

Subactividad 3: Campañas

Propósito: Comprender la estructura, clasificación y características de las campañas en contact centers y BPO.

Descripción de la actividad:

Los aprendices estudiarán el concepto de campaña en el contexto de contact centers, analizando sus componentes esenciales: objetivos, público objetivo, mensaje, canales, KPIs y presupuesto. Clasificarán las campañas según diferentes criterios: dirección del flujo (inbound/outbound), objetivo comercial (ventas, retención, cobranza, servicio), sector económico (banca, telecomunicaciones, retail, salud) y canales utilizados (monocanal, multicanal, omnicanal), indicadores clave (KPI)

Instrucciones para el estudiante:

Analiza la campaña asignada o propuesta por el instructor.

Marca la opción correcta en cada criterio.

Justifica brevemente tu elección (por qué se clasifica así).

Si aplica, añade observaciones adicionales.

Criterio	Opciones	Selección	Justificación
Dirección del flujo	Inbound, Outbound, Mixta		
Objetivo comercial	Ventas, Retención, Cobranza, Servicio		
Sector económico	Banca, Telecomunicaciones, Retail, Salud, Otro		
Canales utilizados	Monocanal, Multicanal, Omnicanal		
Indicadores	TMO / AHT / FCR / Tasa de conversion /Productividad		

Lista de 20 campañas

Cómo usar esto en la actividad

El aprendiz debe:

- Analizar cada campaña
- Identificar correctamente la clasificación

- Justificar con lógica (no copiar)

EJEMPLOS:

A. Campaña de actualización de datos del cliente

- Dirección: Outbound
 - Objetivo: Servicio
 - Sector: Banca
 - Canal: Multicanal
 - KPI: Productividad
 - Justificación: La empresa contacta al cliente para validar o actualizar su información, mejorando la base de datos y el servicio.
-

B. Gestión de citas y recordatorios por SMS

- Dirección: Mixta
- Objetivo: Servicio
- Sector: Salud
- Canal: Multicanal
- KPI: TMO
- Justificación: El sistema envía recordatorios (outbound) y el cliente puede responder o confirmar (inbound), optimizando la atención.

Listado de 20 campañas (con clasificación y justificación)

1. Venta de tarjetas de crédito
2. Atención de soporte técnico móvil
3. Cobranza de cartera vencida
4. Fidelización de clientes VIP
5. Agendamiento de citas médicas

6. Venta de planes de internet
7. Encuestas de satisfacción
8. Soporte por WhatsApp e Instagram
9. Recuperación de clientes inactivos
10. Confirmación de pedidos online
11. Venta de seguros
12. Atención de reclamos
13. Recordatorio de pago
14. Chatbot de atención básica
15. Venta cruzada (cross selling)
16. Soporte técnico empresarial
17. Retención por cancelación de servicio
18. Atención por correo electrónico
19. Campaña de telemarketing
20. Seguimiento postventa