



**PRACTICANTE:** Maria Clara Salazar Duque

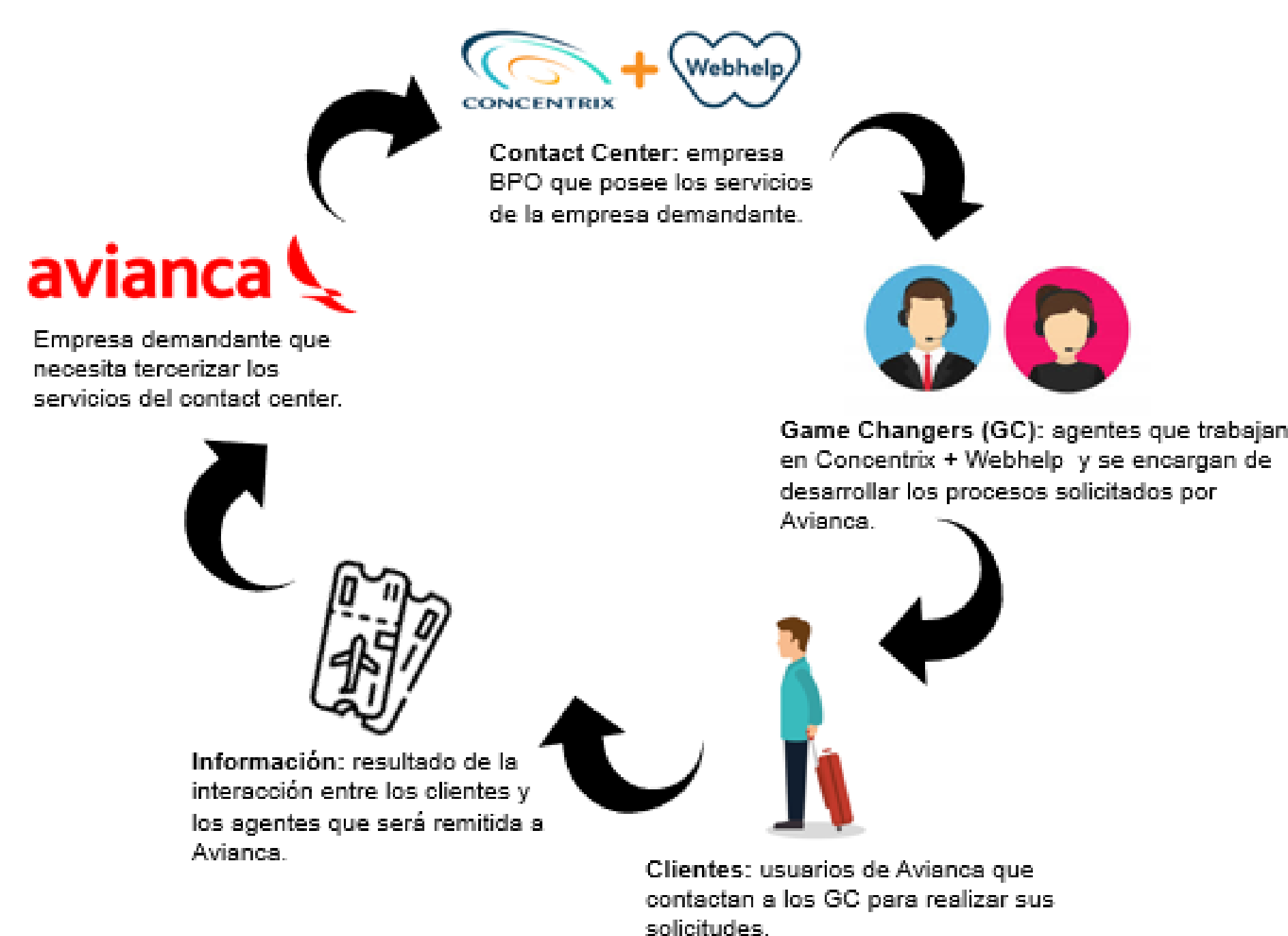
**PROGRAMA:** Ingeniería Industrial

**ASESORES:** Maria Elena Bedoya Gómez y Lizeth Paola Mesa Rico

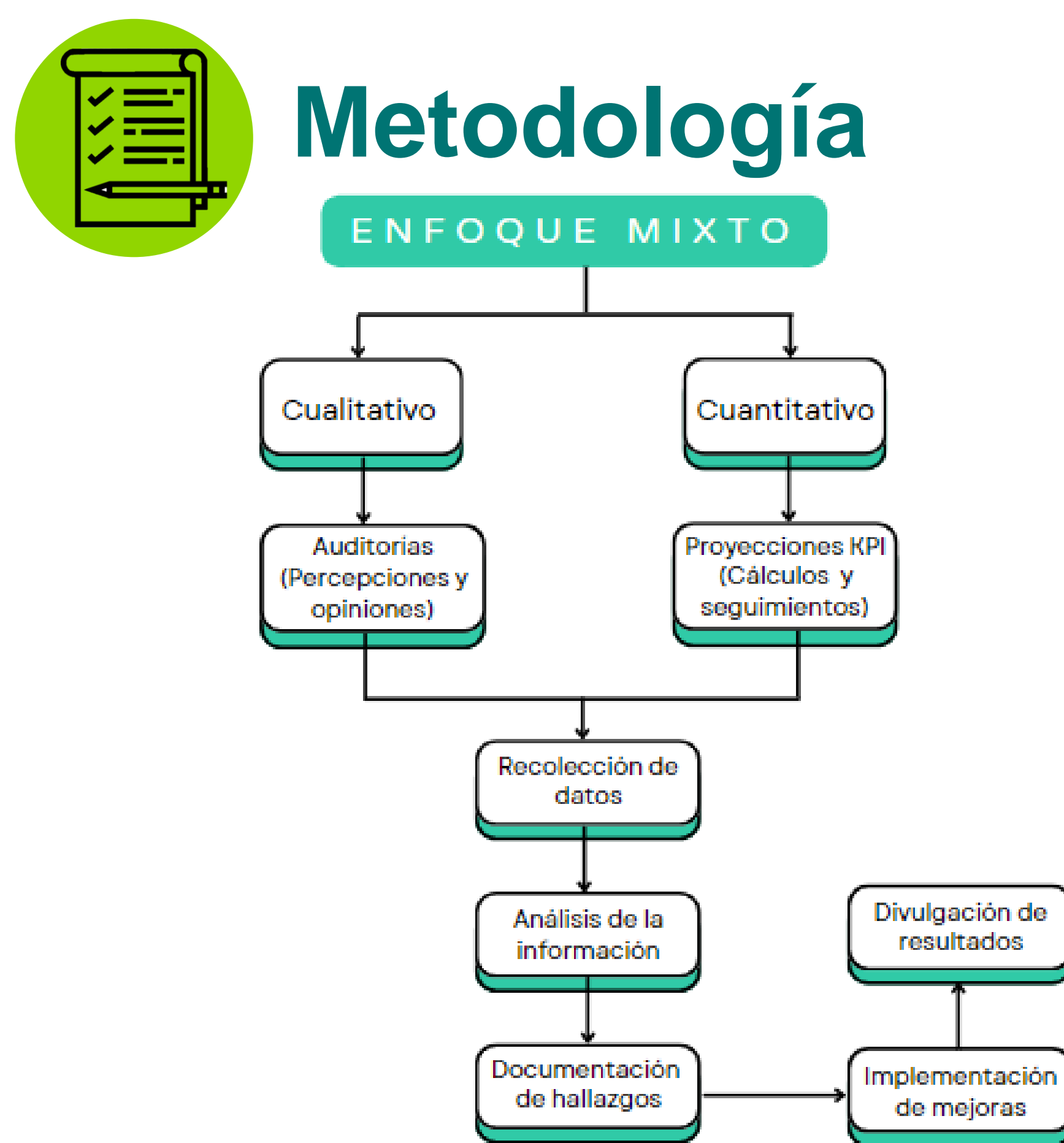
**MODALIDAD DE PRÁCTICA:** Semestre de Industria

## Introducción

La externalización de procesos de negocio (BPO) es una estrategia clave para empresas que buscan optimizar operaciones mediante la tercerización de procesos con socios especializados. Esta práctica ofrece beneficios como ahorros en tiempo y recursos, y permite a las empresas concentrarse en su actividad principal, mejorando su eficiencia y productividad.



En este contexto, es necesario mejorar la eficiencia operativa y la calidad del servicio en el contact center de Avianca debido a su alto Average Handling Time, que afecta la experiencia del cliente. Para enfrentar este desafío, se desarrolló un plan integral el cual busca reducir el AHT sin comprometer la calidad, minimizar errores y reducir costos, protegiendo así la reputación de la aerolínea y asegurando un servicio efectivo.

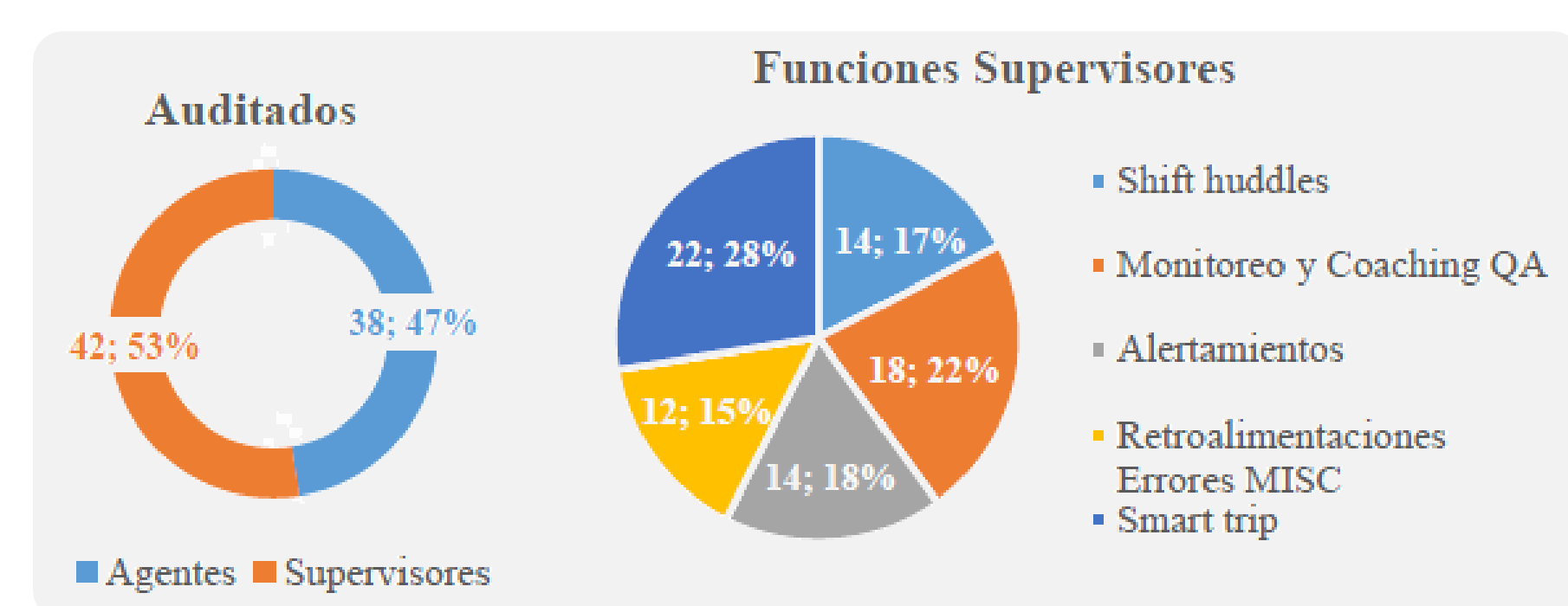


## Objetivos

- General:** Optimizar el desempeño de los agentes del BPO, considerando los KPI que influyen en la eficiencia operativa, mediante la implementación de un plan integral de mejora dirigido por la Gerencia de Experiencia.
- Específico 1:** Implementar auditorías en procesos y funciones asignadas a los supervisores para el cumplimiento general de la operación.
- Específico 2:** Identificar servicios y supervisores más afectados mediante un estudio de análisis de interacciones para la optimización de indicadores de desempeño.
- Específico 3:** Ejecutar proyecciones semanalmente de los KPI de los agentes en pro del cumplimiento de las metas operativas establecidas.
- Específico 4:** Realizar recomendaciones y propuestas de mejora identificadas durante el desarrollo de la práctica.

## Resultados

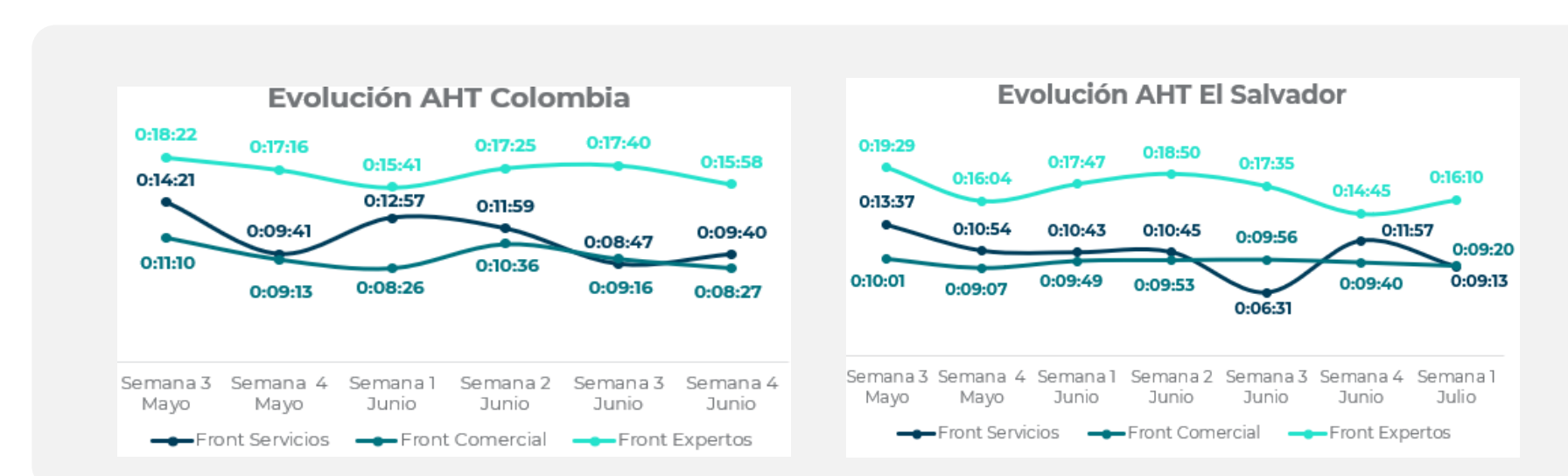
En el contact center, los supervisores son esenciales, ya que gestionan a los agentes y aseguran el cumplimiento de los estándares de rendimiento y calidad. Sus funciones principales constan de cinco áreas clave, sobre las cuales se realizaron las auditorías.



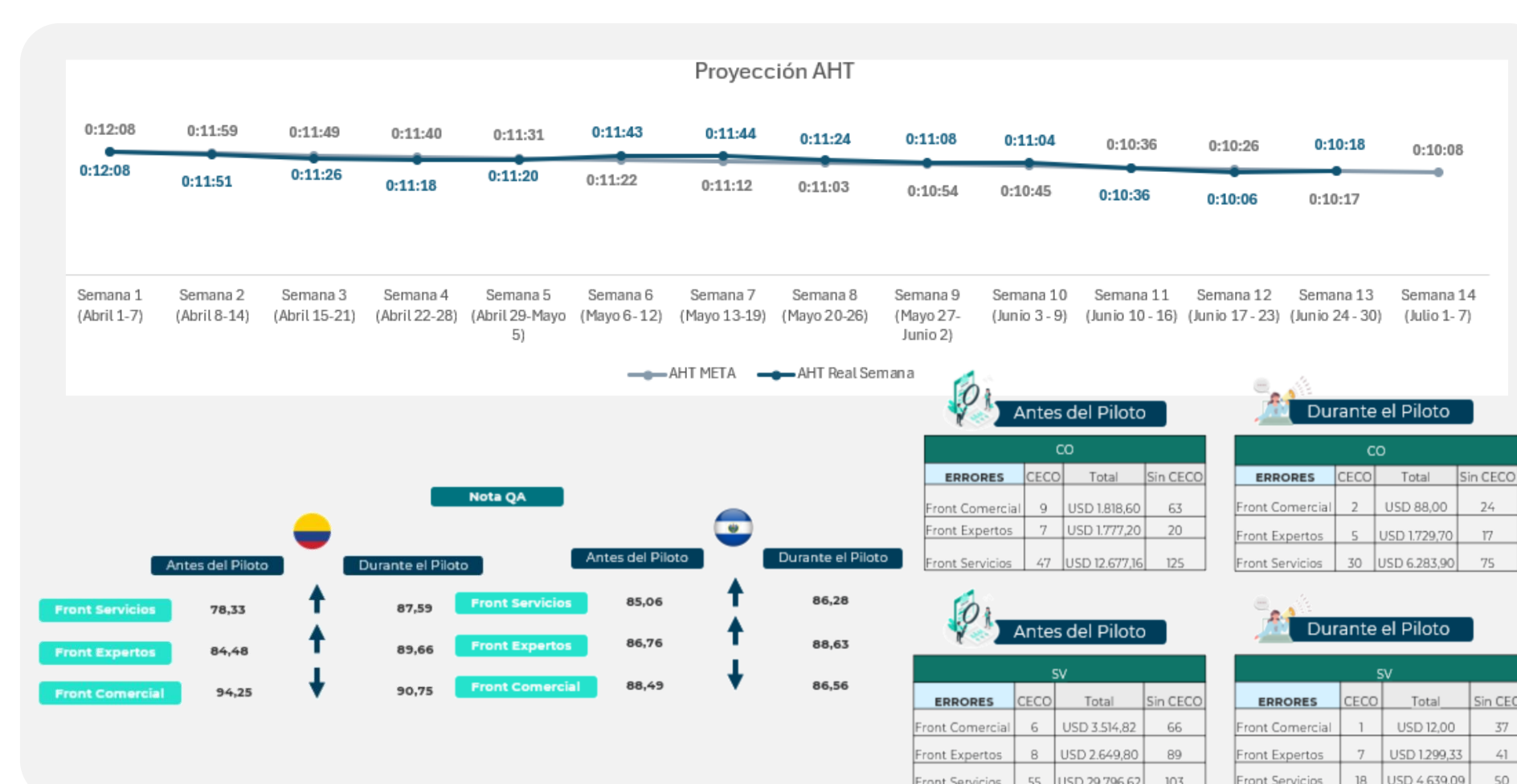
Las auditorías se presentan en dos fases: detección de mejoras y buenas prácticas, y creación de planes de acción para la mejora continua. La participación fue mayoritariamente de Colombia (80%) y El Salvador (20%).

Por otra parte, con el propósito de intervenir en los KPI más importantes para la operación, se ejecutó el plan de proyecciones de AHT, QA y CECOS, empezando por la participación de los supervisores más afectados y su respectivo equipo.

Se elaboró un cronograma para registrar la evolución semanal de los indicadores de los equipos seleccionados en CO y SV.



Se ampliaron las proyecciones para incluir más grupos y agentes, con retroalimentación en tiempo real y apoyo continuo del equipo de Experiencia, supervisores y soportes.



## Conclusiones

- Las auditorías y optimización de KPI mejoraron la eficiencia, satisfacción del cliente y productividad. La proyección de indicadores y la mejora continua aseguraron logros sostenibles, subrayando la importancia de un enfoque integral en la gestión de contact centers.
- El proyecto mejoró el AHT un 15,11% y los puntajes de calidad un 22,2%. Colombia redujo costos un 50,34% y El Salvador un 83,45%, logrando disminución de errores y ahorro significativo.
- Mejorar la programación de turnos, reducir la rotación de supervisores y priorizar el bienestar emocional de los agentes optimiza el servicio y el rendimiento en el BPO.
- Cultivar una cultura de mejora continua que impulse la innovación y ofrecer capacitación continua a supervisores y agentes mejora el rendimiento operativo y garantiza una gestión estable.