

Principales tendencias en el mercado de centros de contacto en América Latina

Juan Manuel González



Agenda

1 Tendencias del Mercado de Relacionamiento con el Cliente

2 Situación Actual del Mercado de Outsourcing de Contact Centers en América Latina

3 Conclusiones



Atención al cliente: Un ambiente cada vez mas complejo...

Companies	<ul style="list-style-type: none">• Multiple departments• New value-based KPIs
Centers	<ul style="list-style-type: none">• Multisite networks• Outsourcers mixed in
Agents	<ul style="list-style-type: none">• Multiple skills• Remote locations
Customers	<ul style="list-style-type: none">• New contact channels• New information sources



El CC como Herramienta Estratégica

El CC tiene un papel protagónico a la hora de pensar como hacer crecer un negocio

¿Por Qué?

Nunca fue tan necesario para las empresas estar cerca del cliente como lo es hoy en día.

Lo que los consumidores piensan sobre una compañía es en general el reflejo del resultado de su experiencia cuando la contactaron.



El CC como Herramienta Estratégica

- El Centro está mejor posicionado dentro de la organización.
- El Centro se enfoca además en el desarrollo del negocio y las ventas.
- El Centro tiene un rol más proactivo.



Nuevas funciones son necesarias



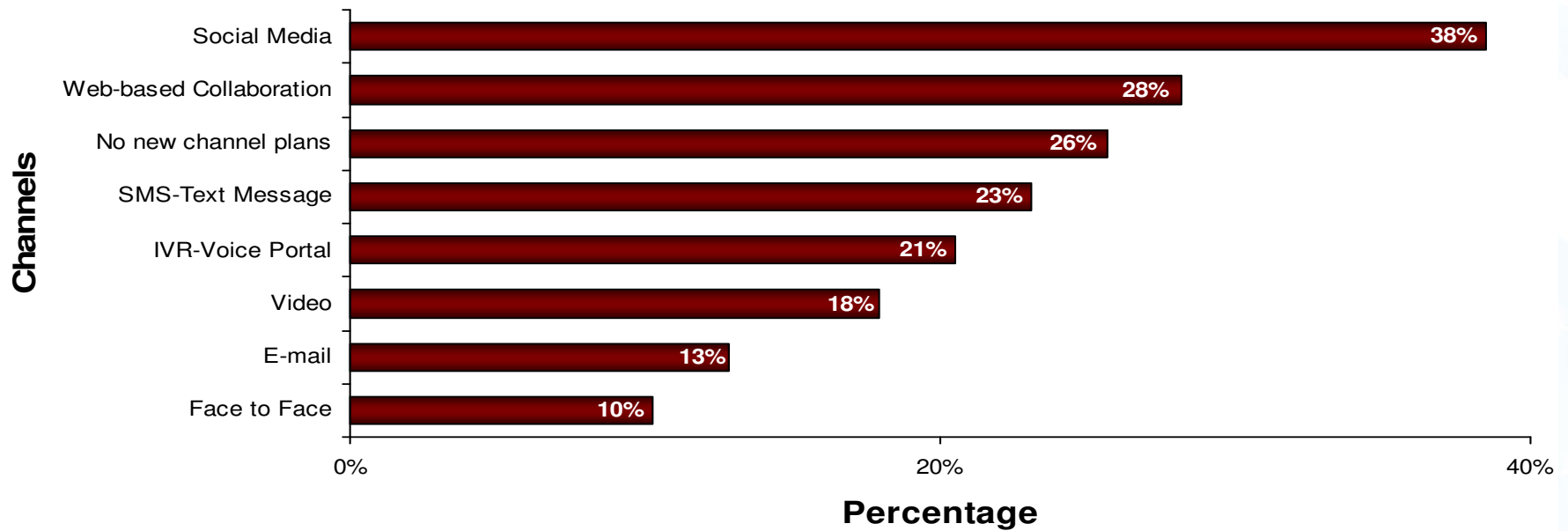
Source: Frost & Sullivan



Nuevos canales de contacto

Which new channels for inbound customer contact do you plan to add over the next 12 to 18 months?

Addition of new channels for inbound customer contact
(N=39)

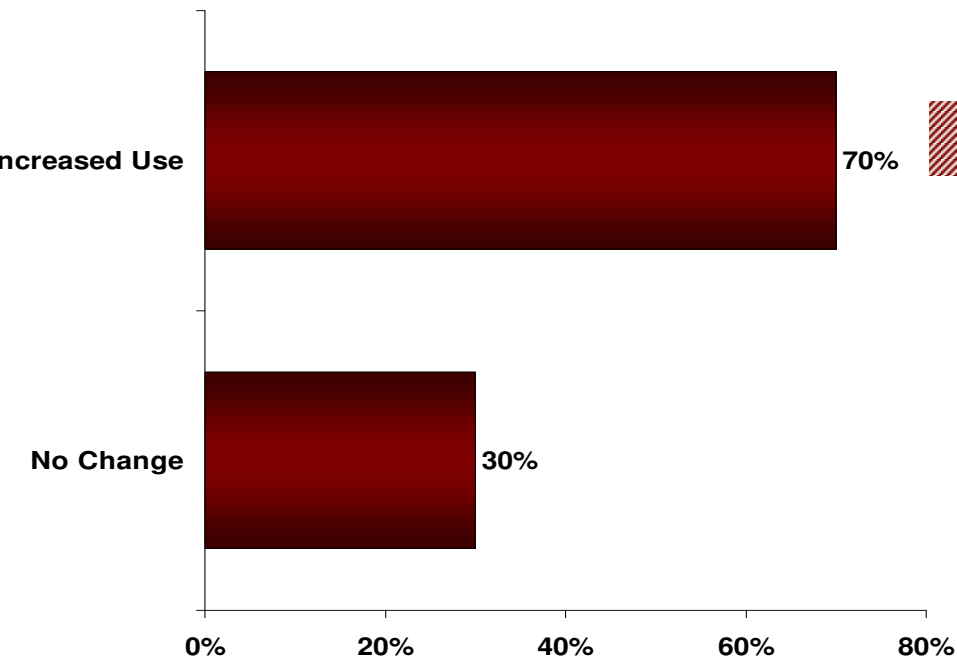


Note: Multiple-mention question. Proportions may not add up to 100%.

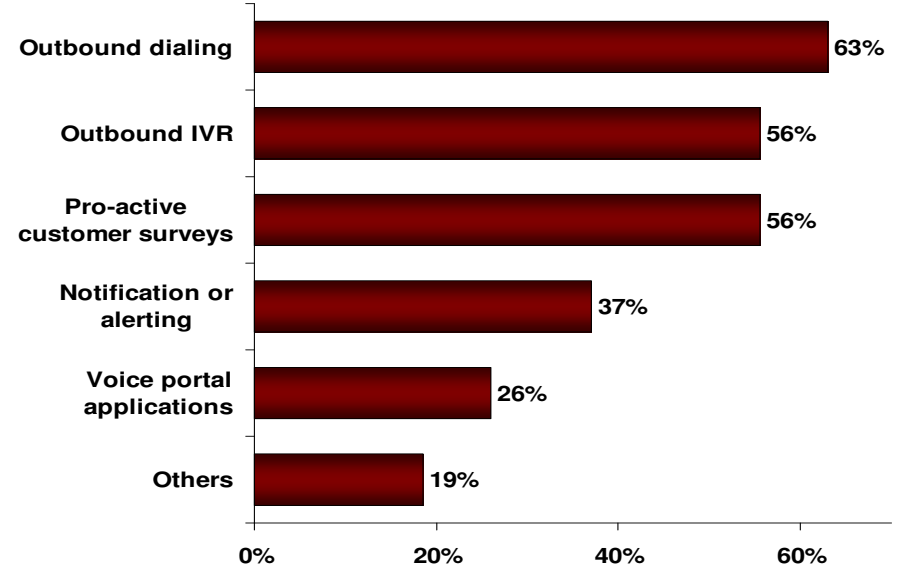
Nuevos canales de contacto

In the next 12 to 18 months, what changes do you think might occur in your use of pro-active customer contact?
Which technologies or applications will be part of your outbound or pro-active contact capability over the next 12 to 18 months?

Changes in use of pro-active customer contact (N=40)



Additions to current pro-active contact capability (N=27)



Source: Frost & Sullivan

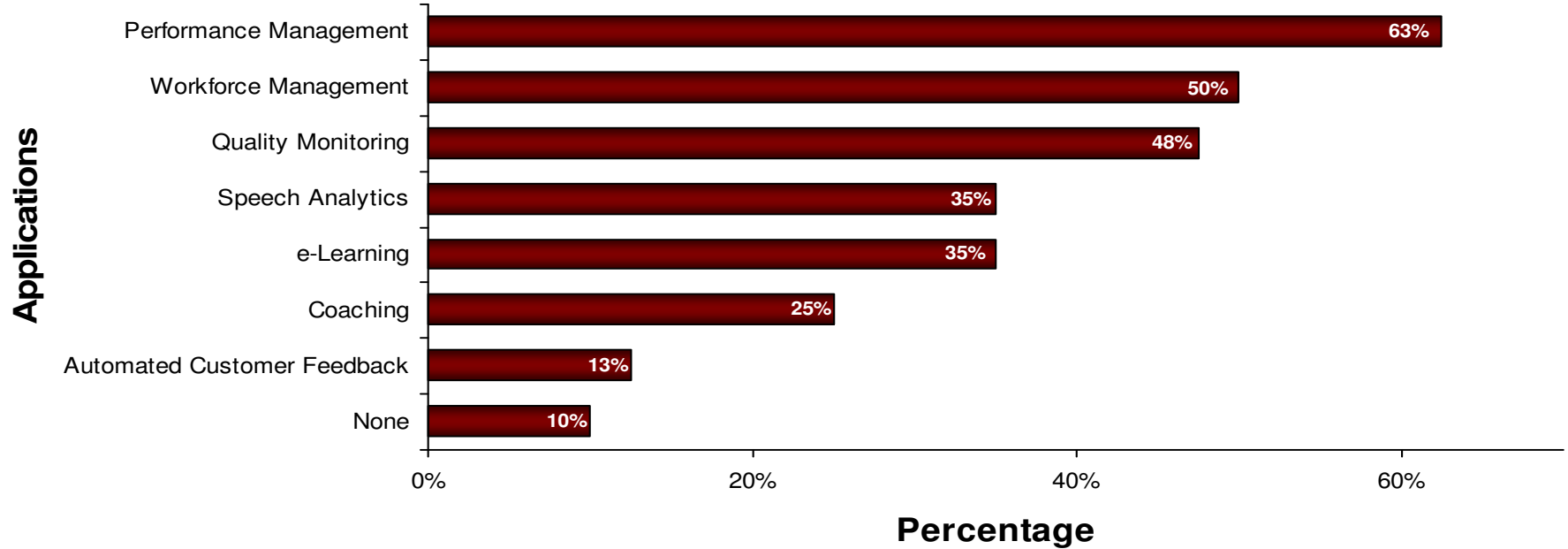
Note: Multiple-mention question. Proportions may not add up to 100%.



Nuevas tecnologías

In 2011, which Agent Performance Optimization (APO) applications are you planning on making new investments/upgrades to?

Application Upgrades
(N=40)



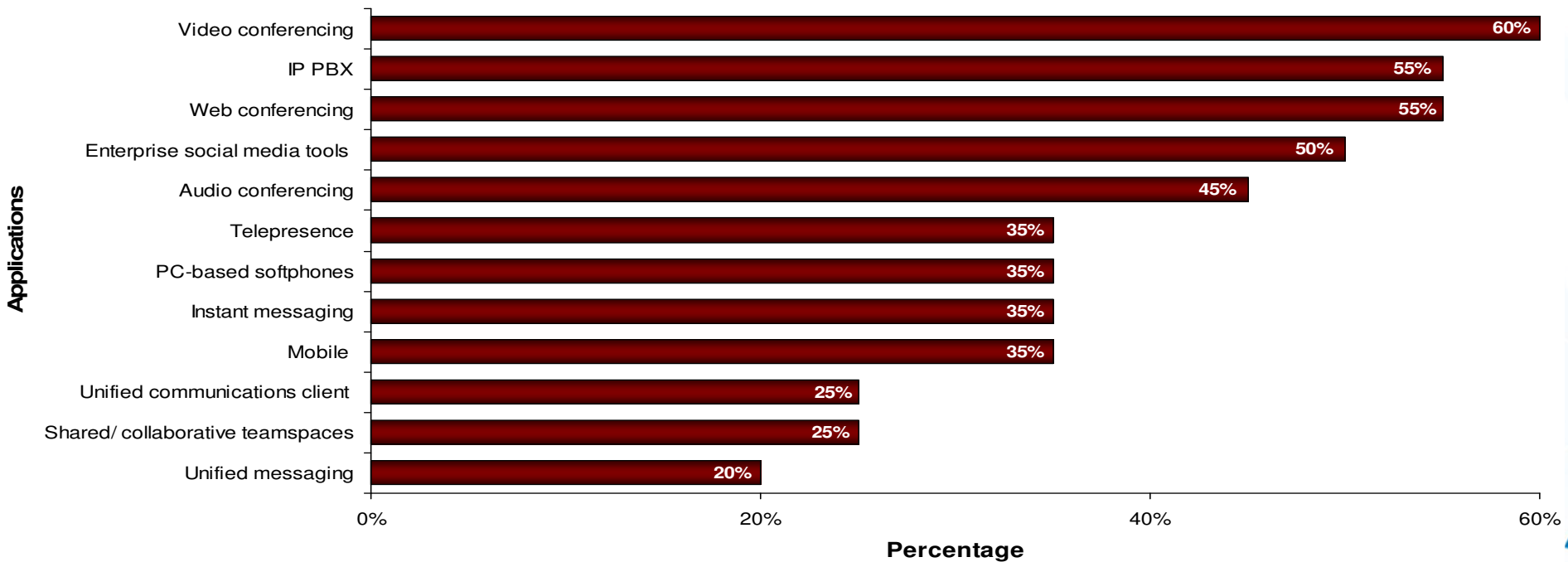
Note: Multiple-mention question. Proportions may not add up to 100%.



Nuevas tecnologías

Which advanced communications and collaboration applications will you be deploying?

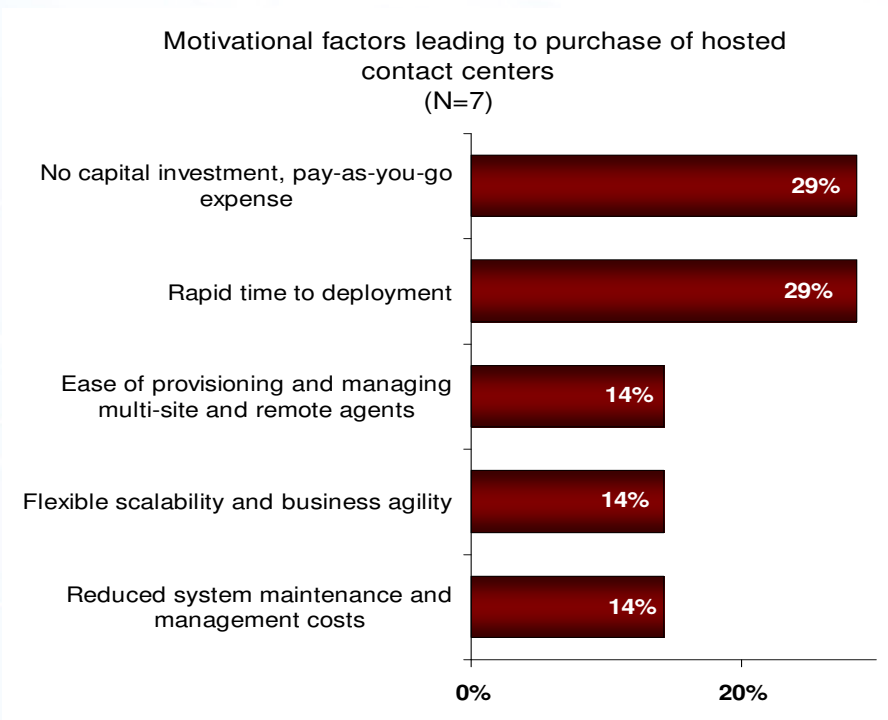
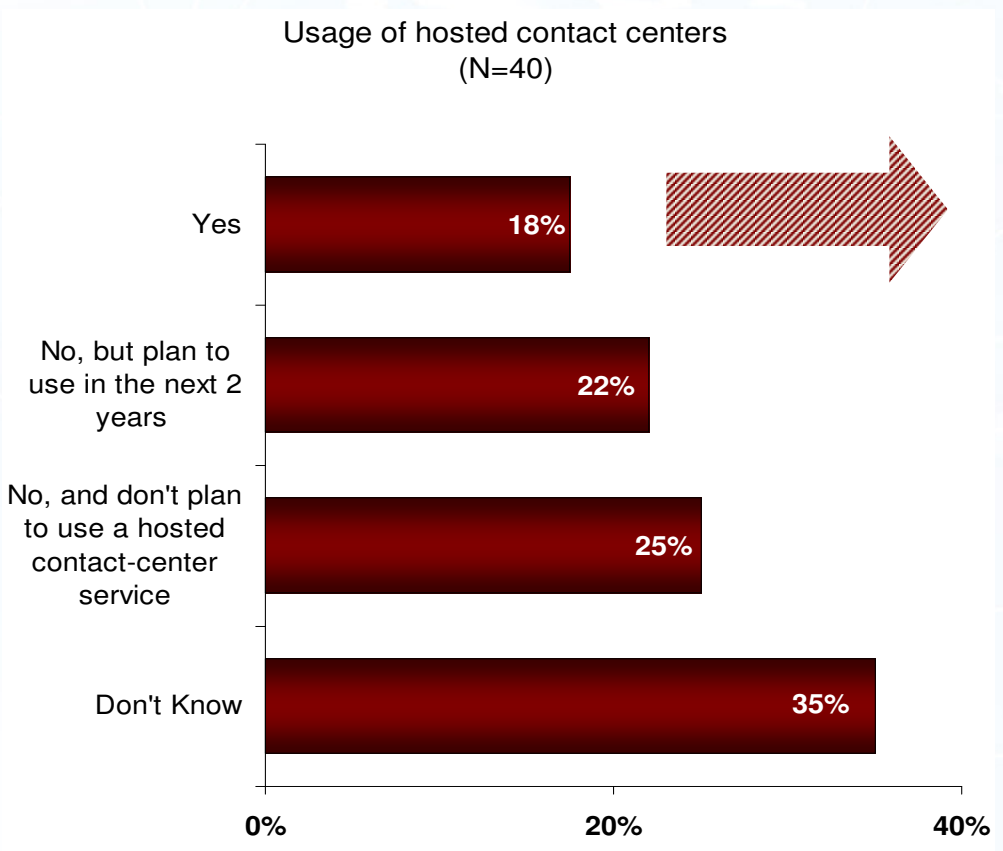
Communications and Collaboration Applications
(N=20)



Note: Multiple-mention question. Proportions may not add up to 100%.

Nuevas Soluciones

**Do you use a hosted contact-center solution?
What factors motivated you to use this solution?**



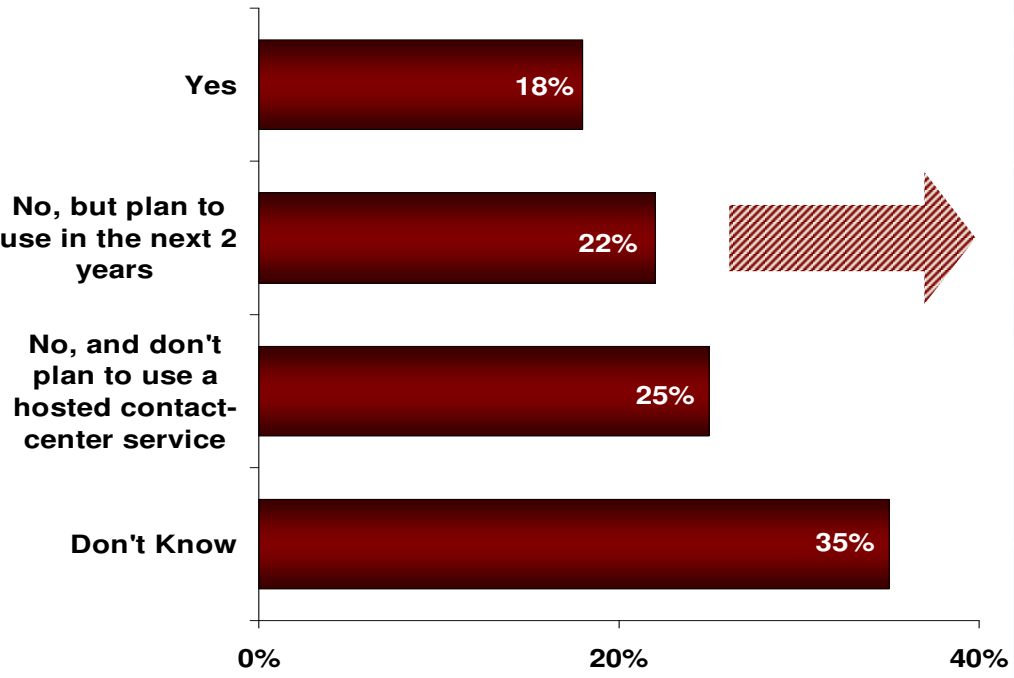
Source: Frost & Sullivan



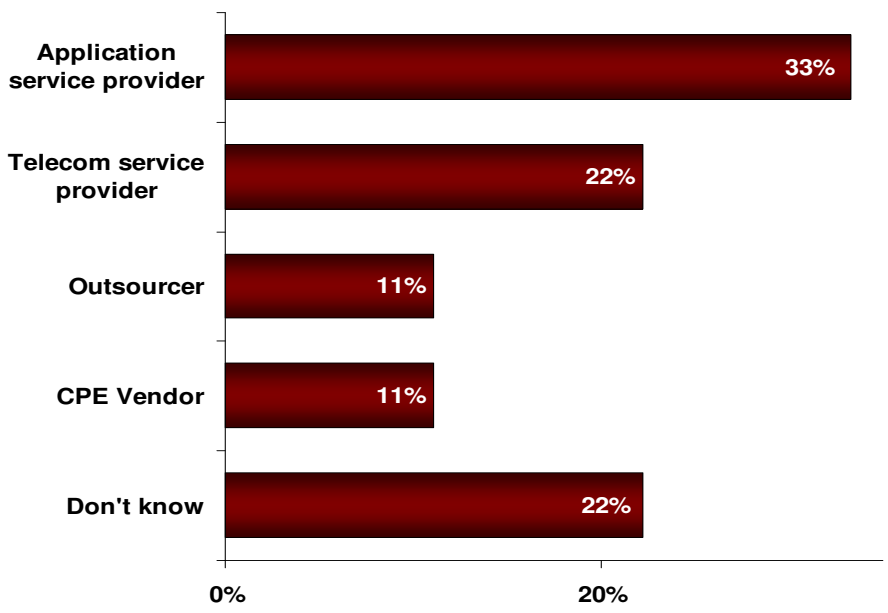
Nuevas Soluciones

Do you use a hosted contact-center solution?
From who would you purchase such a solution?

Usage of hosted contact centers
(N=40)



Type of provider most likely to purchase from
(N=9)



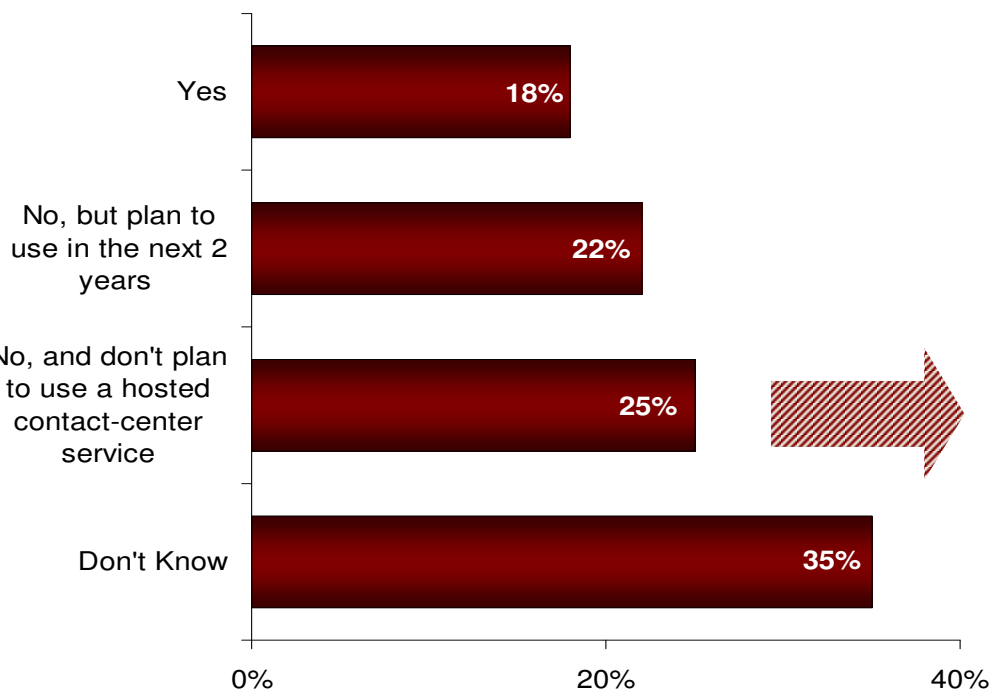
Source: Frost & Sullivan



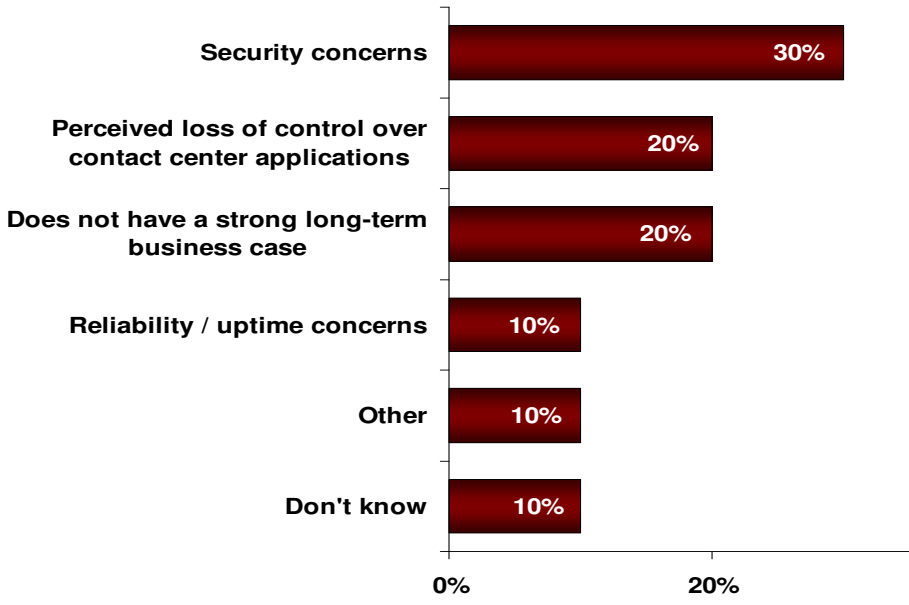
Nuevas Soluciones

**Do you use a hosted contact-center solution?
What are the main barriers restraining you from using them?**

Usage of hosted contact centers
(N=39)



Adoption Barriers
(N=10)

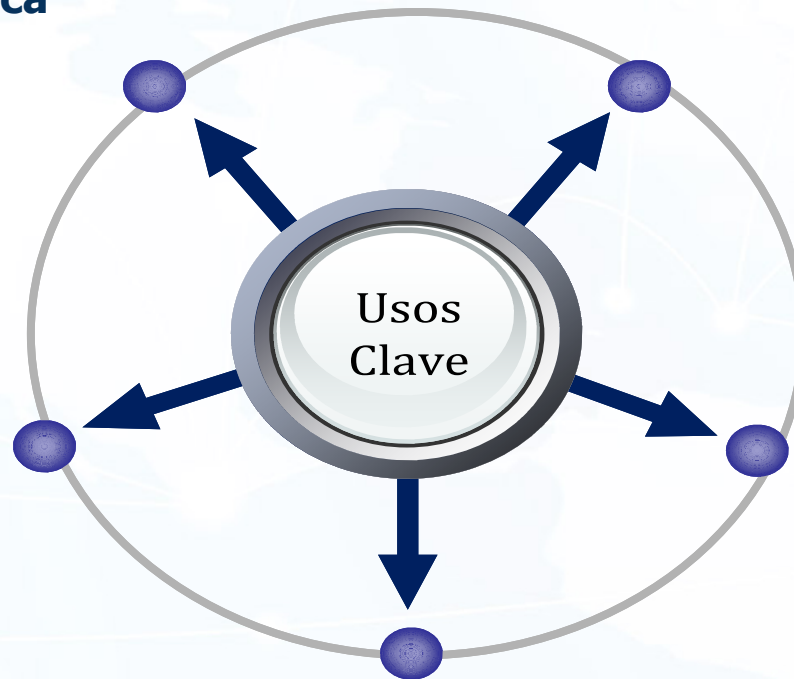


Redes Sociales y Web 2.0 en las empresas

Posicionamiento de Marca

Obtener nuevas ideas

Establecer nuevos vínculos y crecer el negocio



Relacionarse con clientes y recibir su Feedback

Uso interno: comunicaciones y entrenamiento



Redes Sociales y Web 2.0 en las empresas



- **Brindar soporte a comunidades de clientes y foros**
- **Monitoreo de opiniones en Redes Sociales**
- **Aplicaciones de Contact Center a la medida para interactuar en Redes Sociales**



Redes Sociales y Web 2.0 en las empresas

Las Redes Sociales:

- **Existen y crecen rápidamente**
- **Tienen impacto sobre su empresa**
- **Llaman la atención de los CEO`S**

- **Los “early adopters” aún están aprendiendo a sacar provecho de las oportunidades que surgen.**
- **Soporte para el CC y la atención al cliente en redes sociales comienza a estar disponible.**
- **Casos de negocios para enfocarse en redes sociales están surgiendo.**



Agenda

1 Tendencias del Mercado de Relacionamiento con el Cliente

2 Situación Actual del Mercado de Outsourcing de Contact Centers en América Latina

3 Conclusiones



Indicadores Clave 2011

- **460.000 Posiciones**
- **9.500 Millones de Dólares**
- **23% del total proviene del Offshore**
- **63.5% corresponde a Servicios Inbound**

Source: Frost & Sullivan



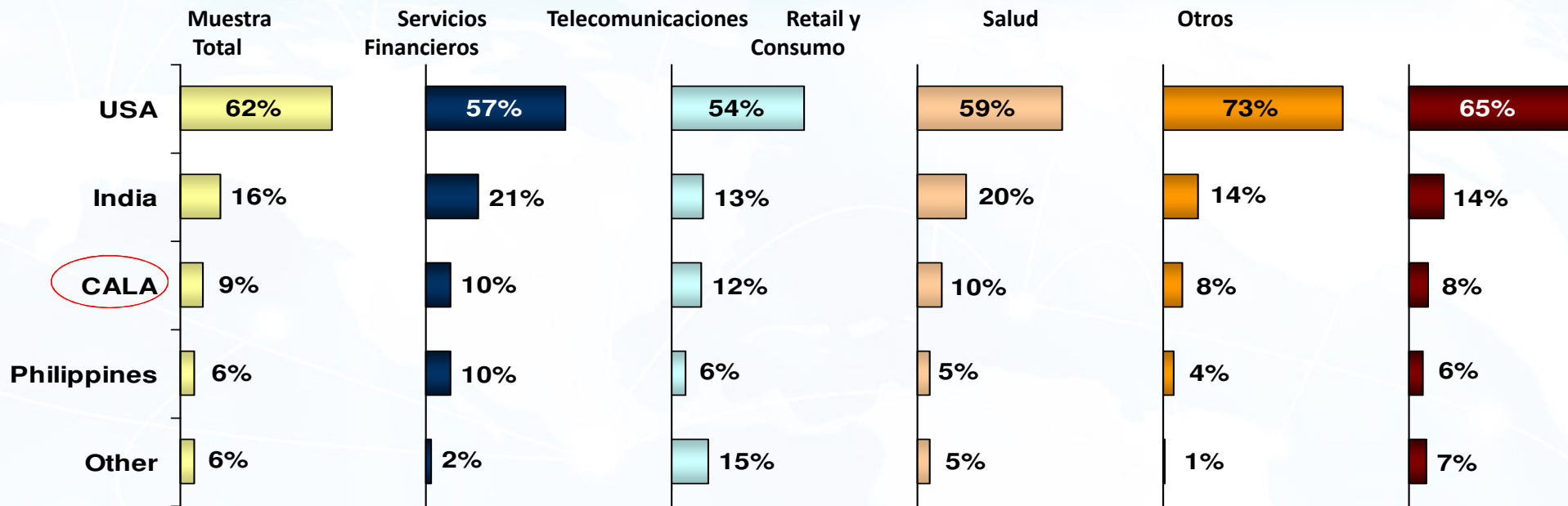
Tendencias 2011

- **Competencia GLOBALIZADA: Costo y Performance.**
- **Entorno Conservador & Mercados Cautos.**
- **Consolidación de Proveedores & Ciclos de venta mas largos.**
- **Servicios Complejos, aún como "spin-off" de la oferta tradicional.**
- **Crecimiento de la deslocalización dentro de América Latina.**
- **Aumento de equipos de venta y servicios "en la calle".**



América Latina en el mercado de USA

Ubicación de los Agentes Tercerizados



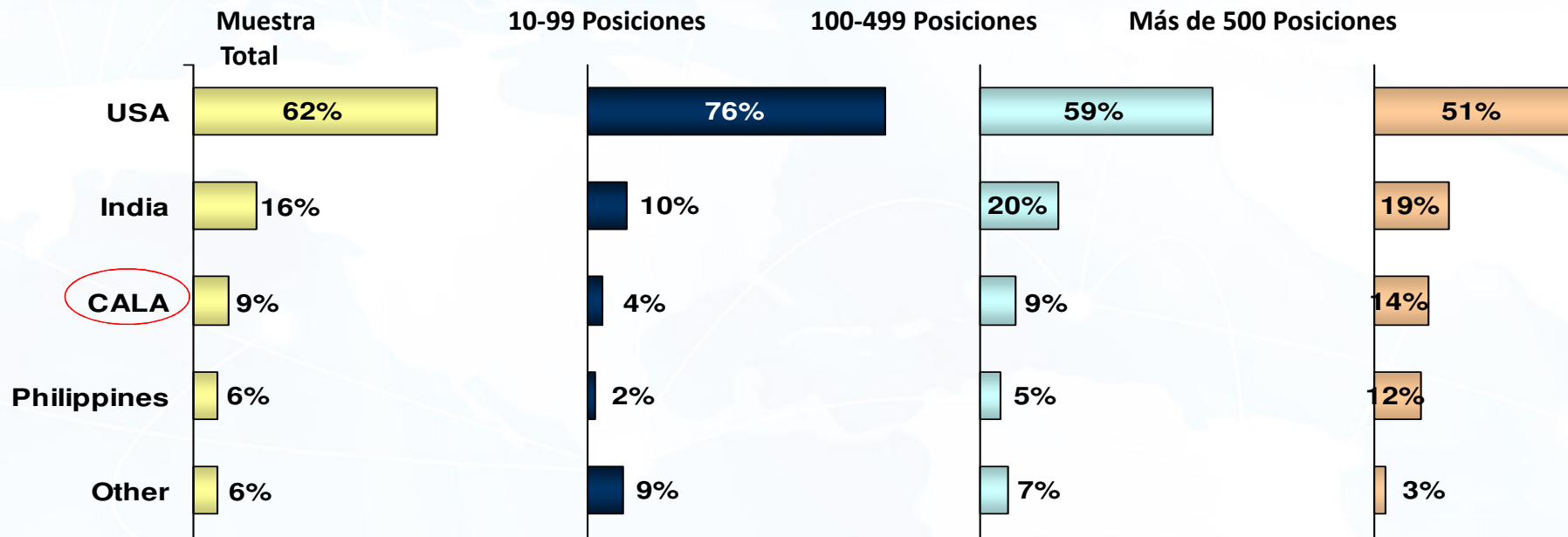
¿Qué porcentaje de sus agentes tercerizados están ubicados en los siguientes países o regiones?

Source: Frost & Sullivan



América Latina en el mercado de USA

Ubicación de los Agentes Tercerizados



¿Qué porcentaje de sus agentes tercerizados están ubicados en los siguientes países o regiones?

Source: Frost & Sullivan

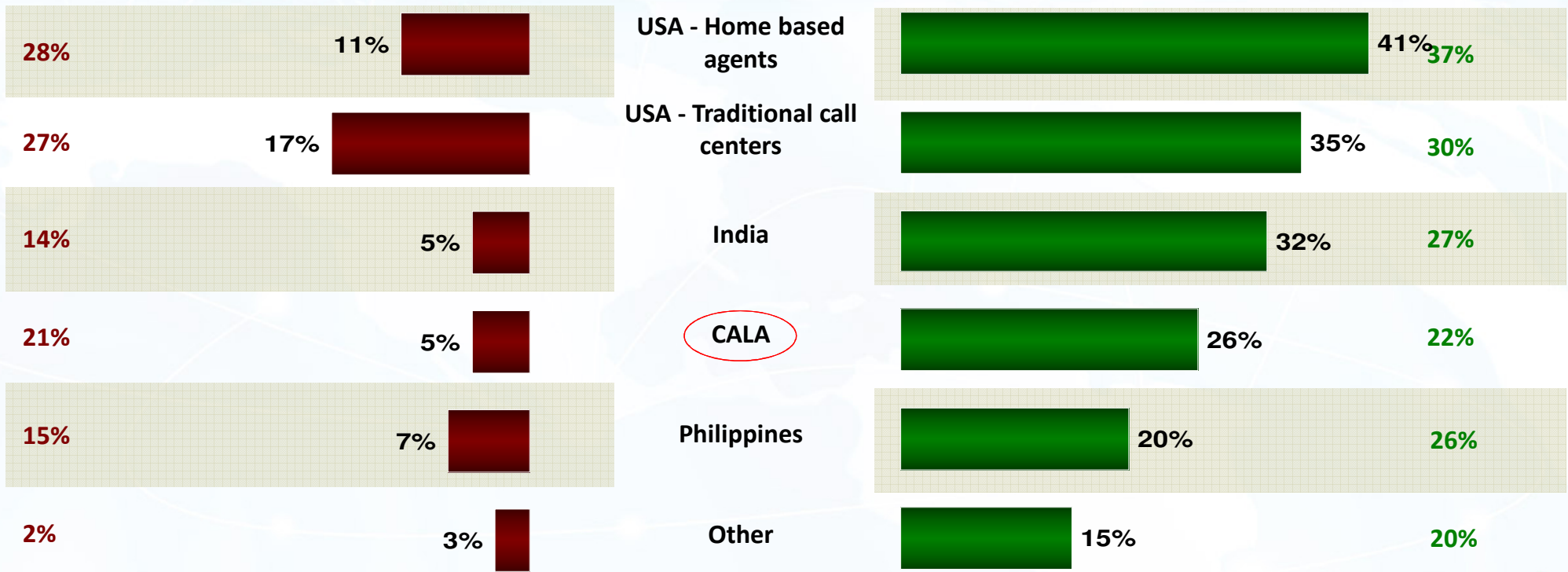


Oportunidades en el Offshore

Porcentaje de respuestas que dijeron que crecerían o decrecerían el porcentaje de agentes tercerizados

Porcentaje de Decrecimiento

Porcentaje de Crecimiento



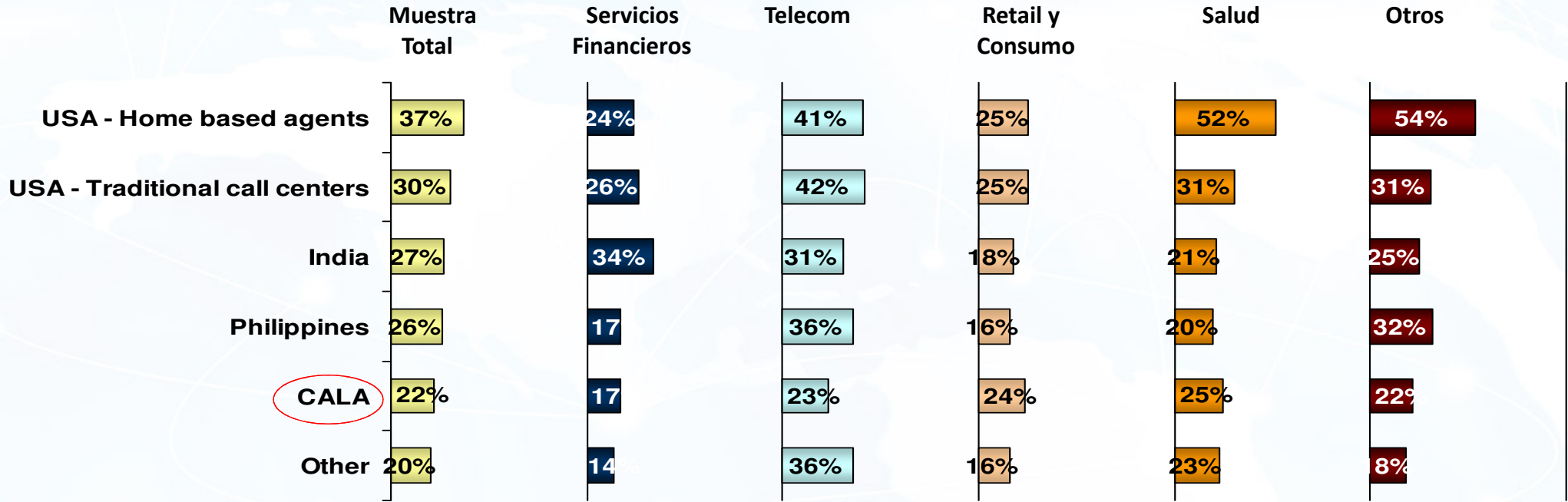
¿Espera que en los próximos dos años su porcentaje de agentes tercerizados crezca, se mantenga igual o decrezca en las siguientes regiones o países? ¿Y en que porcentaje?

Source: Frost & Sullivan



Oportunidades en el Offshore

Sobre el total de respuestas que dijeron que crecerían el porcentaje de agentes tercerizados



¿En que proporción espera que crezca el porcentaje de agentes tercerizados en los próximos dos años en las siguientes regiones o países?

Source: Frost & Sullivan



Agenda

1 Tendencias del Mercado de Relacionamiento con el Cliente

2 Situación Actual del Mercado de Outsourcing de Contact Centers en América Latina

3 Conclusiones



Recomendaciones Estratégicas para End Users

- ✓ Las empresas deben apalancar y utilizar sus inversiones en soluciones de comunicaciones para **alcanzar una ventaja competitiva.**
- ✓ Los vendors compiten fuertemente entre si, como nunca antes, y los consumidores pueden aprovechar esta oportunidad **demandando mas valor a cambio de su dinero.**
- ✓ Las empresas deben **blindar y asegurar su inversión.** Deben exigir mas educación y entrenamiento sobre las capacidades de las soluciones y asegurarse que estas son fácilmente interoperables.
- ✓ Se debe prestar mucha atención a la **estabilidad financiera general de los vendors, distribuidores y partners** con los cuales se trabaja.
- ✓ Las empresas necesitan **reestructurarse internamente** (garantizar la cooperación interna entre equipos) para obtener el mayor valor posible de sus inversiones en IT y Comunicaciones.
- ✓ Finalmente, se deben considerar realizar acercamientos exploratorios a **modelos alternativos de delivery** (ej. Servicios Administrados, Soluciones Hosteadas, etc.)





MUCHAS GRACIAS!!!!



@juanmgon



Juan Manuel Gonzalez



Frost & Sullivan

FROST & SULLIVAN

Juan Manuel González
Research Manager
Tel: +5411 4777.1554
juan.gonzalez@frost.com

