

BPrO y Ministerio TIC anuncian mesas técnicas para consolidar la transformación digital y la formación del talento del sector BPO

- *El ministro Mauricio Lizcano celebró la instalación de una mesa técnica por la transformación digital del sector BPO y destacó que actualmente tienen 350.000 cursos abiertos para personas interesadas en áreas 4.0 como el blockchain, inteligencia artificial, análisis de datos, manejo de Python, entre otros*
- *De acuerdo con Ana Karina Quessep, presidenta de BPrO, la IA está transformando la experiencia de usuario y la eficiencia operativa, especialmente en las empresas de servicio compartido y los contact centers, y eso de paso genera nuevas oportunidades laborales porque resuelven necesidades latentes de las organizaciones.*

Bogotá, Mayo de 2024. Con la presencia del ministro de las TIC, Mauricio Lizcano, durante la apertura del 24º congreso CX SUMMIT, organizado por la Asociación Colombiana de BPO, BPrO, inició el encuentro más importante de la industria que reúne a diversas compañías donde están, entre otros, contact centers, empresas de servicios compartidos y tecnológicas. “Si hay un sector que combine tecnología, automatización, seguridad, buenas prácticas e innovación es precisamente este. Por eso, celebramos que junto con el Ministerio TIC comencemos un trabajo conjunto para consolidar la transformación digital que ya viene sucediendo en esta industria con la adopción de la inteligencia artificial y la analítica de datos de cara a la mejor experiencia de usuario”, explicó Ana Karina Quessep, presidenta de BPrO.

En ese sentido, el ministro Lizcano celebró la instalación de una mesa técnica por la transformación digital del sector BPO y destacó que actualmente tienen 350.000 cursos abiertos para personas interesadas en áreas 4.0 como el blockchain, inteligencia artificial, análisis de datos, manejo de Python, entre otros. “Tenemos una inversión por 200.000 millones de pesos para el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), para formar a 70.000 personas al año, así como la implementación de programas de formación en habilidades digitales en colegios públicos, con un objetivo de alcanzar a un millón de colombianos”, ratificó.

Tanto el jefe de la cartera de las TIC como la presidenta de BPrO coincidieron en que estas iniciativas no solo buscan mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, sino también aumentar su productividad. “La IA está transformando la experiencia de usuario y la eficiencia operativa, especialmente en las empresas de servicio compartido y los contact centers, y eso de paso genera nuevas oportunidades laborales porque resuelven necesidades latentes de las organizaciones”, subrayó.

Finalmente, Lizcano instó a la asociación BPrO para trabajar de manera conjunta en relación con el proyecto de Ley sobre el uso de los datos para la AI, que se tramita en el Congreso de la República por estos días y que se constituye en “una semilla para la inteligencia artificial. “En el marco de esta mesa técnica que instalamos hoy en el CX Summit, trabajaremos de manera conjunta con el sector BPO para que la AI permita acelerar la adopción de nuevas tecnologías e impactar positivamente en la productividad de esta industria que es generadora de empleo”, explicó el Ministro.

En el CX Summit, dedicado a reflexionar sobre cómo la confianza se ha convertido en el mayor activo de la industria BPO, también están participando, entre otros, el CEO de The Futures Agency y uno de los 100 personajes más influyentes de Europa, Gerd Leonhard; la exdirectora de Aprendizaje en Tesla, Apple, Microsoft y Gap, Beth Loeb Davies; el sobreviviente que permaneció 72 días atrapado en la Cordillera de los Andes y que inspiró la película de Netflix, Carlos Páez, el deportista extremo que ha corrido en el lugar del mundo más caliente, frío y alto sobre el nivel del mar y protagonista del documental From Core To Sun, Millán Ludueña y el experto en Neurociencias para el manejo de las emociones y el impulso a la creatividad, Estanislao Bachrach.

Sobre BPrO

Es la Asociación Colombiana de BPO (Business Process Outsourcing), es una entidad sin ánimo de lucro que trabaja hace más de 22 años para agrupar y representar las empresas del sector y su cadena de valor. Con más de 100 empresas asociadas, especializadas en el relacionamiento con clientes, es el referente del sector en el país.

Contacto de prensa

Valentina Herrera Riaño
contenidos3@innobrand.global
3126774123