
inConcert, presente en el Global Contact Forum



inConcert se encuentra participando de la nueva edición del Global Contact Forum, en Ciudad de México.

Daniel Cestau Liz, Country Manager de **inConcert** para México y Norteamérica, señala: "En cada rincón de nuestra organización se percibe una actitud innovadora y mucha motivación para llevar a nuestros clientes los resultados del talento, creatividad e inversión sostenida que impulsa a nuestro team de R&D".



Daniel Cestau Liz,
Country Manager para México
y Norteamérica

"El mercado del Contact Center está reformulándose aceleradamente de alguna manera acompañando los movimientos que se producen en Estados Unidos y Europa. Las grandes marcas están buscando la forma de mejorar sus servicios, sorprender a sus cliente y reducir costos, los BPO están adaptando su portafolio de servicios y los fabricantes de tecnología haciendo grandes inversiones para anticiparse a liderar esos procesos de cambio".

"Los servicios omnicanal llegaron para quedarse, los índices de adopción de los consumidores así lo demuestran. Nuestros clientes han procesado en 2016 más de 60 millones de interacciones sobre canales de alternativos a la voz y también hemos comprobado una mejora sustancial en los tiempos de atención por canales alternativos".

"El principal desafío de las marcas radica en mejorar la experiencia del cliente y a la vez, reducir costos de forma significativa. Para lograr ambos propósitos hacen falta 3 elementos: una estrategia a mediano y largo plazo que acompañe la evolución y el estado de las tecnologías emergentes, mucha creatividad y un socio tecnológico que logre enfocarse en el problema a resolver".
