

Mapa Ocupacional

POR CADENA DE VALOR DE LA MESA SECTORIAL BPO



OBSERVATORIO LABORAL Y OCUPACIONAL

PLANEACIÓN DE PROCESO DE NEGOCIO

Descripción: Conjunto de actividades de planeación, evaluación e identificación de requerimientos y riesgos para la prestación de servicios de procesos de negocio

CARGOS	C.N.O Cód.	NOMBRE
Director y gerente general de servicios y procesos de negocio	0017	Directores y gerentes generales de servicios y procesos de negocio.
Directores de operaciones		
Directores generales de servicios de procesos de negocio		
Gerente de cuenta - Key Account		
Jefes de operaciones de procesos de negocio		
Gerente CAM De negocio	'0123	Gerentes de Otros Servicios a las Empresas

GESTIÓN DE PROCESO DE NEGOCIO

Descripción: Conjunto de actividades de control, supervisión y monitoreo según especificaciones de proceso de negocio.

CARGOS	C.N.O Cód.	NOMBRE
Coordinador de contact center	1213	Supervisores y coordinadores de procesos de negocio, Empleados de información y servicio al cliente
Coordinador servicio al cliente		
Jefes de mesas de servicios (help desk)		
Líder de operación		
Supervisor de contact center		
Supervisor empleados de información		
Coordinadores de procesos de negocio		
Supervisor y coordinador de procesos de negocio, empleados de información y servicio al cliente		
Auxiliar administrativo	1341	Auxiliares administrativos
Jefes de operaciones de procesos de negocio	0017	Directores y gerentes generales de servicios y procesos de negocio.
Analista de servicio de soporte TI	2171	Analistas de Sistemas Informáticos

EJECUCIÓN DE PROCESO DE NEGOCIO

Descripción: Conjunto de actividades de atención de requerimientos de proceso de negocio.

CARGOS	C.N.O Cód.	NOMBRE
Agente corporativo	6235	Representante de servicios especializados B.P.O.
Agente de contact center especializado		
Agente de servicio especializado		
Asesor de servicio especializado		
Líder de servicio		
Ejecutivo de servicio especializado		
Operador de servicio especializado	1353	Auxiliares de Información y Servicio al Cliente
Representante de servicio especializado		
Asesor contact center		
Agente de contact center		
Empleado información y servicio al cliente		
Auxiliar quejas y reclamos	6233	Vendedores de Ventas Técnicas
Asesor call center		
Asistente servicio al cliente		
Empleado servicio al cliente	1321	Digitadores
Ejecutivo de cuentas		
Digitadores	1323	Digitalizadores
Operador central telefónica	1375	Operarios telefónicos
Telefonista		
Operador servicio telefónico		
Operador telefónico		

ACTIVIDADES PRIMARIAS

ACTIVIDADES DE SOPORTE /APOYO