



ARTICULO

Empresa:

GERENTEDENEGOCIOS.COM

Proyecto:

**Los BPO de
comunicación digital**

GERENTEDENEGOCIOS.COM S.A.S

www.gerentedenegocios.com – ventas@gerentedenegocios.com – Tel: (57-1) 5302822



Comité de las
Tecnologías de
la Información
AmCham Colombia

Los BPO de comunicación digital (*business process outsourcing*)

Hoy en día las organizaciones consumen cada vez más comunicaciones digitales para contactar, notificar o promocionar algo de sus organizaciones a sus clientes, como por ejemplo tener sus sitios web disponibles y actuali-

zados, la notificación de cuando se hace un retiro de dinero en una entidad bancaria, la recuperación de contraseña para acceder a un sitio web, la promoción del día y muchas más comunicaciones que nos llegan por los diferentes canales de comunicación digital como son Email, SMS mensajes de texto a celulares, Push notification que son las alertas de la aplicaciones descargadas, redes sociales entre otras, y es por eso las organizaciones requieren equipos de trabajo cada vez más especializados y por eso la necesidad de evaluar la contratación de empresas de servicios especializados que apoyen la gestión para el cumplimiento de sus propósitos.

Las siguientes son algunos de las habilidades que desarrolla un BPO de comunicación digital:

Conocimiento en arquitectura de datos

Los datos cobran valor cuando ellos se convierten en información de interés al responder las preguntas de la organización, con ellos podemos tomar decisiones, hacer modificaciones y lo más importante tomar control sobre los procesos y en nuestro caso de la comunicación digital respondiendo preguntas como son cuantas personas activas o pasivas tenemos, que tan desactualizada puede estar nuestra base de datos de clientes o prospectos, lograr segmentaciones cada vez más finas y saber los comportamientos de los usuarios en todas nuestras estrategias.

Para esto debemos contar con una buena estructura de la base de datos, estandarización, normalización y parametrizaciones son algunos de los procesos a tener en cuenta y sobre todo conocer muy bien nuestras fuentes de información.



Ricardo Lozano,
Presidente del Comité TIC
de AmCham Colombia.

GERENTEDENEGOCIOS.COM S.A.S

www.gerentedenegocios.com – ventas@gerentedenegocios.com – Tel: (57-1) 5302822



Conocimiento en intercambio de datos (webservices)

Las tendencias enmarcan cada vez que de vemos llegar a nuestros usuarios en una forma instantánea y con información de su interés, esto para que las comunicaciones enviadas tengan valor y no sean consideradas SPAM, por eso hoy tenemos la capacidad de saber con nombre propio como navega en nuestros portales web, si leen o no las comunicaciones enviadas, que fue lo que más despertó interés en ellos, pero para poder accionar esto debemos tener un muy buen plan de intercambio de datos, es decir, como envío y sincronizo la información dentro de las diferentes plataformas tecnológicas para cumplir con nuestros propósitos de la comunicación, ya sea en línea, a media noche, cuando hizo una compra o el día de cumpleaños para saludarlo.

Para lograr este propósito debemos tener un buen programa de intercambio de datos vía webservices, conocer la disponibilidad de todos nuestros recursos tecnológicos y contar con plataformas preparadas que cumplan con la Gestión encomendada como es el caso de la disponibilidad y velocidad de respuesta, ejemplo cuantos datos pueden recibir por segundo, cuantos emails o SMS puede enviar por hora, entre otras.

Conocimiento en plataformas digitales

Entre diez y cinco años atrás la problemática que teníamos era encontrar las plataformas que cumplirían con las necesidades de la organización tales

como ERP, CRM, Emailing, SMS, Administradores de contenido web, ecommerce, elearnig y muchas más que cada área de nuestra organización maneja, algunas veces se cubre la misma necesidad con diferentes proveedores entrado en sobre costos, y parte de esto nace por la problemática de no tener inventarios digitales y también por el desconocimiento que tenemos en nuestros equipos de trabajo que no saben operan estas plataformas, cuando logramos capacitar a las personas corremos el riesgo de que estas se vayan y dejamos otra vez nuestros procesos cojos.

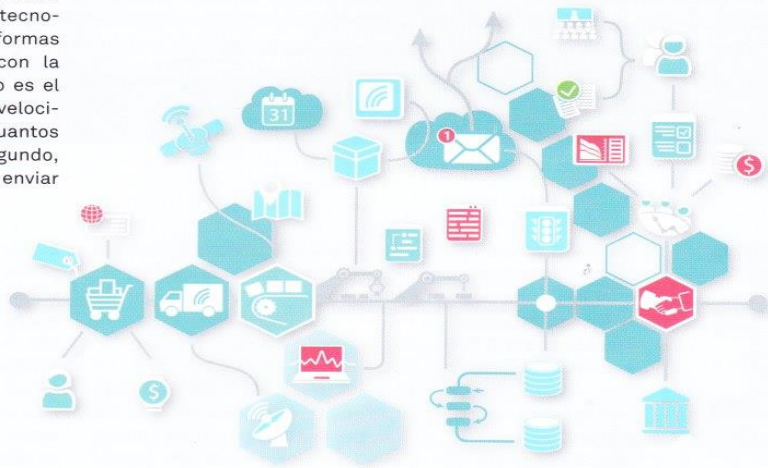
Es acá donde los BPO juegan un papel muy importante ya que por su conocimiento y capacitación que han logrado de los proveedores directos de la tecnología, como también el soporte que tienen de las mismas, pueden sacar más provecho de las plataformas y disponibilizarlas en una manera más rápida a la organización.

Conocimiento en proceso de gestión digital

Acá tenemos tres pilares de trabajo, gestionados por equipos humanos y buscando dar el menor tiempos de respuesta hacia los clientes:

1. Manejo de datos.
2. Elaboración de maquetas y plantillas de comunicación.
3. Entrega de reportes. ✨

Los datos cobran valor cuando se convierten en información de interés al responder las preguntas de la organización, con ellos podemos tomar decisiones.



Publicado en AMCHAM News



CONOCE MAS SOBRE NOSOTROS Y
NUESTROS PROYECTOS DE

BUSINESS DIGITAL TRANSFORMATION

GerentedeNegocios.com 

GERENTEDENEGOCIOS.COM S.A.S

www.gerentedenegocios.com – ventas@gerentedenegocios.com – Tel: (57-1) 5302822