

Daniel Cestau Liz

Country Manager USA y México inConcert

Administrador de Empresas

→ *"México nunca termina de sorprendernos. Cuenta con una industria madura, un dinamismo de negocios inigualable, oportunidades sin límites y profesionales altamente calificados".*



La primera y principal razón que me motivó a ingresar a la industria fue confirmar, en el año 1999, que existía una distancia enorme entre las expectativas tecnológicas del sector y las ofertas de los fabricantes establecidos como líderes. Se sumó también una gran motivación que hoy forma parte indivisible de nuestra visión: los BPO y *Contact Centers* necesitan un socio tecnológico que los lleve al siguiente nivel en términos de plataforma operativa.

inConcert dio sus primeros pasos en México en 2003. Al día de hoy, diez años después, los estudios de mercado locales ubican a nuestra plataforma como una de las dos Tecnologías más usadas en México, incluso liderando el mercado en algunos segmentos.

Desde hace más de diez años que operamos como empresa mexicana, nuestro compromiso con la industria es reinvertir cada año el 26% de nuestros ingresos en Investigación y Desarrollo. Esto representa el 115% más que el promedio del sector. Esa inversión llega de forma concreta y tangible a la industria como más y mejores prestaciones para procesar millones de interacciones cada día en México.

Nuestro proceso de innovación es simple. Observamos cada día la realidad

de nuestros clientes para anticiparnos a sus necesidades. Ese proceso creativo y nuestras políticas de inversión en Investigación y Desarrollo son gran parte de nuestra contribución constante a la industria.

Estoy convencido de que el principal reto para 2014 es dejar de lado los viejos paradigmas, quitarle protagonismo a la tecnología y volver a ubicar al cliente en un lugar preponderante.

Etiqueta telefónica, calidad para cumplir normativas, diálogos estructurados o dinámicos, atención multicanal, *analytics*, ya lo tenemos todo.

Lo esencial es que en 2014 los Centros de Contacto vuelvan a poner al cliente en el verdadero foco y aprovechen todos los beneficios que brinda hoy la tecnología para otorgarles las mejores experiencias de servicio.

Este punto requiere en México un trabajo profundo y de largo plazo para profesionalizar la fuerza de trabajo en los Centros de Contacto.

Las marcas deben hacer coincidir lo que dicen con lo que hacen. Ya nadie se cree que una marca apueste a la Calidad en el Servicio si no logra poner a sus clientes en manos de Ejecutivos Telefónicos profesionales, correctamente capacita-



dos, bien tratados, motivados y fundamentalmente bien remunerados.

Las interacciones empresa-cliente y gobierno-ciudadano las imagino más frecuentes, más breves y dotadas de todo el potencial de integración entre los canales de comunicación y los procesos o sistemas internos. Resolver un caso, concretar una transacción o modificar el contrato de un Cliente solo ocurre en el primer contacto si logramos orquestrar procesos de atención con procesos de backoffice en tiempo real... de ahí nuestro nombre: inConcert.

Nuestra actividad nos ha permitido conocer Clientes y operaciones de Centros de Contacto en 25 países. En toda compañía tecnológica existe un antes y un después de abordar el mercado mexicano. Queremos aprovechar de corazón para agradecerles a nuestros Clientes, Socios de Negocio, y especialmente a los Ingenieros, Agentes y Supervisores que trabajan diariamente con nuestra plataforma en miles de posiciones.



inConcert es una empresa tecnológica que opera en México, desde hace once años y que se dedica a la Investigación y Desarrollo de Tecnologías para *Contact Centers* Multimedia. Con operaciones exitosas en 25 países y oficinas propias en México, USA, Perú, España, Colombia, Costa Rica y Uruguay, es México nuestro principal mercado con 160 clientes entre Corporativos y Centros de Contacto de *outsourcing*.