

DE LA MANO DE LA OMNICANALIDAD INCONCERT CONSOLIDA SU FUERTE LIDERAZGO EN MÉXICO EN UN MOMENTO PARA TODOS DELICADO.

Buenas tardes Daniel y gracias por atendernos. Estuvimos presentes en el último Contact Forum 2020 presenciando un demo de la plataforma inConcert y conociendo en detalle su posicionamiento en el mercado mexicano, ¿cómo vieron este nuevo evento de la industria?

Si nuevamente participamos de este evento como lo hemos hecho en los últimos quince años. El de este año fue un poco acotado no sabemos si por causa del Coronavirus, la recesión económica o ambas. Más allá de esto nuestra participación estuvo como siempre orientada no a generar nuevos negocios sino a recibir a los clientes que han confiado en nosotros y operan nuestra plataforma, algunos desde hace más de una década y media. Desde ese punto de vista nuestra participación año a año es de vital importancia.

¿Cómo marca la diferencia una empresa como inConcert en un evento de estas características de cara a un cliente que se acerca por primera vez a este tipo de tecnologías?

Bueno, si veías los stands que estaban presentados en el evento la mayoría decían que tienen to-



do lo que el cliente puede estar buscando pero después cuando llega el momento de mostrar una operación importante trabajando con la tecnología muchas veces la oferta se desmorona.

Contar hoy día con una plataforma Omnicanal se logra solamente si hubo en los últimos 10 años investigación, desarrollo e inversión de muchas decenas de millones de dólares.

Sin estos ingredientes es imposible que la empresa tenga algo "con forma" para ofrecerle al cliente que busca mejorar su productividad y contar con tecnología de punta.

A la hora de hacer shopping el cliente no se debe quedar jamás

con la presentación en Power Point y el demo que el fabricante va a hacerle porque eso jamás falla.

El cliente debe exigirle al preventa o al distribuidor que lo lleve a visitar un cliente importante operando la plataforma y trabajando la misma al límite de sus posibilidades.

Es ese cliente que le va a dar testimonio de cómo funciona la tecnología, cómo es el trato del fabricante y fundamentalmente cómo opera el soporte.

Resumiendo la contestación a tu pregunta la adquisición de este tipo de tecnologías es un proceso largo y tedioso por lo estratégica que es la misma para el futuro cliente. El cierre del negocio lejos está de un primer contacto y menos por haber visto una presentación a la ligera en tu stand.

En el marco del evento tuvimos la oportunidad de ver en detalle todas las nuevas tecnologías que acompañan la plataforma Omnicanal de inConcert brindándole a la empresa que lo necesita la posibilidad de una verdadera Transformación Digital.

Si es verdad, hoy en inConcert contamos con una oferta ampliada, con tecnologías de Speech Analytics, CRM, Marketing Auto-

mation, Collection y Helpdesk. Durante 17 años inConcert se focalizó únicamente en Tecnología de Contact Center Multimedia, en los últimos años hemos hecho una inversión varias veces millonaria para llegar no solamente a los Centro de Contactos sino también a empresas de múltiples rubros que buscan mejorar la productividad y resultados de la mano de nuevas tecnologías que hoy están urgidas de adoptar.

¿Qué es lo que más buscan las empresas hoy en día?

En materia de Call Centers hay un gran atraso tecnológico y lo que se busca es entrar de lleno a la Omnicanalidad. El paradigma de comunicación ha cambiado radicalmente y tener un Call Center de voz ya no alcanza. Se debe atender al cliente por todos los medios que éste se comunica.

¿Cómo seguirá el año desde tu punto de vista después de casi dos décadas en este negocio?

No hay dudas que será el año más complejo que vivamos desde todo punto de vista. También será el año en que más aprendamos si intentamos ver el “vaso medio lleno”.

Que seamos líderes en este mercado siempre ayudará “el día después”.

Hasta que no sepamos cuándo termina la pandemia que nos está afectando globalmente no sabemos qué pasará. Desde mi punto de vista el año comercialmente está perdido pero también es una realidad que el mundo seguirá funcionando ese día después.



La gente seguirá frecuentando el cine, yendo a la peluquería, irá a la cancha a ver a su equipo preferido, pagará su suscripción de Netflix e irá con la familia el domingo a comer a su restaurante favorito. No va a ser el mismo mundo, de eso todos estamos convencidos, como no lo fue después del 9/11. El golpe económico que todos los mercados van a sufrir va a ser enorme, los cierres de empresas y los despidos marcarán un nuevo orden y deberemos saber adaptarnos a las nuevas condiciones como tantas veces lo hemos hecho.

En estas situaciones no ganará el más fuerte sino el más flexible y el que durante esta situación haya hecho bien las cosas.

¿Qué diferencia marcó inConcert en medio de esta problemática que estamos viviendo en estos meses de Marzo de 2020?

Mirá no quiero caer en el lugar común de todos los capacitadores que muestran el ideograma chino de la crisis y la oportunidad pero es en estos momentos donde se ve quién juega de proveedor y va por el cheque del cliente y quién es un verdadero aliado estratégico y busca en equipo apoyarlo para salir cuanto antes del problema equilibrando su operación con los menos trastornos posibles.

En los últimos días estamos moviendo diariamente de los Call Centers de nuestros clientes un promedio de 3,000 Agentes Telefónicos a sus domicilios para que sigan trabajando normalmente bajo la modalidad de Teletrabajo. No es un asunto fácil para nosotros (si bien tenemos la tecnología lista para esto desde hace diez años) porque la necesidad se está dando a la misma vez en los 26 países donde tenemos operaciones.



Cuando años atrás sufrimos el sismo pasó algo similar pero era solamente en México, hoy la problemática es global pero gracias a Dios estamos cumpliendo con nuestros clientes que ya están dando testimonios de los buenos resultados obtenidos pese a lo traumático del cambio.

¿Qué debería hacer hoy un Centro de Contactos que no cuente con la Tecnología necesaria para Teletrabajar?

A las empresas que hoy están limitadas para mover a su gente a trabajar a sus casas inConcert le propone prestarle la tecnología por 60 días sin costo alguno y sin ningún tipo de compromiso posterior de renta o de compra. Entiendo que ya hay otros fabricantes que están ofreciendo lo mismo y eso es muy positivo. Estamos viviendo una situación que sólo habíamos visto en pelí-

culas de Hollywood, es el momento de ayudar, no es tiempo de hacer negocios, es tiempo de aprender cómo salimos del problema todos juntos.

Es una realidad que vamos a tener que aprender a vivir en otro contexto totalmente diferente al que hemos vivido los últimos años. En ocasión del lanzamiento de tu último libro ¿Dónde estarás en cinco años? tuvimos la oportunidad de platicar de cómo tú veías el mundo en los próximos años, no existía en ese momento el Coronavirus que en menos de dos meses ha infectado globalmente a decenas de miles de personas y matado a miles, ¿qué sientes va a cambiar fuera de la idea que traías?

Sinceramente creo que nadie lo sabe aún porque ni siquiera sabemos hoy cuándo podremos salir de nuestras casas y volver

a vivir normalmente. Cómo lo hablábamos antes estamos frente a algo desconocido y tendremos mucho que aprender para después con esa información buscar tomar las mejores decisiones. En el fondo a lo que ya veíamos como un escenario complejo (desocupación tecnológica, cambios radicales de paradigmas laborales, etc.) le deberemos sumar una fuerte depresión económica global y tal vez quién te dice... el reaprender a hacer negocios.

Muchas Gracias Daniel por tus valiosas apreciaciones esperamos que, como en las películas, tengamos un final feliz.

Estoy convencido de que sí lo tendremos si todos cumplimos con lo que los especialistas nos recomiendan hacer. Muchas Gracias a ti, Carlos.