

# DANIEL CESTAU LIZ

COUNTRY MANAGER DE LA EMPRESA TECNOLÓGICA URUGUAYA INCONCERT  
PARA USA, MÉXICO Y CENTROAMÉRICA

AUTOR DE 20 OBRAS DE GESTIÓN COMERCIAL, LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN

## RECIBE UN IMPORTANTE RECONOCIMIENTO POR SU APOORTE A LA INDUSTRIA DE LOS CENTROS DE CONTACTO MEXICANOS.

**Daniel este reconocimiento llega después de dos décadas de arduo trabajo en la industria de los Centros de Contacto mexicanos.**

Si es verdad, dimos los primeros pasos con inConcert en México en el año 2002. Ya todas las marcas importantes de tecnología de Call Center operaban aquí y comenzamos en “menos de cero” a buscar un espacio que gracias a Dios encontramos.

### ¿Fue un largo camino verdad?

Bueno, cuando uno ya pisa la tercera edad y ha recogido años de experiencia en los negocios tiene claro de que los caminos cortos no existen. Con inConcert nos llevó tal vez una década lograr el liderazgo en un mercado tan grande y complejo como lo es el mexicano que muchas veces sólo ve como una opción válida a los fabricantes locales o del país del norte pero pocas veces se fija en lo que puede producir un pequeño país sudamericano.

### ¿Cuál es hoy la tecnología más importante que desarrolla inConcert?

Si bien nuestro foco siempre ha sido la fabricación, implementación y soporte de tecnología (hoy Omnicanal) de Contact Center, inConcert cuenta con otras plataformas de clase mundial con las que competimos de igual a igual con empresas que tienen un valor de miles de millones de dólares y que además hace una “vida entera” que se mueven globalmente. Nuestras tecnologías de Helpdesk, Marketing Automation, Speech Analytics o Workforce Management se crearon para llevar a las empresas que las adopten a otro nivel en el tan complejo pero ineludible camino de la Transformación Digital.



### ¿Cuáles son desde tu experiencia los principales cambios que se han dado en la industria de los Centros de Contacto en este año y medio de pandemia?

La situación que hemos venido viviendo en estos casi 17 meses de pandemia ha llevado a acelerar muchos procesos que de alguna manera ya se venían dando en el mercado pero a un ritmo más lento.

La Transformación Digital ya era una necesidad imperiosa pero se presentó la obligación de acelerarla ante la migración de las ventas presenciales

a no presenciales y a un entorno de teletrabajo. La aceleración de estos procesos fue lo que le permitió a las empresas que reaccionaron primero poder mantenerse y crecer apoyadas en esos cambios.

Toda esta situación hizo que se elevara exponencialmente la demanda de tecnologías para digitalizar los procesos de venta y atención al cliente más allá de que gran parte se vieron obligadas a mover sus operaciones a la nube.

### **¿Cómo se adaptó la empresa que diriges para poder atender estas nuevas tendencias y fundamentalmente dentro de los tiempos que los clientes tuvieron la necesidad de exigir?**

En inConcert ya ofrecíamos servicios en la nube desde hacía más de diez años atrás, si no recuerdo mal desde 2009. Por esta razón ya contábamos con la experiencia para atender una demanda de este tipo. Actualmente por ejemplo ofrecemos una solución full web RTC para el canal telefónico ya integrado a la plataforma Omnicanal que soporta trece canales de contacto.

Nuestra compañía siempre se caracterizó por liderar la innovación dentro de la industria en la que tenemos una trayectoria de más de dos décadas. Así pasó con los servicios Cloud, con la migración del Call Center tradicional al Contact Center, con la Omnicanalidad e incluso con la Inteligencia Artificial.

### **¿Cuál sería el próximo paso con el objetivo de mantener este liderazgo en la innovación?**

Para el mes que viene seguramente ya tendremos -dentro de otras sorpresas que prefiero no adelantar- el lanzamiento de nuestra solución mobile de Contact Center.

Se trata de una nueva versión de nuestra plataforma Omnicanal adaptada por completo al entorno móvil con el objetivo de darle soporte a todos los canales de comunicación que hoy se utilizan y a la gestión del CRM.

Todos los recursos involucrados en el Contact Center, ya sean los Agentes Telefónicos, Supervisores y Administradores podrán acceder al total de las funcionalidades -que hoy acceden desde sus PCs- pero ahora desde sus teléfonos móviles.

### **¿Cuáles son Daniel las industrias en las que inConcert está hoy enfocada como empresa de tecnología?**

Por la flexibilidad de todas las plataformas desarrolladas por nuestra empresa y la customización que podemos realizar con las mismas nos hemos orientado a todo tipo de industrias que están emprendiendo el necesario y complejo camino de la Transformación Digital, en especial en sus procesos de comercialización y calidad de atención al cliente. Para darte un ejemplo puntual nuestra plataforma de Marketing & Sales se creó para aplicarla tanto en sectores de Business to Consumer como en empresas orientadas al Business to Business que tienen ciclos mucho más largos y obligadamente necesitan un CRM integrado a sus medios digitales e incluso a sus múltiples canales de contacto.

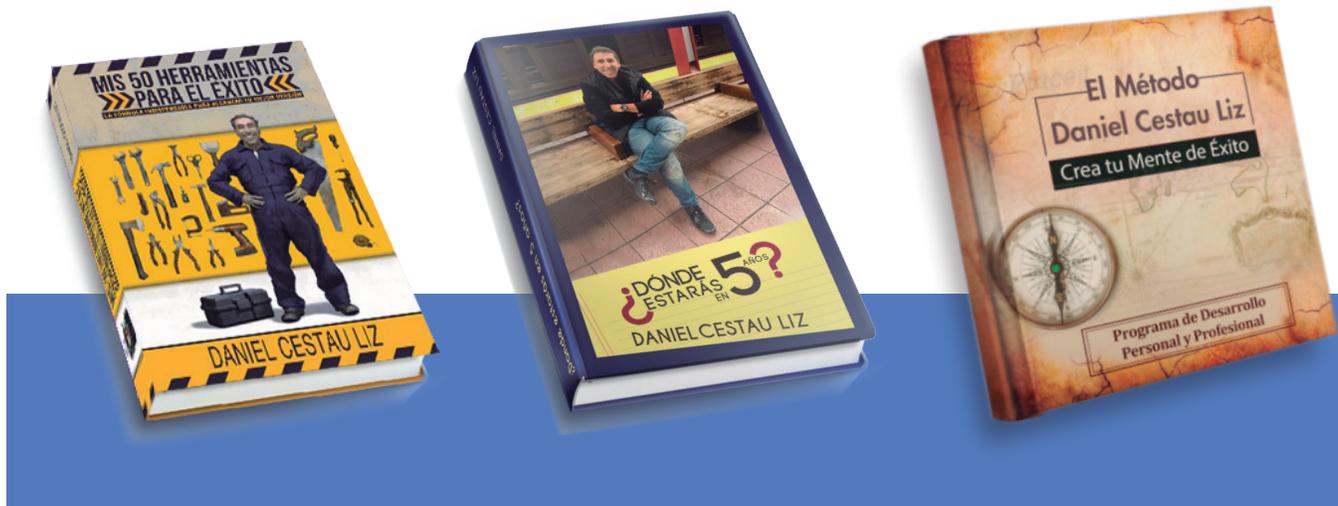
**“La Transformación Digital ya era una necesidad imperiosa pero se presentó la obligación de acelerarla ante la migración obligada de las ventas presenciales a no presenciales y a un entorno de teletrabajo.”**

También nuestro cliente objetivo son organizaciones que tienen la expresa necesidad de brindarle soporte a una cantidad importante de clientes buscando para ellos la mejor experiencia de contacto.

### **¿Cuáles son las industrias específicas donde has visto en tu experiencia de Country Manager una mayor oportunidad de generar nuevos negocios en el corto plazo?**

Bueno... la industria financiera, la de las telecomunicaciones, el sector educativo, el retail (con sus drásticos cambios) y el sector automotriz (ahora reactivado) son los sectores donde hemos reconocido un incremento muy significativo en su inversión tecnológica de alguna manera ligada a un cambio acelerado en sus paradigmas de comercialización adaptándose a una velocidad altísima a modelos no presenciales.

Modelos que más allá de la necesidad actual consideramos que de alguna manera llegaron para quedarse definitivamente.



### **Sabemos que la escritura ocupa una parte importante de tu vida profesional. Cuéntanos sobre tus libros...**

Mi primer libro se llamó **Crece Cuatro pasos para el éxito PyME** y se editó en 1999. A lo largo de los últimos 21 años he escrito otras 19 obras y me fui moviendo poco a poco de la Gestión Comercial, el Management y el Liderazgo hacia lo Motivacional. Quien esté interesado en conocer más sobre mi bibliografía puede informarse en [www.librosdcl.com](http://www.librosdcl.com).

### **¿Por qué esa transición en los últimos años de los negocios a lo motivacional?**

Soy un convencido que todos aquellos que hemos recorrido un largo camino de trabajo y logrado todos los objetivos que nos propusimos tanto sea personales como profesionales tenemos la obligación de testimoniar nuestras experiencias para que les sean útiles a los que están comenzando a transitar su vida profesional o de emprendurismo.

### **¿Cuáles consideras que son tus obras más logradas?**

Siempre los que tratamos de convertirnos en escritores le tenemos más amor a las últimas páginas que produjimos. “**Mis 50 herramientas para el Éxito, la fórmula indispensable para alcanzar tu mejor versión**” analiza de alguna manera cuáles fueron los drivers que me permitieron lograr mis objetivos e incluso aprovecho allí para recomendar capítulo a capítulo una cantidad de obras relacionadas (de otros autores) que considero vitales

para poder cambiar los paradigmas que pueden estar jugándonos en contra y poder construir nuestra mejor versión como reza el título. También considero que logré un resultado aceptable con **¿Dónde estarás en cinco años?**, el primer libro en el que me dirijo a la juventud y en el que intento guiarlos en la planificación necesaria para el siguiente lustro en una edad tan importante de sus vidas -la adolescencia-.

### **¿Qué es lo nuevo que estás hoy escribiendo?**

Acabo de terminar un manual de más de 1000 páginas que lo considero un Método de Desarrollo Personal en el que tengo muchas expectativas porque estoy convencido que puede cambiarle la vida radicalmente al que lo lea y decida aplicar de inmediato sus estrategias con el firme objetivo no solamente de construir una mejor versión de sí mismo sino también lograr una prosperidad integral más allá de los vientos de cambio que podamos estar viviendo en la actualidad.

### **Algo más que te gustaría agregar.**

Nada más que un agradecimiento enorme al Ing. Rafael Ugalde, fundador de Mundo Contact, por haber pensado este año en mí para este reconocimiento y en especial a los socios de inConcert que hace poco más de veinte años atrás me tuvieron en cuenta para desarrollar el mercado mexicano (la primera acción comercial proactiva de la empresa) y desde ahí permitirme apoyar el crecimiento que tuvo la compañía que hoy opera exitosamente en 26 mercados con oficinas propias en 10.