

# AndesBPO

La mejor opción en soluciones de tercerización de procesos para nuestros aliados



<https://www.andesbpo.com/>





# Quiénes Somos

Somos un aliado estratégico especializado en diseñar y operar soluciones de contact center y BPO que impulsan los indicadores críticos de negocio de nuestros clientes. Lo hacemos de manera práctica, escalable y respaldada por tecnología que optimiza cada etapa del proceso



**16**  
AÑOS  
Experiencia

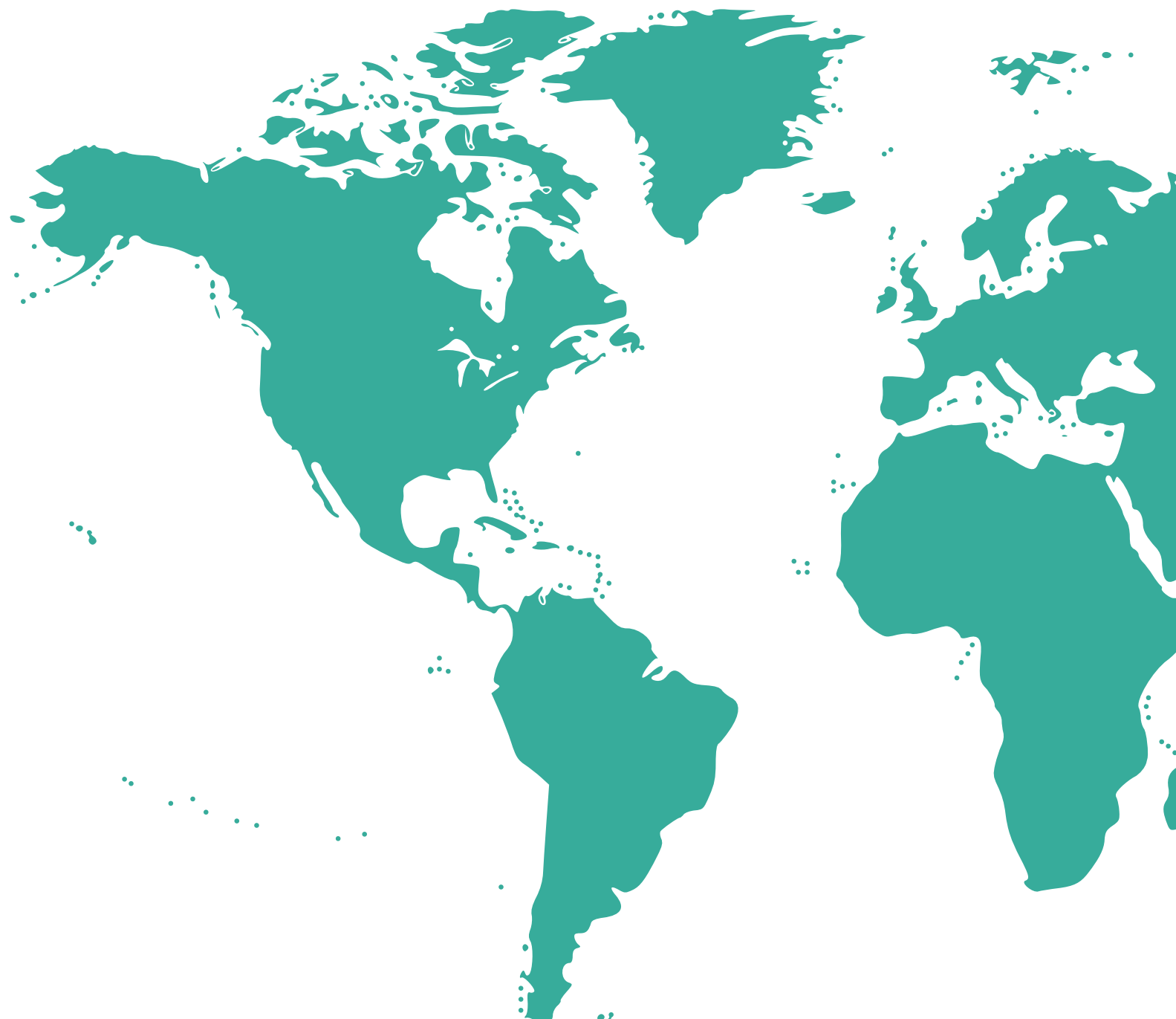
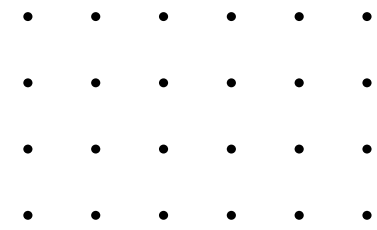
**+40**  
Aliados



**+800** Posiciones



# Capacidad Operativa con alcance Global



## Capacidad Operativa con Alcance Internacional

Desde nuestras sedes en La Ceja, Ronegro y Bogotá operamos soluciones para distintos países, con equipos bilingües y procesos estandarizados que garantizan calidad y consistencia internacional. En Andes BPO le apostamos a la globalización, acompañando a nuestros aliados en su expansión y conectando talento local con oportunidades globales.



## Acompañamos a nuestros aliados en sus procesos de Globalización

Argos Honduras  
Pepsico Ecuador

# Evolución del Portafolio



2009 - 2012

## Servicios Operativos

Comenzamos fortaleciendo lo operativo de nuestros clientes: recaudo, servicio y gestión comercial.

- Cobranza
- SAC
- TMK
- Mercaderistas

2013 - 2017

## Expansión Multiservicio

Evolucionamos hacia un modelo integral, ampliando nuestra capacidad de impactar múltiples áreas del negocio

- BPO Jurídico
- Televenta
- KPO
- ITO

2018 - 2022

## Omnicanalidad y Optimización

Integramos canales y optimizamos la experiencia del cliente, combinando cercanía con eficiencia

- WhatsApp y Redes Sociales
- PQRs
- Gestión de leads
- Atención presencial

2023 - 2026

## Automatización Inteligente

Hoy combinamos talento humano, automatización y analítica para crear operaciones inteligentes y escalables

- RPA
- Bots
- Analítica aplicada
- Modelos híbridos humano + automatización

# De Servicio al Cliente Tradicional a Operaciones Inteligentes

Ya conocemos la operación, ahora podemos potenciarla con automatización y analítica aplicada.

## Hasta 2023

### Gestión de Servicio al Cliente

Durante este período operamos:

- ✓ Atención multicanal
- ✓ PQRs
- ✓ Soporte y acompañamiento a clientes
- ✓ Gestión operativa tradicional

Con foco en calidad, estabilidad y experiencia.

## Hoy aportamos una nueva capa de valor

 **Automatización Inteligente (RPA)**

 **Bots conversacionales**

 **Analítica avanzada aplicada a la operación**

 **Modelos híbridos humano + automatización**

 **Optimización de procesos con eficiencia escalable**



# Cuando la operación pierde el control, el cliente lo siente

Un equipo trabajando al límite, pero sin claridad sobre que atender primero

Comenzamos con una atención de un cliente enfrentaba una situación crítica:

- +2.600 tickets abiertos acumulados
- Sin priorización clara → se atendía lo urgente vs lo importante
- Duplicados invisibles → varios asesores trabajando el mismo cliente
- Cero visibilidad operativa para la líder de proceso

## Resultado:

- Clientes esperando respuesta por días (o semanas)
- Casos críticos enterrados
- Equipo trabajando con esfuerzo... pero sin dirección

**El problema no es el equipo. Es la forma en que se gestiona la operación.**

# AndesBPO



# Cómo la tecnología simple transformó completamente la operación

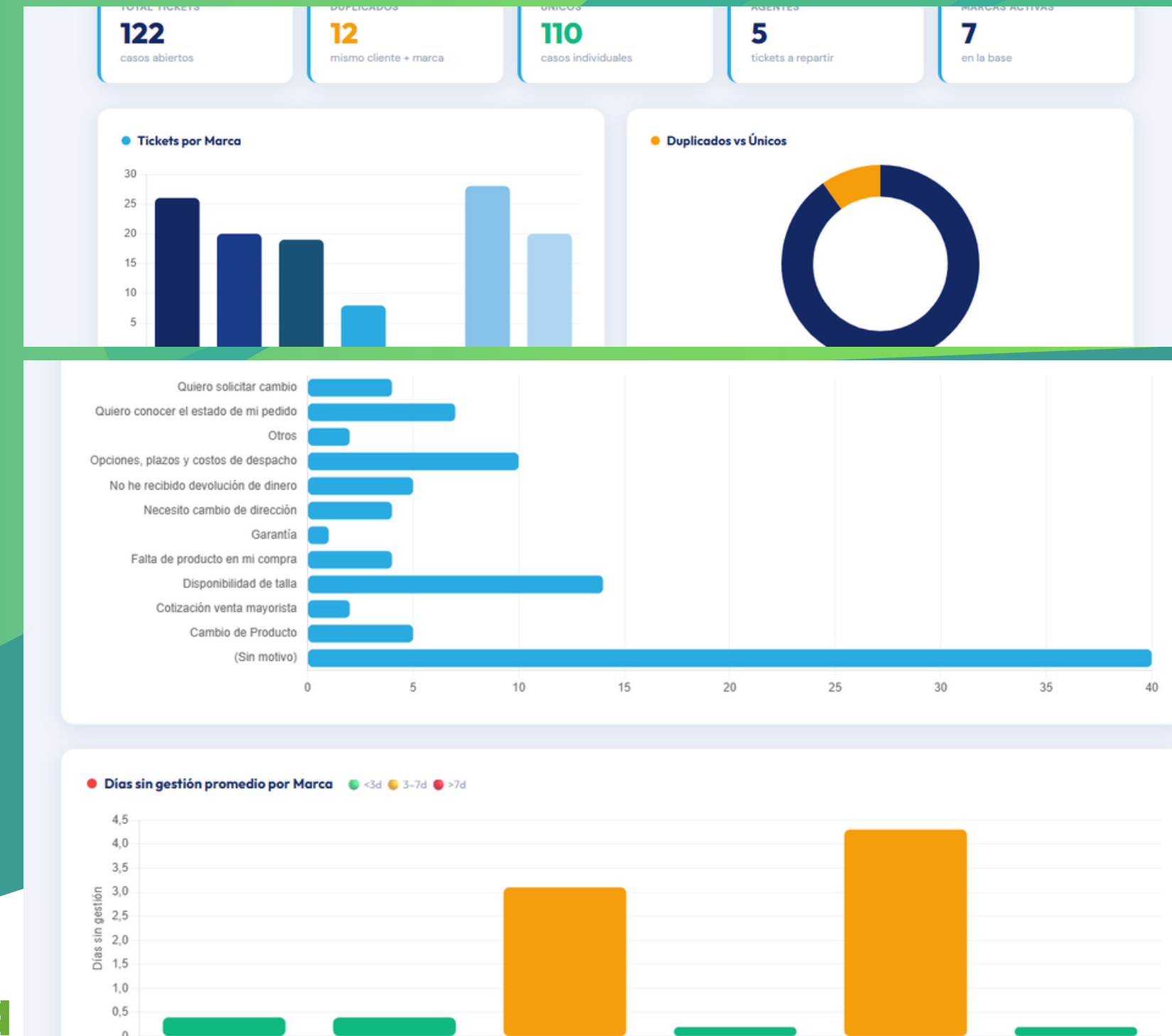
# AndesBPO

Implementamos un procesador de casos a la medida, que en minutos:

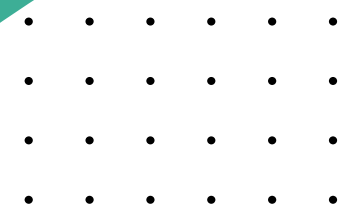
- Limpia y organiza toda la base
- Detecta duplicados automáticamente
- Prioriza por tiempo sin gestión
- Distribuye carga de forma equitativa por asesor
- Entrega un plan de trabajo listo, diario

Resultado en solo 3 semanas:

- De 2.600 → 122 tickets abiertos
- 100% de los casos por debajo de 7 días
- Visibilidad total de la operación en minutos
- Trabajo balanceado y enfocado



No fue más gente. Fue mejor gestión + tecnología aplicada al proceso real.



# + de 30 Aliados



# Operaciones en Andes BPO

## Proceso de Verificación de Crédito

Gestionamos:

- Aumentos de cupo
- Actualización de datos
- Claves y OTP
- Extractos y estados de cuenta
- Información del crédito

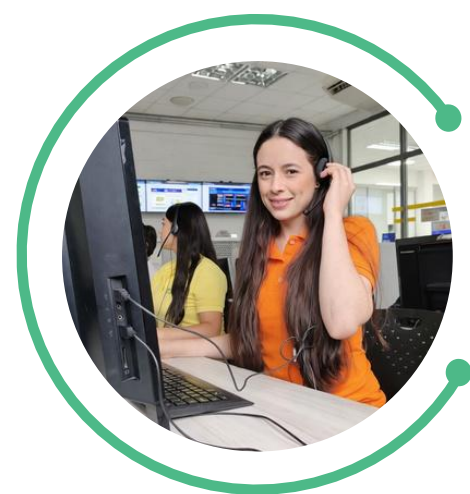
Atendiendo segmentos:

- ✓ Clientes TOP
- ✓ Procesos Claves
- ✓ Proceso General



**20.000**

Gestiones promedio mensuales



**35.734**

Pico diciembre 2025



**25**

Agentes en temporada alta

**Escalamos más del 60% en temporada alta, manteniendo, calidad, estabilidad financiera y control operativo.**

# Voz en Whatsapp Integrada: Simple para el usuario, Eficiente para nuestro aliado

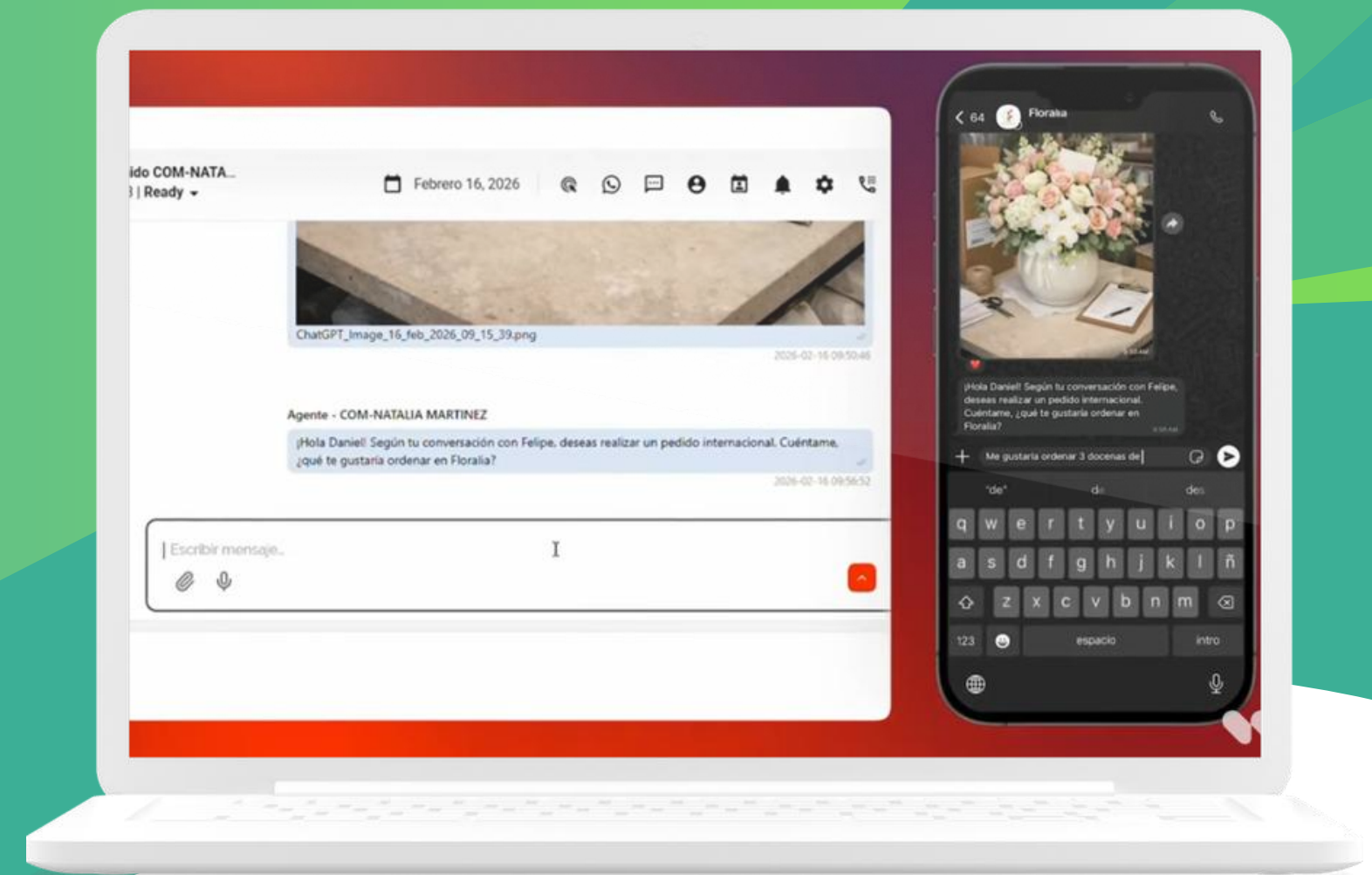
AndesBPO

En Andes BPO estamos implementando la atención a través del canal de voz de WhatsApp, totalmente integrada con el chat del mismo canal.

- El cliente puede llamar, escribir, enviar y recibir información sin cambiar de aplicación ni perder el contexto de la conversación.
- El agente gestiona todo desde un solo entorno, garantizando continuidad, agilidad y trazabilidad completa.

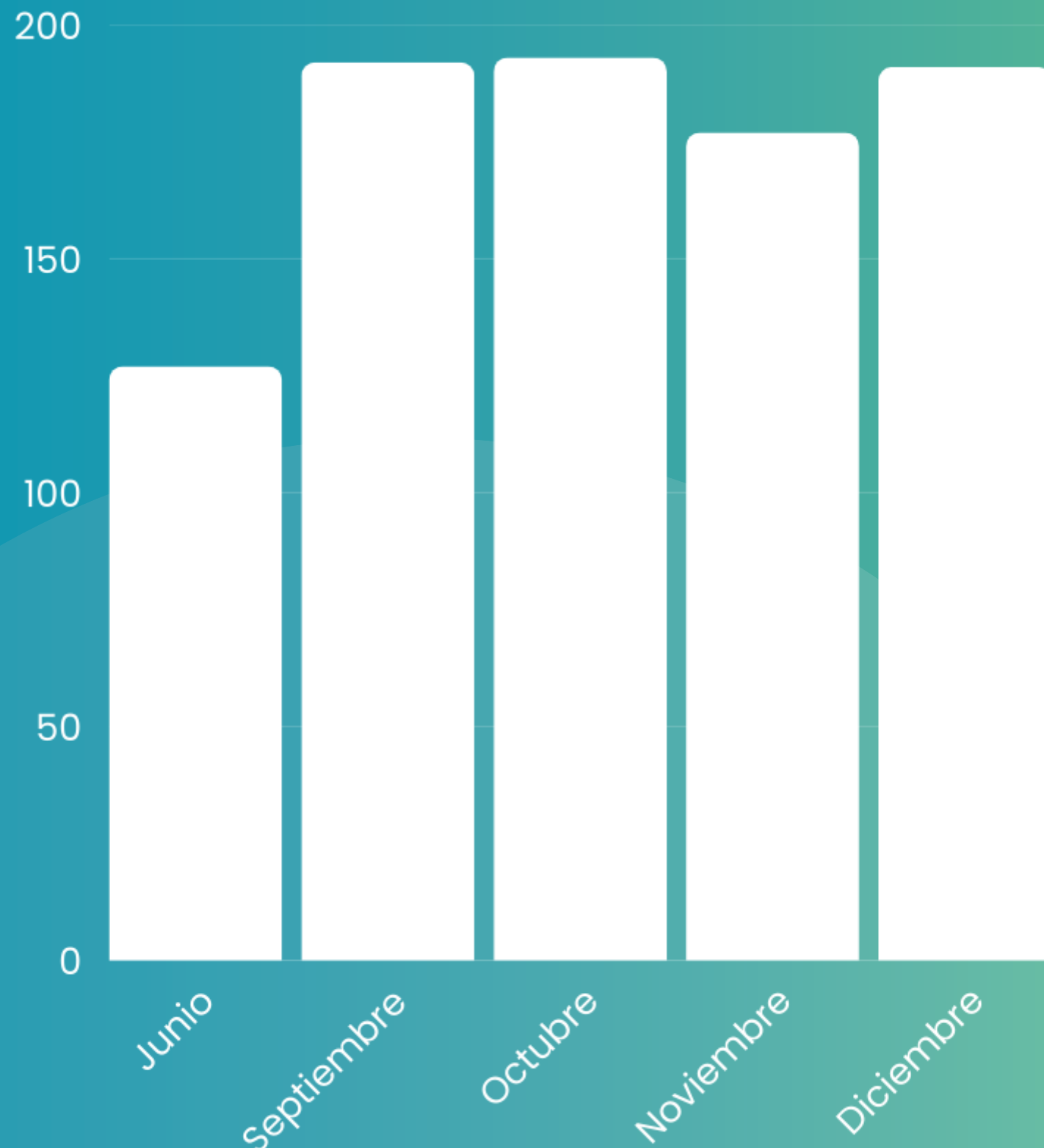


- Un solo número con cobertura internacional
- Eliminación de costos de infraestructura telefónica internacional
- Mayor facilidad para clientes en cualquier parte del mundo
- Escalabilidad global sin complejidad operativa



# Operaciones Actuales en Andes BPO

## Venta Asistida por WhatsApp



### QUÉ OPERAMOS?

- Atención y cierre de ventas vía WhatsApp
- Gestión de leads digitales
- Acompañamiento en compra asistida
- Servicio al cliente complementario

Mejoras de  
Conversión

Flexibilidad para  
promociones



## Retos en el Sector

**Alta rotación en contact centers**

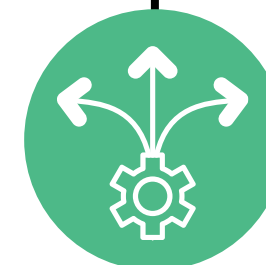
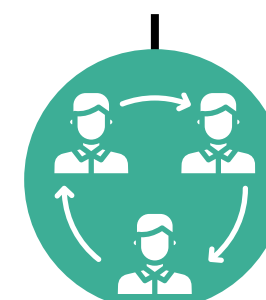
**Ser "un cliente más" dentro del proveedor**

**Dependencia excesiva de procesos manuales**

**Falta de analítica para la toma de decisiones**

**Poca flexibilidad operativa**

**Procesos desarticulados**



## Soluciones de Andes BPO

- Reclutamiento estratégico
- Planes de formación continua
- Cultura cercana y acompañamiento permanente

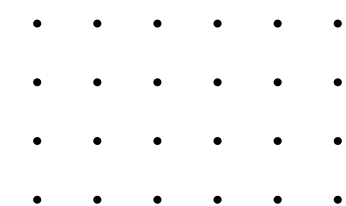
- Estructura de atención personalizada
- Gerencia cercana
- Toma de decisiones ágil
- Adaptabilidad sin burocracia

- Automatización Inteligente
- Modelos híbridos humano + Tecnología
- Integración de sistemas

- Dashboards en tiempo real
- Analítica aplicada
- Indicadores personalizados
- Modelos predictivos

- Escalabilidad rápida
- Ajustes ágiles de dotación
- Personalización de reportes
- Estructura liviana y adaptable

- Diseño de procesos end-to-end
- Estandarización operativa
- Mejora continua basada en datos



# Desafíos que resolvemos

# Metodología de Co-creación



## ENTENDER Y DISEÑAR

Entendemos a profundidad cada proceso antes de operar. Acordamos con el aliado la solución  
Escuchamos, analizamos y diseñamos una solución alineada a los objetivos estratégicos del cliente.



## IMPLEMENTAR Y EJECUTAR

Ponemos en marcha la solución con estructura y control.  
Preparamos la operación y aseguramos una ejecución eficiente desde el día uno.



## MEDIR Y EVOLUCIONAR

Medimos, optimizamos y evolucionamos continuamente.  
La operación no se queda estática; la mejoramos con datos y analítica permanente.

## Cultura de Mejora Continua

Nuestra cultura de mejora continua se basa en la co-creación constante con el cliente. Medimos, analizamos y ajustamos juntos, garantizando que la operación evolucione de forma alineada a sus metas y a los cambios del mercado

# Comprometidos con un Futuro Sostenible

- Somos incluyentes
- Producimos el 72% de la energía que consumimos
- Reducimos nuestra huella de carbono
- Cualificamos el talento humano con certificación en competencias laborales, técnicos en contact center y tecnólogos administrativos
- Apoyamos a Escuelas rurales
- Promovemos proyectos colaborativos como nuestra Huerta
- Movilidad sostenible, 60% de los empleados se movilizan en bicicleta
- Damos oportunidades a personas en condiciones vulnerables
- Tenemos alianzas con el Sena, Comfama y el Cesde, entre otras



# “Aprendices” un Modelo Colaborativo y Optimización de Costos

# AndesBPO

Un modelo en el que el aliado vincula aprendices para cumplir su cuota legal, integrándolos a la operación de Andes BPO bajo nuestra gestión y supervisión.

## ALIADO

- Contrata al aprendiz (cumplimiento cuota SENA)

## ANDES BPO

- Formación y entrenamiento
- Gestión operativa
- Supervisión y calidad
- Plataforma y tecnología
- Administración del servicio

## Beneficio Financiero

- Cumple obligación legal sin monetizar
- Reduce el costo total del servicio
- Optimiza estructura de nómina
- Convierte un costo obligatorio en productividad

## Beneficio Estratégico

- Generación de empleo juvenil
- Formación en competencias laborales
- Impacto social positivo
- Modelo flexible y escalable





# Procesos gestión administrativa y financiera mejorados

Entendemos el proceso, lo optimizamos y lo hacemos sostenible en el tiempo

## **Fábrica de Créditos**

■ Verificar información de solicitudes de Créditos, nuevos, por aumento, renovación y reactivación

## **Vaciado de Cifras**

■ Facilitar la toma de decisiones estandarizando la información financiera en sus plantillas

## **Conciliaciones**

■ El proceso post venta desde la generación de la facturación, la confirmación de los documentos hasta la entrega de base de novedades y cartera

## **Novedades**

■ Revisión, análisis y solución de discrepancias en la facturación (Faltantes, No entrega, error precio entre otros, hasta generar nuevas facturas)

## **Gestión de Cobro**

■ Gestionar las diferentes etapas de vencimientos de las cuentas por cobrar, aplicativo de cobro, trazabilidad, seguimiento KPI's

## Validación manual en la DIAN

Si el cliente NO tenía plataforma (la mayoría) se hacía validación manual en la Dian factura por factura

## Un volumen de 11.000 facturas mensuales

El aliado compartía las partidas con ventas de crédito que corresponde a 11.000 facturas mes aprox

# Caso de Exito Conciliaciones

El dimensionamiento estaba en 5 auxiliares para gestionar todo como se debía.

Solo se cuenta con 2 auxiliares, por tanto, siempre los indicadores estaban fuera de lugar, con una alta cantidad de reprocesos



## Registro manual de los hallazgo en una BD compartida

El objetivo principal es identificar el estado de cada factura

## Segmentación Manual

La revisión se hacía por cliente, para agrupar las facturas pendientes de cada uno, y se identificaba en la base que estaba en gestión

## Envío de notificaciones oficiales

Una vez se revisaban las facturas de cada cliente se procedía a enviar cada notificación uno por uno via e mail, con una plantilla para documentar y agilizar

## Entrega de la base de Novedades y cartera

Diariamente se entregaba y se actualizaba la base que correspondía al proceso de novedades y al proceso de gestión de cobro, con inconsistencias

- Conciliaciones de facturas que ya habían vencido
- En el proceso de novedades terminaban conciliando, generando reprocesos
- Incumplimiento de indicadores

## Lo que se hizo

### RPA Validación DIAN

Consulta el estado en la Dian de las 11.000, y entrega una base que identifica:

- Facturas confirmadas, estas salen del proceso de conciliación y se entregan a gestión de cartera
- Facturas con novedad que pasan a Novedades
- Facturas en gestión de conciliación

### Automatización de Notificaciones

Dado que un cliente puede tener 1 sola factura 10 o más:

- Identifica las facturas de cada cliente
- Arman paquetes por cada cliente con sus respectivas facturas
- Manualmente se monta en el aplicativo de se envío de correo masivo, la base de datos con datos de cliente, Nombre, Nit, correo y automáticamente envía el correo con el paquete de facturas que le corresponde

Pasamos de conciliar factura por factura a gobernar el proceso completo con datos, automatización y control



Los auxiliares gestionan donde generan valor  
 Reamente se enfocan en Conciliar

# Servicio Integral de Mesas de Servicio

Diseñamos y operamos mesas de servicio que no solo resuelven incidentes, sino que fortalecen la continuidad, eficiencia y evolución tecnológica del negocio.

## Mesa de Servicio TI (Nivel 1 y 2)

- Gestión de incidentes
- Manejo de Inventarios
- Soporte infraestructura y plataformas
- Monitoreo 7x24 (NOC / SOC)
- Modelo ITIL y cumplimiento de ANS

## Mesa Administrativa y Operativa

- Gestión de requerimientos internos
- Atención multicanal
- Seguimiento y trazabilidad
- Informes por centro de costo

## Modelo Flexible

- En sede o remoto
- Escalable según demanda
- Disponibilidad extendida
- Continuidad garantizada

**Integramos personas, procesos y tecnología para garantizar control, eficiencia y continuidad del negocio.**



# Propuestas enfocadas a la Estandarización y Control Operativo para Retail Multitienda



## Consulta Fácil

Bot Interno:

- Políticas de tienda
- Procedimientos operativos
- Protocolos comerciales

Reducción de errores y pérdida de conocimiento por rotación

## Mesa de Servicios para Tiendas

Gestión centralizada de:

- Mantenimiento preventivo y correctivo
- Solicitudes administrativas
- Vacantes y seguimiento de cobertura

Trazabilidad, control y tiempos definidos

## Central de Compras Operativas

Gestión estructurada de:

- Insumos de tienda
- Material POP
- Visual merchandising

Estandarización y optimización de costos.

## Central de Operaciones Retail

Canal único para:

- Cambios de precio
- Estrategias comerciales
- Horarios y lineamientos

Eliminación de ruido operativo (correo / WhatsApp) y ejecución uniforme.

# AndesBPO



# Gracias Por tu atención

Queremos brindarte una experiencia integrada, que optimice costos y permita operar globalmente con mayor eficiencia.



<https://www.andesbpo.com/>