

# Perspectivas de los Centros de Contacto ante el Entorno Actual

---

## Desafíos, Impactos y Oportunidades

Edgar Fierro  
Country Manager  
IDC México

# Agenda

- Variables de entorno
- Las prioridades de nuestros clientes en la nueva economía
- Cómo reaccionar a las nuevas oportunidades
- ¿Qué hay más allá de nuestra frontera?
- Guía esencial



- Variables de entorno
- Las prioridades de nuestros clientes en la nueva economía
- Cómo reaccionar a las nuevas oportunidades
- ¿Qué hay más allá de nuestra frontera?
- Guía esencial



# Las variables económicas son inherentes al negocio de centros de contacto

Tipo de cambio

Desempleo

Inflación

Balanza  
Comercial

PIB

Remesas

Índice de  
Confianza

Cartera Vencida

# Agenda

- Variables de entorno
- Las prioridades de nuestros clientes en la nueva economía
- Cómo reaccionar a las nuevas oportunidades
- ¿Qué hay más allá de nuestra frontera?
- Guía esencial



# Las prioridades cambian en la nueva economía

Crece la cartera vencida



Aumenta el número de llamadas de cobranza

Las empresas desean alcanzar su cuota si o si. Aceleran las promociones de corto plazo.



Llamadas de venta más efectivas

Las empresas reducen el pago de mantenimientos



Aumenta el número de llamadas a centros de ayuda

Se ve mermada la calidad en los productos o servicios



Crece el número de reclamos

Aumenta el número de percances (robos, asaltos, etc.)



Crece la cantidad de reportes

Menores presupuestos para actividades en persona



Mayores servicios telefónicos



# El modelo de negocio es complejo y se deben tomar decisiones ágiles

## Tipos de llamadas

- Consultas
- Ventas
- Quejas
- Mesa de Ayuda
- Encuesta, etc.

## Canales

- Teléfono
- Fax
- Correo
- Website
- Líneas de chat

## Tecnologías

- ACD
- CTI
- IVR
- Correo de Voz
- Tarifcador
- Monitoreo
- Marcador Automático / predictivo
- Grabación
- CRM
- Chat, etc.

## Industrias

- Financiero
- Gobierno
- Servicios
- Manufactura
- Comercio



## Gente

- Reclutamiento / Selección
- Entrenamiento
- Compensación
- Planes de carrera
- Monitoreo
- Medición
- Coaching
- Escalación

# Agenda

- Variables de entorno
- Las prioridades de nuestros clientes en la nueva economía
- **Cómo reaccionar a las nuevas oportunidades**
- ¿Qué hay más allá de nuestra frontera?
- Guía esencial



# 1. “depth” en lugar de “breadth”

- Fomentar la relación con el 20% de clientes que nos da el 80% de negocio (contribución por cliente)
- Implementar un proceso continuo de satisfacción de cliente
- Mostrar el retorno de inversión de manera proactiva
  - Indicadores de productividad
  - Objetivos alcanzados por el cliente
  - Propuestas de mejora



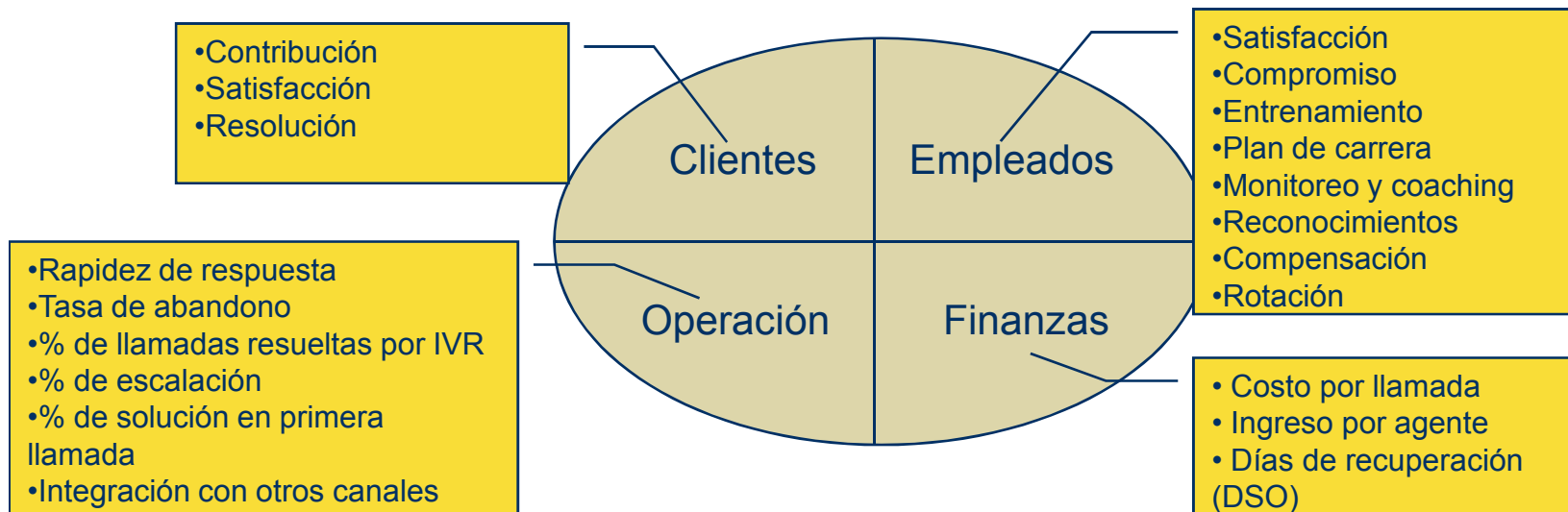
## 2. Cuidar a la gente valiosa

- Monitoreo continuo de la satisfacción de los empleados
- Construir equipos de excelencia y asignarlos a cuentas o servicios clave
- Continuar con los planes de entrenamiento
- No suspender los programas de reconocimiento



# 3. Incrementar el nivel de medición

- Seleccionar las métricas de mayor impacto
- Incrementar la frecuencia
- Da a conocer los resultados
- Proceso de mejora



## 4. Especialización en el servicio

1. Identifica el/los servicio(s) de mayor rentabilidad
2. Evalúa si existe algún elemento diferenciador en el servicio
3. Desarrolla barreras de entrada con tus clientes



# 5. Maximización del agente

- Manejo de mayor número de clientes y llamadas
- Personalización
- Atender llamadas complejas
- Entrega de calidad de servicio
- Entrega rápida y a costos bajos
- Uso correcto de las tecnologías

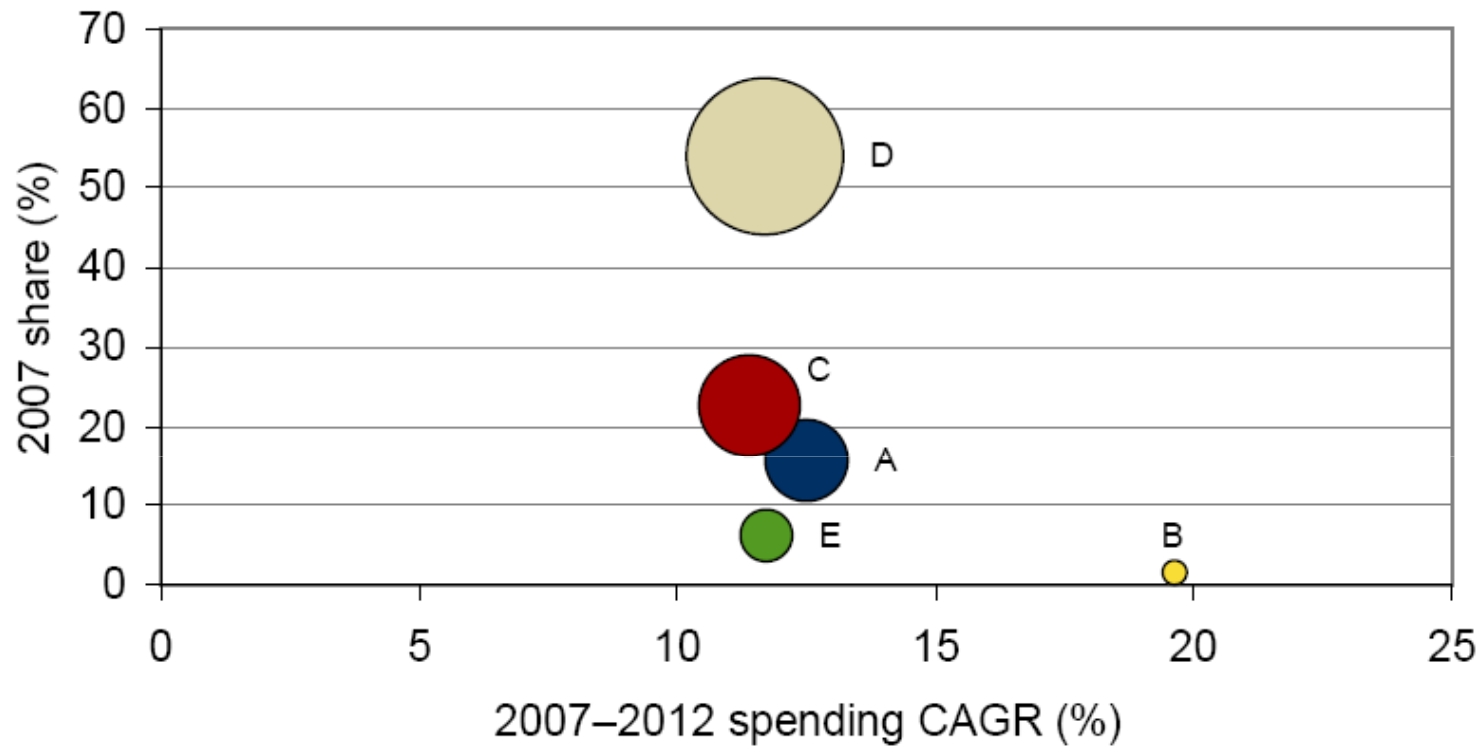


# Agenda

- Variables de entorno
- Las prioridades de nuestros clientes en la nueva economía
- Cómo reaccionar a las nuevas oportunidades
- ¿Qué hay más allá de nuestra frontera?
- Guía esencial



# Uno de los pocos mercados que incluso a nivel global presenta crecimientos



- A RH
- B Compras
- C Financieros y contables
- D Atención a clientes
- E Entrenamiento

Fuente: IDC, "Worldwide and US BPO 2008-2012 Forecast"

# El principal Reto y Ventaja sigue siendo el Talento



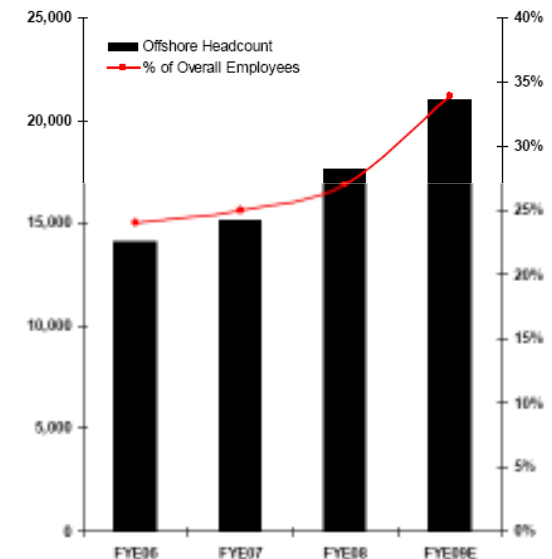
- En el último estudio de IDC de “*Performance Impact Study*” determinó que los factores más importantes del éxito en la entrega de un servicio son las **habilidades** y **conocimiento** del equipo.
- La dinámica de mercado exige mayor nivel de competencias
  - Nuevas soluciones tecnológicas
  - Maximización de las horas de servicio empleadas
  - Mayor impacto al negocio
- Diferenciación de México por Especialización (NO precio)
- La nueva economía arroja la diversificación de procesos en países como el nuestro

# El talento de México sigue siendo atractivo para empresas globales que ofrecen BPO

- Una empresa que ingresa casi la mitad de toda la industria TI de México pretende terminar su año fiscal 2009 con casi 35% de su personal en esquema de Offshore
- Pondrán en Offshore trabajos de mayor valor agregado
- México es uno de los países listados como parte de su crecimiento de capacidad (actualmente cuentan con operaciones en Ciudad Juárez, Monterrey, Hermosillo y DF, donde emplean aproximadamente a 4,500 personas, es decir, aprox. 20% de su headcount)

## Significant increase in planned offshore employees

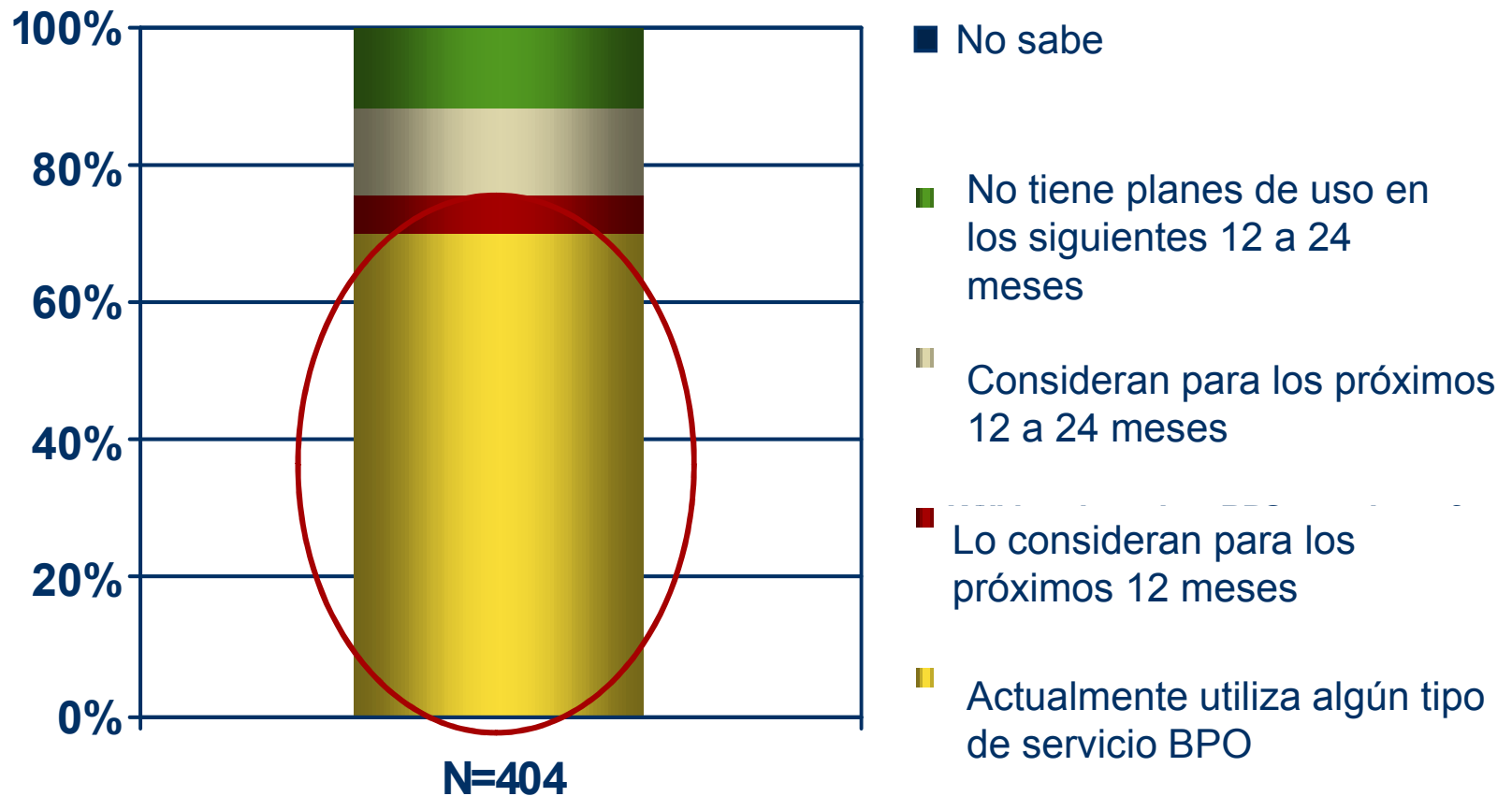
- Invest in sales
- Innovative solutions
- Margin expansion
- Offshoring more complex work
- Requires significant upfront investment
- Expanding capacity in:
  - Philippines
  - Mexico
  - Jamaica
  - Guatemala
- New production centers in:
  - India



Fuente: Reporte Financiero de ACS, "Fiscal Quarter and Fiscal Year 2009 October 30, 3008"

# El mercado americano esta familiarizado con servicios BPO

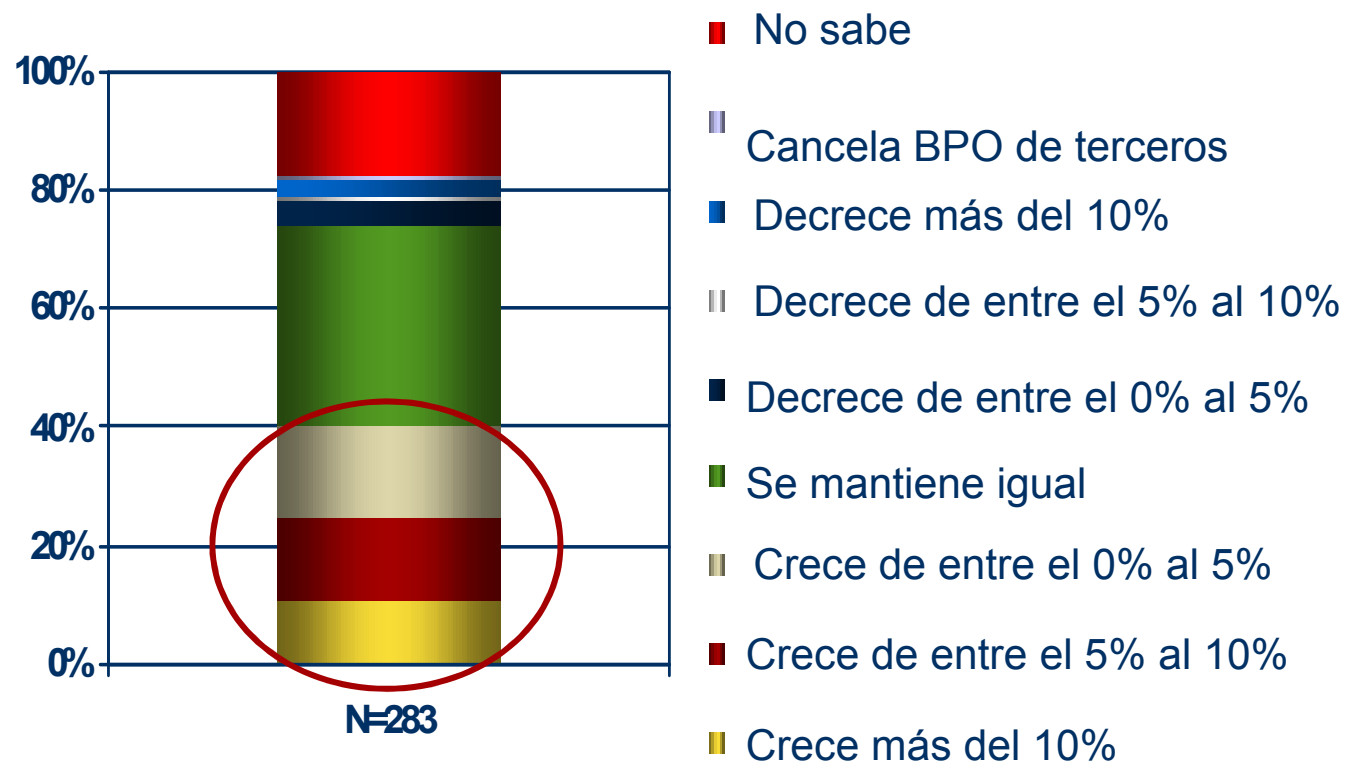
## Uso de Servicios BPO



Fuente: IDC, "2009 BPO Services Needs" (survey in October – November 2008)

# Al mismo tiempo, los servicios de BPO siguen ofreciendo buenas oportunidades

Variación de gasto en servicios BPO para 2009



Fuente: IDC, "2009 BPO Services Needs" (survey in October – November 2008)

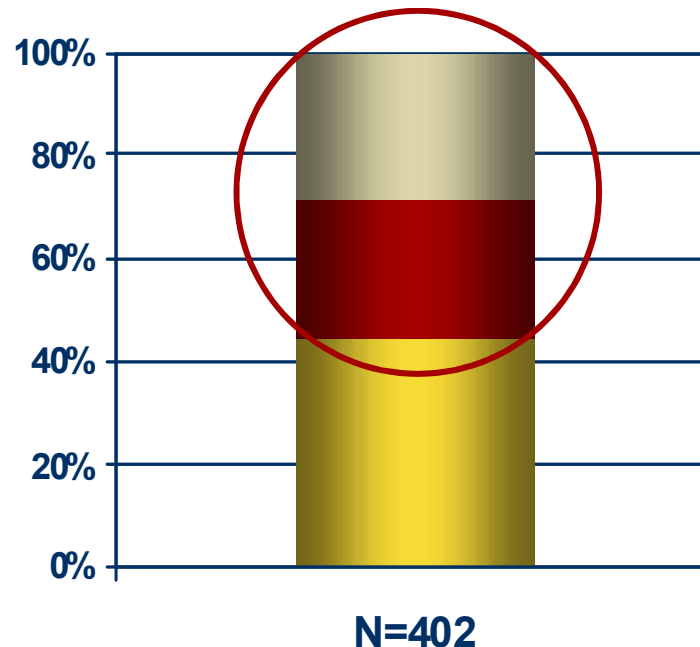
# Los servicios de atención a clientes, ventas y marketing son los más buscados en BPO



Fuente: IDC, "2009 BPO Services Needs" (survey in October – November 2008)

# México sin duda es una gran alternativa

Preferencias de Ubicación



- Estamos abiertos en que el servicio se vaya en modalidad offshore, pero nos gustaría influir donde
- Esperamos que el proveedor elija donde debe proveer el servicio
- Esperamos que el servicio sea entregado desde los Estados Unidos

Fuente: IDC, "2009 BPO Services Needs" (survey in October – November 2008)

# Agenda

- Variables de entorno
- Las prioridades de nuestros clientes en la nueva economía
- Cómo reaccionar a las nuevas oportunidades
- ¿Qué hay más allá de nuestra frontera?
- **Guía esencial**



# Guía esencial para la industria

## 1. Desarrollo de un perfil de industria

- Tipos de llamadas y actividad
- Industrias a las que se atiende
- Volumen de llamadas
- Incentivos
- Rotación
- Entrenamiento
- Infraestructura tecnológica
- Indicadores de productividad

## 2. Construir una estrategia de desarrollo de industria

- Mercado interno
- Mercado Externo

# Guía esencial para los centros de contacto

1. Construye referencias basadas en indicadores
2. Cuida a agentes, supervisores, ... son el principal activo
3. Escucha a los agentes... generalmente son los que nos dan aviso de nuevas oportunidades
4. Focalización al exterior en lugar del interior
5. Transfórmate en especialista en lugar de generalista
6. Segmenta a tus clientes, dales un trato distinto
7. Define metas de servicio internas y externas
8. Reconocimiento y planes de carrera formales



# Contacto



Edgar Fierro  
Country Manager  
IDC México  
[efierro@idc.com](mailto:efierro@idc.com)