



Beneficia alza del e-commerce

COVID-19: Servicio de call center repunta 30 por ciento durante el confinamiento

De acuerdo con cifras del Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT), en México, la industria de call centers emplea a 700 mil personas



Confinamiento acelera crecimiento del servicio de call center **Foto: Especial**

El negocio de los **call centers**, servicio especializado en el servicio al cliente, **creció 30 por ciento durante la pandemia de COVID-19**. Esto gracias al **potencial que tuvo el comercio en línea**, destacó Daniel Cestau Liz, country manager de InConcert para México, Estados Unidos y Centroamérica, empresa dedicada a la fabricación de tecnología para contact center.

El directivo explicó que la pandemia de **COVID-19** 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.

Aunque algunas compañías del sector ya contaban con la **tecnología necesaria para tener a su gente trabajando desde casa**, “cerca de 90 por ciento de las empresas del sector se reinventaron a fin de lograr la misma productividad que tenían antes de la pandemia”, dijo.

LO MÁS VISTO

- 1 VIDEO: Resumen del Hungría vs Portugal, Eurocopa 2021**
- 2 La Cineteca Nacional ahora llega a tu casa GRATIS; lanza plataforma en streaming**
- 3 ¿Sabías que existe un certificado de vacunación de COVID-19?**
- 4 Hubo traiciones en muchas partes del país: Mario Delgado**
- 5 “Dejo este video por si algo pasa”: Nutriólogo responde a amenazas de Bárbara del Regil**

LEE MÁS



¿Qué es lo más vendido en el Hot Sale 2021?

De acuerdo con cifras del Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT), en México, la **industria de call centers emplea a 700 mil personas**, de las cuales 65 por ciento está trabajando en su casa, 25 por ciento ha vuelto a la oficina y el restante nunca tuvo opción a home office.

Abundó que las empresas que necesitan comunicarse con los clientes tiene dos opciones: tener su propio centro de contactos o bien subcontratar a una empresa que da servicio a varias compañías.

Lo anterior, dijo, depende de la estrategia y el fin que tengan dichas empresas, puede ser ventas o dar atención al cliente.

Etiquetas

EMPLEO

CALL CENTER

COVID 19

TE PUEDE INTERESAR



COVID "digitaliza" a los consumidores; comercio electrónico crece 17%: UNCTAD



Pyme apoya a trabajadores del campo y artesanos a través del e-commerce