

ENTREVISTA A DANIEL CESTAU LIZ, COUNTRY MANAGER DE LA EMPRESA TECNOLÓGICA INCONCERT, AUTOR DE VEINTE LIBROS DE GESTIÓN COMERCIAL, LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN Y MÁS DE 100 ARTÍCULOS PUBLICADOS EN MEDIOS DIGITALES Y REVISTAS ESPECIALIZADAS.

Nacido en Montevideo, Uruguay y con estudios en Argentina y Estados Unidos, fundó y dirigió desde los diecinueve años, diferentes empresas en las que el Marketing y la Comercialización ocuparon un papel preponderante. Se especializó en Marketing Estratégico, Marketing Directo, Customer Relationship Management y en la implementación de toda nueva tecnología potenciadora de la Comercialización tradicional en la Pequeña y Mediana Empresa.

• **¿Daniel qué haz hecho profesionalmente en el sector de los Centros de Contacto en estas dos últimas décadas en México?**

El foco de mi vida profesional ha sido desde 2002 dirigir la empresa tecnológica inConcert para México, Estados Unidos y Centroamérica. inConcert es una empresa que fabrica, implementa y soporta tecnología Omnicanal para Centros de Contacto y cuenta hoy con operaciones en 26 países con oficinas propias en 10.

• **¿Hacia dónde sientes tú que se están moviendo los negocios de tu industria en la región?**

La situación que estamos viviendo en la actualidad -y que no sabemos a ciencia cierta aún cuándo va a terminar- nos está llevando de manera obligada a cambiar muchos de los paradigmas que cargábamos como definitivos. Estoy convencido de que allí justamente está la posibilidad de adaptarnos y crear nuevas oportunidades. No quiero mencionar el ideograma chino de la crisis y la oportunidad del que hablan todos los



capacitadores en un momento en que vemos mercados como el americano con millones de desempleados o como México donde el 78% de la población ha perdido o disminuido drásticamente sus ingresos... pero la realidad es que siempre se abren nuevas oportunidades para el que hizo “la tarea” y está decidido a recorrer el camino necesario para reinventarse.

Es bien sabido que los próximos no serán años fáciles y es por eso que de una vez por todas debemos dejar de hacer más de lo mismo.

Hace unos años escribí un libro -que reescribí de punta a punta en plena pandemia- que habla justamente de esto y su nombre es: Reinventarse. Muchos de los cambios que sabíamos que iban a ocurrir en unos años más -como por ejemplo la desocupación tecnológica- se han acelerado y hay que “tomar cartas” en el asunto antes de que la realidad nos golpee más fuerte.

- **¿Cuáles son, desde tu perspectiva, las tendencias principales que están rigiendo en la industria de los Contact Centers desde marzo de 2019 cuando toda nuestra vida de una u otra forma cambió?**

El contexto de pandemia durante el último año y medio ha acelerado varios procesos que, en realidad, ya venían emergiendo en el mercado. Muchas empresas estaban transitando el camino de la Transformación Digital, las ventas no presenciales e incluso el teletrabajo. Lo que sucedió con la pandemia es que los cambios debieron darse de forma mucho más veloz de lo que se preveía.

Esto hizo que en especial se disparara la demanda de tecnologías de punta para digitalizar el proceso de Ventas y de Atención al Cliente. A la vez, una gran cantidad de empresas necesitaron migrar sus operaciones a un entorno Cloud que permitiese desarrollar las actividades en la modalidad de teletrabajo.

- **¿Cómo se ha adaptado inConcert la empresa que diriges para atender esas tendencias?**

En inConcert ofrecemos servicios de Cloud desde 2009, por lo que ya teníamos la solución tecnológica y experiencia requerida para atender las nuevas demandas del mercado en el contexto de pandemia. Hoy ofrecemos una solución full Web RTC para el canal telefónico, integrado a una plataforma Omnicanal que soporta hasta trece canales de contacto.



Algo que siempre ha caracterizado a inConcert -que tiene 20 años de trayectoria a nivel global y opera en México desde 2002-, ha sido liderar la innovación en la industria incluso desde antes que se convirtieran en “tendencias”. Eso sucedió con los servicios Cloud, así como con el concepto de Omnicanalidad y el pasaje de Call Center a Contact Center, o incluso en la implementación de la Inteligencia Artificial. Contar con tecnologías de última generación y el profundo conocimiento del mercado regional nos ha permitido como empresa brindar una respuesta ágil a nuestros clientes, en diversidad de escenarios.

- **¿Qué podemos esperar durante este 2021 en cuanto a nuevos lanzamientos de inConcert?**

Para el segundo semestre de 2021 lanzaremos nuestra solución Mobile de Contact Center. Se trata de una versión de la plataforma inConcert Omnichannel Contact Center, adaptada al entorno móvil, para poder darle soporte a todos los canales de comunicación y a la gestión de CRM. Los Agentes Telefónicos, Supervisores y Administradores podrán acceder a todas las funcionalidades que hoy acceden desde el desktop de ahora en más en su teléfono celular.

- **¿A qué industrias se enfoca inConcert en la actualidad?**

Por la amplitud y flexibilidad de las plataformas desarrolladas por nuestra compañía y la customización que nos caracteriza, nos hemos orientado a todo tipo de industrias que puedan necesitar una actualización tecnológica de sus procesos de Marketing, Ventas y fundamentalmente Atención al Cliente.

Nuestra plataforma de Marketing & Sales Omnicanal es aplicable tanto a sectores B2C que requieren una venta inmediata desde el Contact Center, como a empresas B2B que tienen ciclos

considerablemente más extensos y necesitan un CRM potente e integrado a sus medios digitales e incluso a sus canales de contacto. Y también, por supuesto, a organizaciones que le brinden soporte a una cantidad importante de clientes y busquen garantizarles la mejor experiencia de contacto.

Algunas de las industrias en donde hemos visto una mayor oportunidad en el contexto reciente son la industria financiera, las telecomunicaciones, el sector educativo, el retail y el sector automotriz. En estos sectores hemos reconocido un incremento significativo en la inversión digital y un cambio acelerado en sus paradigmas de comercialización, adaptándose muy rápidamente a modelos no presenciales. Modelos que, más allá del contexto actual, sentimos que llegaron para quedarse definitivamente.

- **¿Cómo has adaptado personalmente tu día a día en este nuevo contexto de pandemia?**

Mi vida cambió radicalmente en este contexto porque dejé de tomar los dos o cuatro vuelos que durante más de quince años tomaba semanalmente para ir a ver clientes en los mercados en los que me responsabilizo por la operación. Por otra parte desde marzo del 2019 definimos con nuestros equipos de trabajo una rutina diaria de reuniones lo que ha redundado en mejoras exponenciales en nuestra operación y por ende en los resultados. Nos reunimos todas las mañanas, repasamos cada uno de los puntos pendientes y nos repartimos el trabajo que desarrollaremos a lo largo del día cada uno en sus áreas específicas. Siento que hoy estamos mucho más arriba de las necesidades de nuestros clientes dándoles respuestas inmediatas a sus requerimientos en un entorno que obligadamente llevó a la industria a crecer más de un 30%.

- **Sabemos que complementas tus tareas profesionales con la escritura cuéntanos un poco sobre eso en particular, por favor.**

Si, desde 1999 que se editó mi primero libro **Crecer, Cuatro pasos para el éxito PyME** en la Argentina he intentado llevar mis experiencias al papel. Primero escribiendo sobre Gestión Comercial, Mercadotecnia, Management y Liderazgo y luego en los últimos diez años volcándome de lleno a lo motivacional. Quien esté interesado puede conocer más de mi bibliografía en www.librosdcl.com.

- **Daniel, nos contabas anteriormente que un libro que fue publicado con mucho éxito hace unos años atrás, “Reinventarse, un camino en busca del Éxito” lo reescribiste por completo en estos meses de pandemia, ¿cuál es la razón de esta nueva versión?**

“... siempre se abren nuevas oportunidades para el que hizo “la tarea” y está decidido a recorrer el camino necesario para reinventarse.”

En Marzo de 2020 nos enfrentamos a una situación que nunca habíamos vivido pese a que llevo casi seis décadas de recorrido en la vida. No solamente no lo habíamos vivido nosotros sino tampoco nuestros padres ni abuelos. De buenas a primeras nos vimos adentro de una película siendo nosotros de alguna manera los actores de esa superproducción que alcanza al mundo entero. China, un virus, contagios, enfermos, muertes, fronteras cerradas, cuarentena, vacunas que no alcanzan, etc... Pensamos que iba a durar poco pero aún no sabemos cuándo este flagelo que tanto daño nos a traído, en mayor o menor medida a todos, va a finalizar. Pasará, como todo, pasará, pero no sabemos aún cuándo. La realidad es que hoy estamos inmersos en una problemática que ha generado además de millones de contagios y cientos de miles de muertes, un colapso global de la economía. Ante esta nueva realidad tenemos que Reconstruirnos, tenemos que Reconvertirnos y si bien siempre estuve muy satisfecho con el resultado de esta obra en cuestión sentí que debía tirar todo abajo y volver a construir en un nuevo contexto del que estamos aprendiendo un poco todos los días.

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

Bueno siempre los que buscamos 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**” -mi último lanzamiento- analiza de alguna manera cuáles fueron los drivers que me permitieron lograr mis objetivos e incluso aprovecho para recomendar capítulo a capítulo una cantidad de obras de otros autores relacionadas con las diferentes temáticas, 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 en sus vidas -la adolescencia-.

- **¿Cómo surge la idea de escribir “The Daniel Cestau Liz Mindfulness Journal”, después de haber escrito tanto material sobre Gestión Comercial y Liderazgo?**

Bueno, como decía en una entrevista semanas atrás, siempre mi inquietud pasó por contar con detalles lo que me ha llevado a cumplir con mis metas y a evolucionar como persona. Siento que el Mindfulness, práctica que llevo adelante desde hace varios años, me ha cambiado radicalmente la vida y por eso quiero aportarle mi granito de arena al que quiera dar sus primeros pasos en la meditación. Este es un Journal que va dirigido a quien quiera probar las bondades de la práctica de la Conciencia



Plena. Es por esa razón que planteo en él un ejercicio diario de Meditación, Agradecimiento y Visualización con todo lo necesario para llevar el control de esa práctica e ir consolidando los resultados hasta superar los 66 días que en base a mi experiencia siento que se necesitan para poder internalizarlo y generar un hábito de allí en más.

- **¿Nos podrías dar detalles sobre tu próximo lanzamiento: “El Método DCL. Crea tu Mente de Éxito”?**

Sí. Claro. Imaginé “**Crea tu Mente de Éxito**” como un verdadero “sistema operativo” que pueda facilitarnos la tarea de direccionarnos, con celeridad, hacia nuestros objetivos más preciados, permitiéndonos en el camino evolucionar y fundamentalmente, disfrutar al máximo de la vida en el recorrido -a veces largo- de alcanzarlos. Será un Manual de más de mil páginas que ayudará al lector -si sigue las estrategias allí planteadas- a construir su mejor versión.

Esta nueva obra contiene enseñanzas, descubrimientos y consejos nacidos desde lo más profundo de mis vivencias, tamizados y listos para internalizar después de cuarenta años de experiencias y tras haber logrado, -como resultado de una incesante búsqueda-, crecer constantemente y lograr ser mejor en lo verdaderamente importante, todo ello concentrado y sistematizado en una metodología actual, dinámica y práctica con la finalidad de ayudar al lector a alcanzar todos los objetivos fijados tanto sean personales, económicos como profesionales.

- **Muchas Gracias Daniel por tu tiempo.**

Gracias a ti por la oportunidad de expresarme.

