

DE LA MANO DE LA OMNICANALIDAD INCONCERT CONSOLIDA SU FUERTE LIDERAZGO EN MÉXICO EN UN AÑO ESTRATÉGICO.

- ¿Cómo marca la diferencia una empresa como inConcert de cara a un cliente que se acerca por primera vez a implementar tecnología en su Centro de Contactos o necesita cambiar la que ya está usando y no le está cubriendo las necesidades?

- inConcert tiene un profundo conocimiento de la industria del Contact Center, de la tecnología y del negocio de nuestros clientes. Esto se debe a la combinación de varios factores. Uno de ellos es el foco; desde hace 20 años nos dedicamos exclusivamente a la investigación y desarrollo de tecnología e implementación de soluciones orientadas a rentabilizar los contactos entre empresas y clientes. El otro hace a la filosofía de inConcert de cercanía con el cliente. Todos nuestros clientes tienen acceso a los directores de la compañía, quienes están totalmente involucrados en la operación. Esto, nos permite tener una lectura de primera mano del mercado, los clientes, sus problemas y necesidades, e incorporar este conocimiento en la tecnología que desarrollamos. Adicionalmente, en inConcert nos encargamos de todo el proceso de entrega de las soluciones -desde el desarrollo



del software, el análisis del problema del cliente, la implementación de las soluciones, la capacitación y el soporte- sin tercerizar responsabilidades.

- En el marco de los últimos eventos tuvimos la oportunidad de ver en detalle todas las nuevas tecnologías que acompañan la plataforma Omnicanal de inConcert brindándole a la empresa que lo necesita la posibilidad de una verdadera Transformación Digital.

- Si es verdad, hoy en inConcert contamos con lo que consideramos es el portafolio más completo y diverso para optimizar la gestión de contactos y la experiencia integral del cliente. De hecho, esta es una de las razones por las cuales la consul-

tora Frost & Sullivan nos otorgó nuevamente el premio de liderazgo tecnológico en Europa. En los últimos cuatro años, nuestra plataforma Omnicanal para Centros de Contactos, es el resultado de más de 20 años de trayectoria, hoy potenciada con Inteligencia Artificial y complementada con aplicaciones integradas nativamente de Workforce Management, Speech Analytics, CRM, Marketing Automation, Collection y Helpdesk. Por esta razón nuestro actual cliente no es únicamente el Call Center sino también cualquier empresa que busque mejorar la productividad y resultados de la mano de nuevas tecnologías que hoy están urgidas de adoptar.

- ¿Qué es lo que más buscan las empresas hoy en día?

- En materia de Call Centers hay un gran atraso tecnológico y lo que más buscan nuestros clientes es entrar de lleno a la Omnicanalidad. El paradigma de comunicación ha cambiado radicalmente y tener un Call Center de voz ya no alcanza. Se debe atender al cliente final por todos los medios en que éste se comunica. Las demás empresas que no son Call Centers llegan a noso-

tros buscando de lleno herramientas para su Transformación Digital.

- ¿Cómo será lo que resta de este 2021 desde tu punto de vista después de casi dos décadas en este negocio?

- No hay dudas que será el año más complejo que vivamos desde todo punto de vista, más aún que el pasado. También será el año en que más aprendamos si intentamos ver el “vaso medio lleno”. En una situación como esta no ganará el más fuerte sino el más flexible y el que durante los últimos años haya trabajado codo a codo con sus clientes y haya invertido lo necesario para contar con tecnología que cubra las necesidades completamente.

- ¿Qué diferencia marcó inConcert en medio de esta problemática que estamos viviendo?

- Mirá no quiero caer en el lugar común del “ideograma chino” de la crisis y la oportunidad, pero es justamente en estos momentos donde se ve quién juega de proveedor y va únicamente por el cheque del cliente y quién es un verdadero aliado estratégico y busca en equipo apoyarlo enfrentando cada nuevo desafío que se presente de la mejor manera. Fuera de los dos primeros meses de pandemia en 2020 donde toda la industria se fue acomodando a una nueva realidad para nuestra empresa han sido los meses de un

crecimiento exponencial de la mano de las necesidades de nuestros clientes históricos, migraciones de voz a Omnicanalidad y la llegada de nuevos proyectos que buscan tecnología con prestaciones que les permitan ofrecerle el mejor servicio a su cliente final.



- Es una realidad, que estamos aprendiendo a vivir en otro contexto totalmente diferente al que hemos vivido los últimos años. En ocasión del lanzamiento de tu último libro ¿Dónde estarás en cinco años? tuvimos la oportunidad de platicar de cómo tú veías la forma de hacer negocios en los próximos años. No existía en ese momento la pandemia, ¿qué sientes va a cambiar en relación a la idea que traías, qué nuevo capítulo le agregarías hoy un año después a tu libro?

- Sinceramente, creo que nadie lo sabe aún porque ni siquiera conocemos cuándo

regresaremos a vivir normalmente pero vamos poco a poco cambiando nuestros paradigmas de la mano de trabajar remotamente con la misma o mayor productividad, de modificar modelos económicos a la hora de hacer negocios, contratar distintos perfiles de colaboradores que se adapten a este nuevo escenario, idear nuevos negocios que nacerán ya en este nuevo contexto jamás antes imaginado, por ejemplo. Cómo lo hablábamos antes estamos frente a algo desconocido y tendremos mucho que aprender para después con esa información buscar tomar las mejores decisiones. En el fondo lo que ya veíamos como un escenario complejo en el mediano plazo -desocupación tecnológica, cambios radicales de paradigmas laborales, etc.- se ha acelerado, a esto le deberemos sumar una fuerte depresión económica global en especial en los países en los que las empresas no tienen apoyo gubernamental pero negocios siempre habrá.

- Muchas Gracias, Daniel por tus puntos de vista sobre el mercado y esta nueva realidad esperamos que llegemos a buen puerto en poco tiempo.

- Estoy convencido de que sí llegaremos si todos cumplimos con lo que los especialistas nos recomiendan hacer, no bajamos los brazos y seguimos brindándoles lo mejor a nuestros socios de negocios.