

# SERVICIOS AL **EXPORTADOR**

DEPARTAMENTO DE  
INTELIGENCIA DE MERCADOS

## **Informe Especializado:**

Centros de contacto



## INFORME TENDENCIAS – FICHA SERVICIO

## Centros de contacto

**1. Línea del sector servicios a analizar**

*Sector BPO / Centros de contacto*

**2. Descripción de la línea de servicios**

El sector de tercerización de procesos de negocios consiste en la gestión de actividades non-core de las empresas de diferentes industrias. Las exportaciones del sector en el 2015 alcanzaron los US\$ 216 millones y crece en promedio 10% anual. Los principales servicios de BPO brindados son: atención al cliente, ventas, cobranza, telemarketing, mesa de ayuda y backoffice.

En cuanto a la forma de adquisición de las licencias de telefonía para este servicio el 65% corresponder a compras, 20% a leasing y 15% comodato.

De acuerdo a la Asociación Peruana de Centros de Contacto – APECCO, en una encuesta realizada en el 2015 se proyecta incorporar chats, e-mails, Facebook y twitter como canales digitales dentro de los centros de contacto.

**3. Tendencias y perspectivas de mercado****• Mayor enfoque en aspectos humanos de los clientes**

Las interacciones de los clientes y los ritmos de vida cada vez son más agitados. La oferta de servicios dedicados a la tercerización tendrá que enfocarse más allá de un buen centro de contacto y recepción de llamadas de los clientes. El mercado los obligará a realizar mayores inversiones en servicios nuevos y complementarios, sobre todo en aquellos que no estén basados en la voz (Trato directo con el cliente, entre otros)

La inversión en el capital humano seguirá siendo la más importante, dado que el éxito de estas empresas se basa en el talento de sus trabajadores y capacidad de solucionar problemas de manera rápida y eficiente ara otras empresas. Ante el desarrollo de las nuevas tecnologías, se tendrán que capacitar al personal en cada de una de estas y estar alerta ante los nuevos cambios.

**• Digitalización del servicio**

Casi el 35% de las transacciones se dan a través de canales digitales, por lo que los centros de contactos tendrán que incrementar sus plataformas de servicio. En un futuro, sistemas de comunicación como el chat en vivo, correos y, especialmente, las redes sociales, ganen más importancia y participación en el mercado. En pocos años estos mecanismos reemplazarán a las clásicas llamadas por el fácil acceso por parte de clientes.

**• Estandarización del servicio en las diversas plataformas: Experiencia unificada**

Los clientes buscan una experiencia en el servicio similar, sin importar el portal web o canal mediante el cual accedan a este. En los siguientes años empresas harán esfuerzos para unificar sus diversos canales de contacto y quitar la impresión de que ciertos medios de comunicación funcionan de manera aislada a los demás. Esta unificación se dará a nivel tecnológico como operacional. Las empresas deberán buscar el acoplamiento tecnológico, para que la información, que es la base para poder brindar una buena experiencia al cliente, esté accesible siempre, de forma consistente y actualizada.

**• Incremento del tele-trabajo**

En los Estados Unidos y países de Europa occidental esto se volverá una tendencia. Se prevé que este nuevo modelo de trabajo permitirá el ahorro en costes como alquiler de oficinas, electricidad y demás servicios. A su vez, los trabajadores ahorrarán tiempo y gasto en movilización, lo cual tiene un impacto en su nivel de satisfacción laboral y, por ende, en su productividad. Se pronostica que los centros de contacto vayan adaptando esta estructura laboral, especialmente durante los picos estacionales como fiestas, épocas de rebaja, entre otras fechas.

**4. Stakeholders**

- Alrededor de 20 empresas concentran el 80% del mercado de call centers en el Perú

- Dentro de las principales empresas se encuentran: DynamiCall, Transcom, Telesant, Aegis, Digitex, Olva, Ecom Data, Konecta, entre otros.
- Ejemplo de Servicios de Dynamicall: Falabella Argentina, Rímac Seguros, AFP Habitat, Roche, entre otros.
- 45% de las operaciones de call centers se realizan con empresas del exterior. En el 2015, la demanda estuvo compuesta de la siguiente manera: España (US\$ 88 millones), Chile (US\$ 31.8 millones), Colombia (US\$ 15.6 millones), Ecuador (US\$ 13.9 millones) y México (US\$ 11.3 millones)
- Según Gestión en entrevista con Aegis, una de las razones de la apuesta de empresas internacionales por el mercado peruano es porque están más predispuestos a ayudar al cliente. (Periódico Gestión en julio del 2012)
- Frost y Sullivan (<https://connectamericas.com/es/content/los-call-centers-en-am%C3%A9rica-latina>) resaltan la capacidad de America Latina para los Call Centers (Dentro de los top 3 de regiones emergentes para servicios de tercerización)
- Costos frente a regiones occidentales hasta 30% más baratos (Hasta 15 – 20% más barato que Europa Oriental)
- Cercanía a los Estados Unidos y gran dominio de inglés les da facilidades a las grandes empresas para querer trasladar sus servicios a esta zona del mundo.

## 5. Ferias internacionales

Nombre de la Feria	Web Site	Duración	N° Expositores	N° Visitantes
Congreso Latinoamericano de Tecnología y Negocios Chile Digital 2017 (Chile)	<a href="https://congreso.chile-digital.com/expodigital/">https://congreso.chile-digital.com/expodigital/</a>	2 días		
22nd International Engineering & Technology Fair - IETF 2017 (New Delhi, India)	<a href="http://www.ietfindia.in/">http://www.ietfindia.in/</a>	2 días		
Contact Center Expo & Conference 2017 (Orlando, Florida)	<a href="http://www.icmi.com/Contact-Center-Expo-Conference">http://www.icmi.com/Contact-Center-Expo-Conference</a>	4 días	125 (Estimado)	1500
17th Annual CCW Conference & Expo 2017 (Nueva Orleans, Louisiana)	<a href="https://www.callcenterweekwinter.com/">https://www.callcenterweekwinter.com/</a>	4	55	
18th Annual CCW Conference & Expo 2017 (Las Vegas, Nevada)	<a href="http://www.callcenterweek.com/">http://www.callcenterweek.com/</a>	5	155 (Estimado)	2000 (Estimado)

## 6. Links de interés

- Asociación Peruana de Centros de Contacto – APECCO: <http://www.apecco.org>
- Call Center News (Argentina): <http://www.callcenternews.com.ar/>
- Asociación colombiana de Contact Centers y BPO: <http://www.acdecc.org/>
- Asociación chilena de call centers: <http://www.acec.cl/>
- Asociación peruana de BPO, KPO & ITO <http://apebit.com.pe/>
- Revista contact center: <http://www.contactcentersonline.com/>