¿Contact Center Omnicanal Bilingüe con tecnología 4.0 en el Sena CBI Palmira?

Bilingual Omnichannel Contact Center with 4.0 technology at Sena CBI Palmira?

Lilian Patricia Cardenas Acevedo
lilianpcardenas@gmail.com, Semillero PSI (Process Sciences Incorporated), Centro de Biotecnología Industrial, Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, Colombia

John Henry Bolaños
Semillero PSI (Process Sciences Incorporated), Centro de Biotecnología Industrial, Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, Colombia

Andres Mauricio Noreña
Semillero PSI (Process Sciences Incorporated), Centro de Biotecnología Industrial, Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, Colombia

Willian Suarez
Semillero PSI (Process Sciences Incorporated), Centro de Biotecnología Industrial, Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, Colombia

Mauricio Rojas
Semillero PSI (Process Sciences Incorporated), Centro de Biotecnología Industrial, Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, Colombia

Nicol Andrea Hurtado Reyes
nahutado@misena.edu.co, Semillero PSI (Process Sciences Incorporated), Centro de Biotecnología Industrial, Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, Colombia

Resumen

El presente proyecto busca que el CBI incremente una infraestructura tecnológica para la formación profesional en BPO bilingüe y con ello satisfacer las necesidades que hay en el sector BPO principalmente en la parte de comercio y servicio. Es así, como se le abre las puertas al proyecto "Actualización de ambiente formación integral Contact Center Omnicanal Bilingüe modelo de servicios compartidos BPO con tecnología 4.0".
Por tal razón implementar en el CBI una infraestructura tecnológica para la formación profesional tanto en BPO como en industria 4.0 y bilingüismo sustentaría las necesidades que en estos momentos el mercado tiene; es así como nace este proyecto, un de ambiente formación integral Contact Center Omnicanal Bilingüe, que será un modelo de servicios compartidos uniendo los BPO con la tecnología 4.0. esto marcaría tendencia, dado que incrementar el uso de tecnologías combinadas con la Industrias 4.0 el bilingüismo y los BPO, permitirá la digitalización de las empresas garantizando la satisfacción del cliente y generando nuevos empleos en el sector BPO, Este modelo se implementará mediante un ambiente de formación que simule un Contact Center, con el objetivo de fortalecer las competencias de los aprendices relacionando los BPO con la tecnología 4.0, que responda a las necesidades del mercado.

Palabras clave: *Tercerización, Gestión, Sector, Procesos, Canales, Industria, Outsourcing*

Abstract

This project seeks for the CBI to increase a technological infrastructure for professional training in bilingual BPO and thereby satisfy the needs that exist in the BPO sector, mainly in the commerce and service part. This is how the doors to the project "Update of comprehensive training environment Bilingual Omnichannel Contact Center BPO shared services model with 4.0 technology" are opened.
For this reason, implementing in the CBI a technological infrastructure for professional training in both BPO and industry 4.0 and bilingualism would support the needs that the market currently has; This is how this project was born, a Bilingual Omnichannel Contact Center comprehensive training environment, which will be a shared services model uniting BPOs with 4.0 technology. This would set a trend, given that increasing the use of technologies combined with Industries 4.0, bilingualism and BPOs, will allow the digitization of companies, guaranteeing customer satisfaction and generating new jobs in the BPO sector. This model will be implemented through an environment of training that simulates a Contact Center, with the aim of strengthening the skills of apprentices relating BPOs with 4.0 technology, which responds to market needs.

Keywords: *Outsourcing, Management, Sector, Processes, Channels, Industry, Outsourcing*

Introducción

En forma de introducción se puede decir que en la presente investigación, se aborda como tema principal el sector BPO y la industria 4.0 en Colombia, ya que por ejemplo los BPO son una sección del mercado que está en constante crecimiento y que aporta significativamente a la economía del país con exportaciones que rondan los 700 millones de dólares (Sectorial.

co, 2020). A su vez, este sector enfrenta diferentes problemáticas, entre las que se encuentra la amplia brecha de bilingüismo que tiene Colombia, ya que, según el informe del índice de dominio del inglés de Education First, Colombia ocupó la posición 77 entre 100 participantes, clasificándonos como de "dominio muy bajo". (Sectorial.co, 2020).
De igual forma, la industria 4.0 es un importante tema que se aborda en la investigación, ya que, según Jorge Hernández, director de Innovandes de la Universidad de los Andes, los cambios que trae la tecnología son transversales a todos los sectores de la economía y aquellas empresas que no se suban a este bus quedarán rezagadas (Grupobancolombia.com, 2019).
Por tal razón esta investigación se llevó a cabo de manera cualitativa. Donde el diseño general que se utilizará en la investigación irá orientado a la metodología de investigación de acción, ya que este proyecto pretende resolver una necesidad de la comunidad en general teniendo como efecto oportunidades laborales. De igual forma se realizarán estudios exploratorios que dé lugar a la revisión bibliográfica de diferentes modelos e investigaciones, así como la consulta a expertos relacionados con el propósito de tener un sustento que soporte la actual investigación a través de un diagnóstico de la problemática que da como resultado el proyecto.
El diseño sistemático de esta investigación resalta el empleo de ciertos pasos tales como preguntas de investigación sobre problemáticas de un grupo o comunidad experimental al no ser necesario manipular variables independientes para medir su efecto sobre una o más variables dependientes.Por tal razón la técnica utilizada para la recolección de información primaria será por medio de entrevistas con expertos y adicionalmente se realizará la consulta en fuentes de información secundaria, como referentes bibliográficos confiables, datos e información que se aplica de manera directa al proyecto. Todo esto será aplicado a la población escogida, la cual será las empresas del sector de BPO en Colombia, las empresas que demandan servicios Contact Center - BPO, el SENA y su población de interés (aprendices e instructores).Y se tomará como muestra empresas de la ciudad de Palmira y de las ciudades aledañas.

- Despues de la realización de la investigación se espera obtener los siguientes resultados:
- Generación del conocimiento (GNC) presentando un Un informe de la situación actual del sector BPO y las Industrias 4.0 en la ciudad de palmira
- Desarrollo tecnológico (DT) Adecuando un espacio de 60 m2 para laboratorio call center en el sena CBI Palmira
- Apropiación social del conocimiento (ASC) Realizando eventos de divulgación tecnológica y realizando un artículo científico para ser publicado.

Para asi despues de todo concluir que el sector BPO, es una sección que se encuentra en constante crecimiento y genera un importante aporte a la economía del país, pero de igual manera, se enfrenta a diferentes problemáticas que pueden retrasar su avance si este no se actualiza, como por ejemplo la implementación de la tecnología 4.0 y el inglés como factores importantes para abarcar. Por tal razón, la implementación de un Modelo de formación Contact Center Omnicanal Bilingüe de servicios compartidos BPO con tecnología 4.0 en el Sena CBI Palmira será un gran aporte para enfrentar estas problemáticas, formando personal competente para responder a los requerimientos del sector y el mercado.

Agradecimientos

Primeramente gracias a Dios, a la líder del proyecto Lilian Patricia Cárdenas y a los distintos instructores que asesoraron y aportaron de distintas maneras en la realización del proyecto, porque sin ustedes, sus virtudes, su paciencia y constancia este trabajo no lo hubiese logrado tan fácil. Sus consejos fueron siempre útiles. Ustedes formaron parte importante de esta historia con sus aportes profesionales que lo caracterizan. Muchas gracias por sus múltiples palabras de aliento y por estar allí cuando mis horas de trabajo se hacían confusas. Gracias por sus orientaciones.

Bibliografía

Grupobancolombia.com. (9 de Mayo de 2019). Así evoluciona la producción en las industrias 4.0.Obtenido de Grupobancolombia.com:https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/negocios/actualizate/tendencias/asi-evoluciona-la-produccion-con-economia-4-0

Portafolio.co. (6 de Julio de 2020). Industria de BPO generaría en el país 16.000 empleos nuevos.Obtenido de Portafolio.co:https://www.portafolio.co/negocios/industria-de-bpo-generaria-en-el-pais-16-000-empleos-nuevos-542433

Sectorial.co. (1 de Diciembre de 2020). Brecha de Bilingüismo Principal Reto de la Exportación de Servicios BPO. Obtenido de Sectorial.co:https://www.sectorial.co/informativa-contact-center-y-bpo/item/373180-brecha-de-biling%C3%BCismo-principal-reto-del-la-exportaci%C3%B3n-de-servicios-bpo

Sectorial.co. (8 de abril de 2021). El Sector BPO Crecerá Cerca de un 30% en 2020. Obtenido de Sectorial.co:https://www.sectorial.co/informativa-contact-center-y-bpo/item/404399-el-sector-bpo-creci%C3%B3-cerca-de-un-30-en-2020

semana.com. (21 de Junio de 2020). De pandemias y mal servicio al cliente. Obtenido de semana.com: https://www.semana.com/opinion/columnistas/articulo/de-pandemias-y-mal-servicio-al-cliente-por-raul-avila-forero/290191/