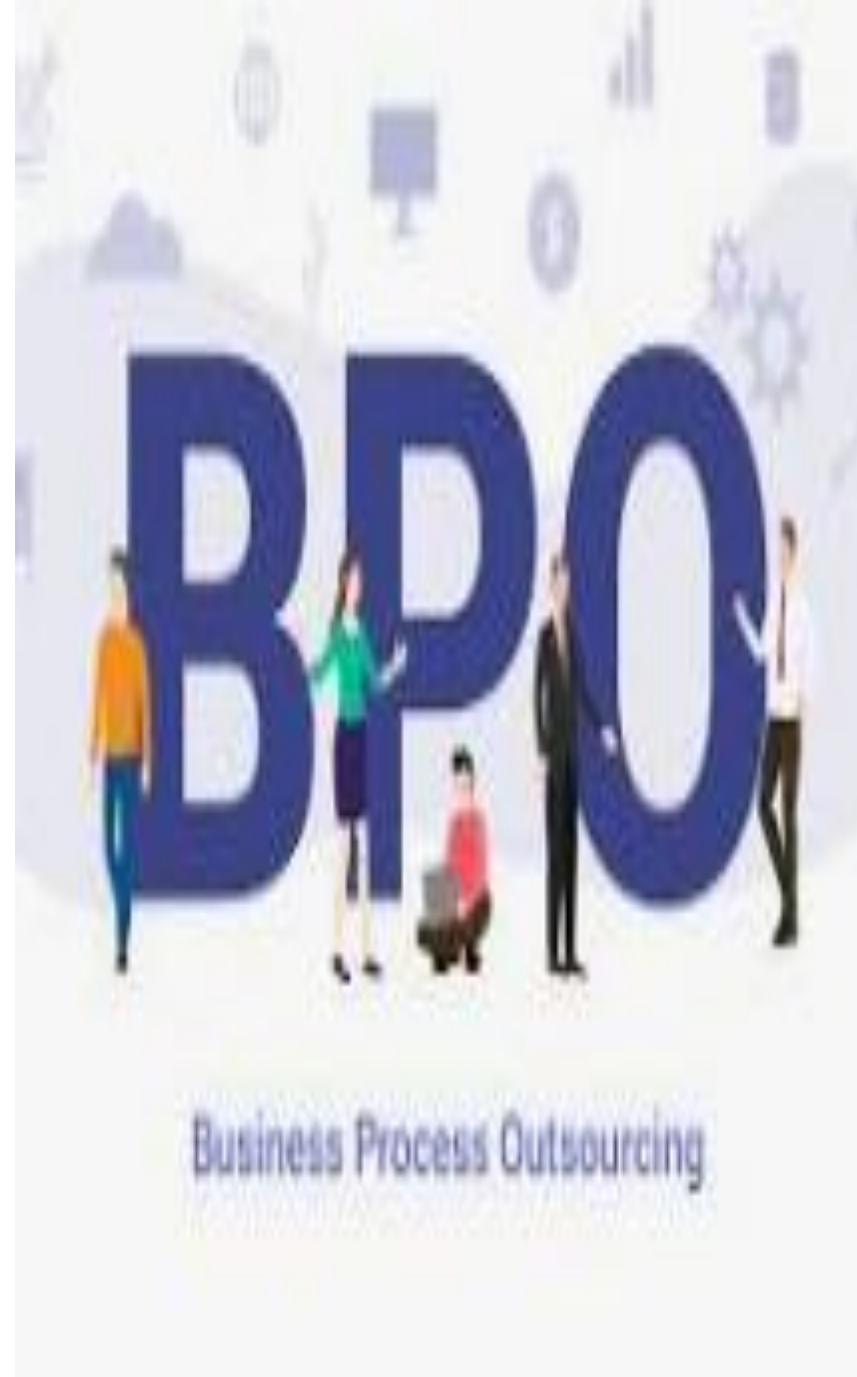
¿Qué es BPO?

- Business Process Outsourcing.
- Externalización de procesos empresariales a empresas especializadas.



Características del BPO

- Tercerización contractual.
- SLA.
- Reducción de costos.
- Escalabilidad.



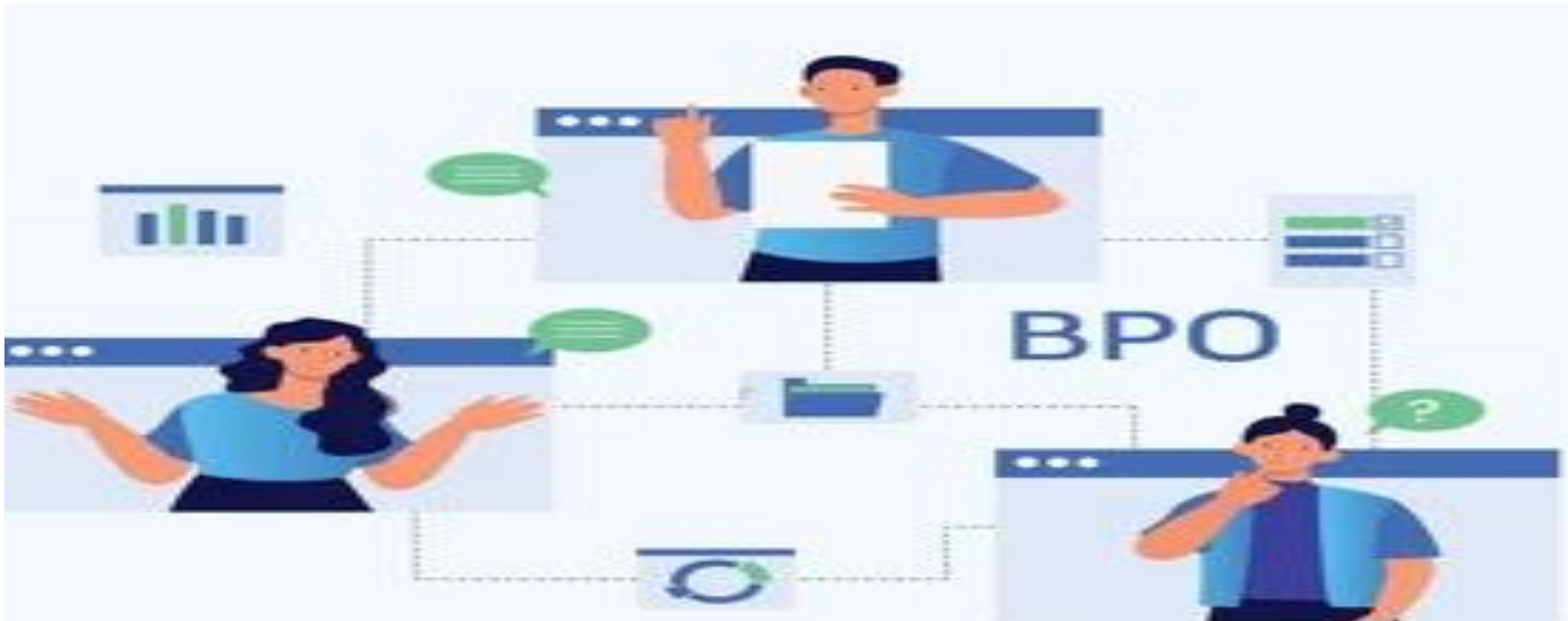


Tipos de BPO

- Front Office: Atención, ventas, soporte.
- Back Office: Facturación, nómina, contabilidad.
- KPO: Análisis e investigación.

Objetivos del BPO

- Optimizar procesos.
- Enfoque en core business.
- Mejorar eficiencia.



Cuadro Comparativo

- Call Center: Voz.
- Contact Center: Multicanal.
- BPO: Externalización de procesos.





Conclusiones

- Call Center: modelo tradicional.
- Contact Center: experiencia omnicanal.
- BPO: modelo estratégico de tercerización.

Preguntas y Discusión

- ¿Qué modelo es más adecuado según el tipo de empresa?
- ¿Qué ventajas ofrece la omnicanalidad?
- ¿Qué riesgos implica la tercerización?

