



DANIEL CESTAU LIZ

COUNTRY MANAGER DE INCONCERT
para USA, México y Centroamérica

¿CÓMO LLEGASTE HASTA LA INDUSTRIA DE LOS CENTROS DE CONTACTOS?

La verdad es que llegué casi de casualidad. Aterricé en Ciudad de México a mediados de 2002 con el objetivo de desplegar mi negocio de consultoría estratégica y la gente de inConcert se cruzó gracias a Dios en mi camino. Desde ese momento hicimos una mancuerna ganadora que ha durado hasta hoy.

¿QUÉ CAMBIOS HAS VIVIDO EN ÉSTAS DOS DÉCADAS?

Con la velocidad que cambian las cosas hoy dos décadas son una vida, vimos evolucionar el Centro de Contactos exponencialmente. De alguna manera siguiendo las necesidades de los clientes que siempre quieren lo último en tecnología (en especial los BPOs que deben a su vez satisfacer a sus clientes finales cada vez más exigentes).

¿QUÉ ES LO QUE TU CLIENTE TE SOLICITA HOY PARA PODER COMPETIR DE IGUAL A IGUAL CON UN CALL CENTER DE CLASE MUNDIAL?

La Omnicanalidad y la Inteligencia Artificial son hoy la necesidad fundamental de un Centro de Contactos de punta. Gracias a muchos años de investigación y desarrollo y a la reinversión de decenas de millones de dólares inConcert Omnichannel llega a cubrir todas las necesidades de la empresa que necesita una plataforma estratégica en su operación.

¿QUÉ ALTA ES LA COMPLEJIDAD A LA HORA DE HACER NEGOCIOS CON ESTE TIPO DE TECNOLOGÍAS?

La tecnología de Contact Center representa para las empresas de outsourcing (fundamentalmente) su "columna vertebral" ya que la empresa vive y factura de lo que nuestra plataforma generará una vez implementada.

Es por eso que la adquisición de este tipo de software lleva un proceso largo por lo estratégico y lo costoso pero a la vez tenemos la experiencia de que el cliente se queda con nosotros muchos años. Contamos con verdaderos socios de negocios que llevan más de 17 años operando con nuestra tecnología.

CUANDO HABLAS DE "SOCIOS DE NEGOCIOS" ¿A QUÉ TE REFIERES?

Si... hoy para el Call Center de primera línea la necesidad no es la un proveedor sino la de un aliado estratégico que lo acompañe muy de cerca en las buenas y en las malas, que entienda cómo la empresa gana el dinero y la ayude a maximizar los resultados.

NOS ENFRENTAMOS TAL VEZ AL DESAFÍO MÁS GRANDE DE NUESTRAS VIDAS: EN MARZO DE 2020 EL MUNDO COMENZÓ A CAMBIAR RADICALMENTE SIN SABER NI DÓNDE NI CUÁNDO NOS ESTABILIZAREMOS, ¿CUÁL ES EL PRÓXIMO GRAN DESAFÍO QUE SIENTES TE PRESENTARÁ LA INDUSTRIA?

Decididamente el Teletrabajo. México demoró mucho en tomar la decisión y hoy la debe tomar por obligación a causa de la pandemia. Los Centros de Contactos en todo el mundo están enviando a decenas de miles de Agentes telefónicos a trabajar a sus casas y nuestro desafío es llevar adelante esta tarea ayudando a que los resultados de la gestión sean iguales o mejores que cuando dichos Agentes estaban compartiendo el piso en el Call Center.