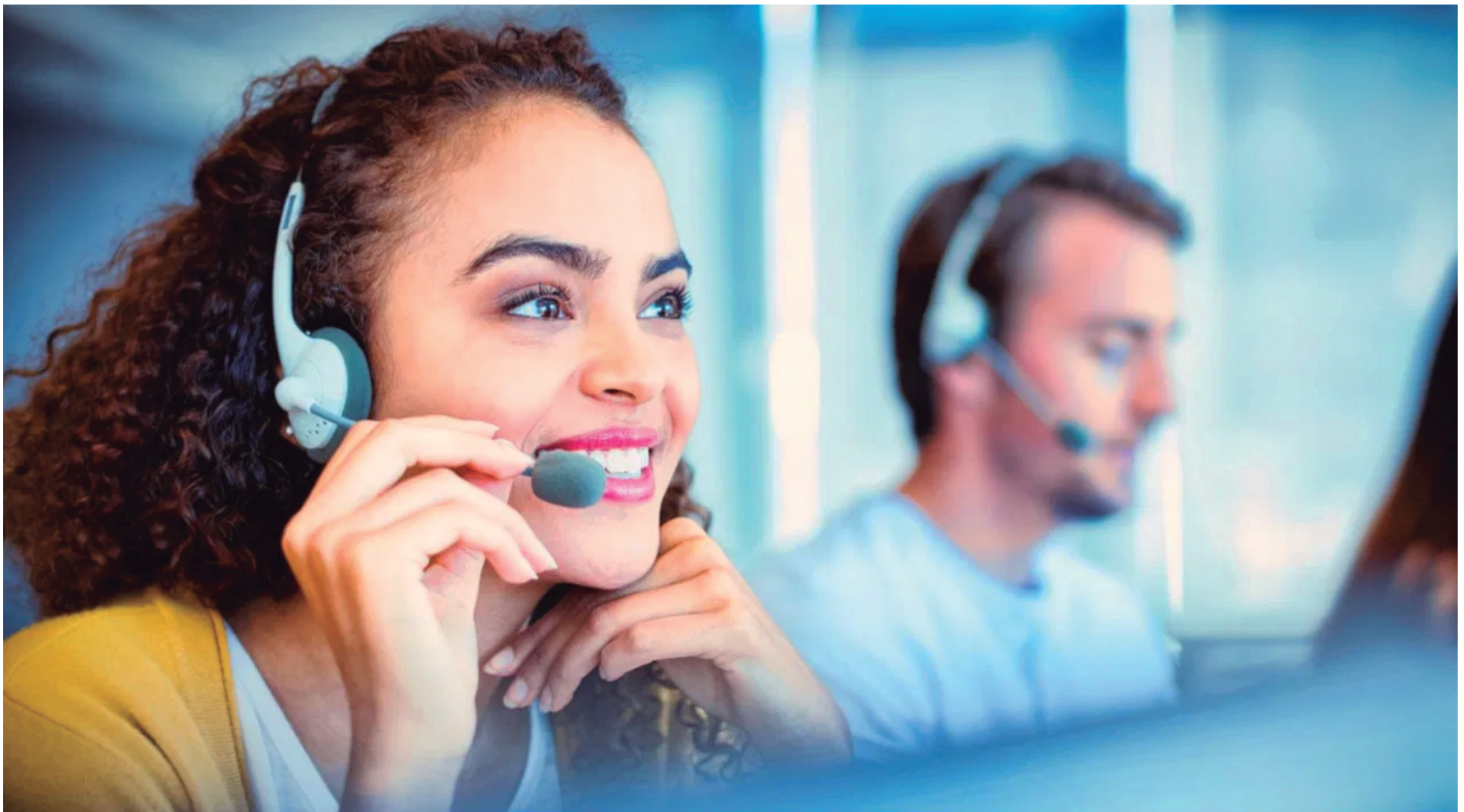


PORTADA > LATAM

LATAM

México: Servicio de call centers crecieron 30% durante la pandemia





México: Servicio de call centers crecieron 30% durante la pandemia

Los servicios de [call centers](#) crecieron 30% durante la pandemia, gracias al auge del comercio en línea, según Daniel Cestau Liz, country manager de InConcert para México, Estados Unidos y Centroamérica (empresa dedicada a la fabricación de tecnología para contact center).

Otro dato destacable proveniente del [Instituto Mexicano de Teleservicios \(IMT\)](#), en México, la industria de [call centers](#) a la par que los servicios crecieron emplea a 700 mil personas, de las cuales 65% está trabajando en su casa, 25% ha vuelto a la oficina y el restante nunca tuvo opción a home office.

En palabras de Daniel Cestau Liz: “cerca de 90% de las empresas del sector se reinventaron a fin de lograr la misma productividad que tenían antes de la pandemia”.

La pandemia vino a potenciar la necesidad que tuvo el cliente final de comprar en línea, lo cual disparó los servicios de call centers, pues al estar trabajando desde casa, la gente llamaba cada vez más para resolver problemas con sus diferentes servicios cómo cable, telefonía, servicios de banca o velocidad de internet.

Las empresas que necesitan comunicarse con los clientes tiene dos opciones: tener su propio contact center o subcontratar a una empresa que da servicio a varias compañías, depende de la estrategia y el fin que tengan dichas empresas, puede ser ventas o dar atención al cliente.

ETIQUETAS:

[call center](#) / [latam](#) / [México](#) / [servicio al cliente](#)

02/06/2021 09:00

ANTERIOR

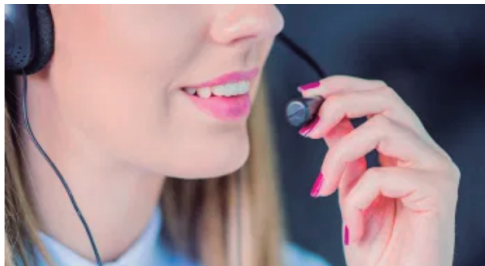
« Este ataque de phishing utiliza un centro de llamadas para engañar a las personas para que instalen malware en su PC.

SIGUIENTE

Marruecos: Precios y facturación en el sector Telecomunicaciones »

Deja un comentario

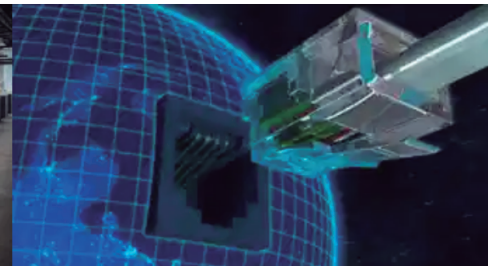
ENTRADA RELACIONADA



Colombia: Ofertas de empleo en el sector Contact Center



Colombia: Call Center mejora canales de atención al usuario



Google reforzará la conexión de Internet entre LATAM y EUA