

Subactividad 5: Métodos para integrar canales. 2

Propósito:

Evaluar la identificación de puntos de contacto, el mapeo y diagrama del journey omnicanal con integración técnica, y la comparación de tres pasarelas de pago colombianas según criterios definidos.

Fase 5: Simulación operativa y análisis de experiencia del cliente

Propósito:

Evaluar la capacidad del aprendiz para aplicar estrategias de integración omnicanal y gestión de transacciones electrónicas en un escenario real del sector Contact Center BPO, fortaleciendo el análisis de experiencia del cliente (CX), continuidad operacional y resolución de incidentes.

Descripción de la actividad:

Los aprendices deberán desarrollar una simulación de atención omnicanal en un entorno de Contact Center BPO, donde integren canales de comunicación, CRM y pasarela de pagos, identificando oportunidades de mejora en la experiencia del cliente.

Actividad 1: Simulación de atención omnicanal

Caso propuesto:

Una empresa de comercio electrónico recibe solicitudes de clientes por múltiples canales:

- Página web.
- WhatsApp.
- Call Center.
- Correo electrónico.
- Redes sociales.

El cliente inicia la compra desde la página web, realiza preguntas por WhatsApp, recibe soporte por Call Center y finalmente realiza el pago mediante una pasarela electrónica.

Los aprendices deberán:

1. Diseñar el flujo de atención del cliente

Identificar:

- Canal inicial.
 - Transferencia entre canales.
 - Sistemas involucrados.
 - Integración CRM.
 - Validación de pago.
 - Confirmación de compra.
-

2. Identificar incidencias posibles

Ejemplos:

- Pago rechazado.
 - Fallo en API.
 - Demora en webhook.
 - Caída del CRM.
 - Error de autenticación.
 - Duplicidad de transacción.
-

3. Proponer soluciones técnicas y operativas

Ejemplos:

- Reintentos automáticos.
 - Escalamiento a soporte.
 - Alertas automáticas.
 - Backup de canales.
 - Validación antifraude.
-

Actividad 2: Evaluación de experiencia del cliente (CX)

Analizar:

Factores positivos:

- Rapidez.
- Facilidad de pago.
- Continuidad entre canales.
- Personalización.

Factores negativos:

- Tiempos de espera.
- Repetición de información.
- Fallas técnicas.
- Inseguridad en pagos.

Elaborar una tabla de análisis:**Etapas del Journey Experiencia positiva Problema detectado Propuesta de mejora**

Contacto inicial

Atención por chat

Validación de pago

Confirmación

Postventa

Actividad 3: Indicadores KPI

Definir indicadores para medir desempeño omnicanal.

Ejemplos:

- TMO (Tiempo Medio de Operación).
- FCR (First Call Resolution).
- NPS.
- CSAT.
- Tasa de abandono.
- Tiempo de respuesta digital.

- Conversión de pagos exitosos.
-

Producto entregable Fase 5

1. Flujo operativo omnicanal.
 2. Tabla de incidencias y soluciones.
 3. Análisis de experiencia del cliente.
 4. Tabla de KPI operacionales.
 5. Conclusiones técnicas y operativas.
-

Fase 6: Proyecto integrador y sustentación técnica

Propósito:

Integrar todos los conocimientos adquiridos sobre integración de canales, omnicanalidad, CRM, CCaaS y pasarelas de pago mediante la construcción de una propuesta funcional orientada al sector Contact Center BPO.

Descripción de la actividad:

Los aprendices deberán construir una propuesta completa de arquitectura omnicanal para una empresa del sector BPO o servicio al cliente.

Actividad 1: Diseño de solución omnicanal

Seleccionar una empresa o sector:

Ejemplos:

- Banco.
- EPS.
- Retail.
- Telecomunicaciones.
- Aerolínea.
- E-commerce.
- Universidad.
- Plataforma de domicilios.

Diseñar:

Arquitectura tecnológica:

Debe incluir:

- CRM.
- APIs.
- Middleware.
- Webhooks.
- Plataforma CCaaS.
- Canales digitales.
- Pasarela de pagos.
- Sistema de autenticación.

Actividad 2: Plano de arquitectura

Elaborar un esquema visual donde se evidencie:

Integraciones:

- Cliente ↔ canales.
- Canales ↔ CRM.
- CRM ↔ Pasarela.
- APIs ↔ sistemas externos.
- CCaaS ↔ agentes.

Herramientas sugeridas:

- Draw.io
 - Lucidchart
 - Canva
 - PowerPoint
 - Visio
-

Actividad 3: Estrategia de seguridad

Definir:

Controles de seguridad:

- Tokenización.
 - Encriptación.
 - Autenticación multifactor.
 - PCI DSS.
 - Protección de datos.
 - Monitoreo antifraude.
-

Actividad 4: Plan de experiencia del cliente

Diseñar estrategias para:

- Fidelización.
 - Atención personalizada.
 - Continuidad omnicanal.
 - Disminución de tiempos.
 - Automatización con IA.
 - Encuestas de satisfacción.
-

Actividad 5: Sustentación técnica

Cada grupo deberá realizar exposición técnica donde explique:

- Funcionamiento de la arquitectura.
 - Integración de canales.
 - Flujo de pago.
 - Seguridad implementada.
 - Beneficios operacionales.
 - Impacto en experiencia del cliente.
-

Productos por entregar – Fase 6

1. Proyecto integrador omnicanal.
2. Arquitectura tecnológica.
3. Plano de integraciones.
4. Estrategia de seguridad.
5. Plan de experiencia del cliente.
6. Presentación final.
7. Sustentación técnica.