

Más de OPINIÓN



Capitanes en REFORMA

04 Jun. 2021

🕒 4 min

Crecimiento en pandemia

Con los meses de confinamiento y la necesidad de dar atención vía remota, los call centers han visto crecer su negocio de forma acelerada.

De acuerdo con datos de InConcert, que en México capitanea Daniel Cestau Liz, en poco más de un año el crecimiento de este sector fue de 30 por ciento.

Según esta firma uruguaya, con presencia en 26 países, esto ha detonado también la proveeduría de tecnología que requieren los centros.

Incluso, ante la pandemia las empresas de atención que tenían inteligencia artificial enrutaron su sistema a asesores personales y se tuvo que contratar más gente.

Esta industria emplea a 700 mil personas en el País, de las cuales 65 por ciento trabaja ahora desde casa, 25 por ciento volvió a la oficina y el restante 10 por ciento nunca se fue.

InConcert cuenta con 60 mil posiciones en México, casi 120 mil personas, que dan servicio a Atención Telefónica, Especialistas en Contacto Directo, Toyota, Coppel, Atento, Banco del Bajío, Bancoppel, entre otros.

La empresa aprovecha los cambios de hábitos y planea crecer este año 32 por ciento.



Artículo