

## Expocontact '09 El foro del sector



Como en las anteriores ediciones Expocontact '09 ha resultado ser un auténtico éxito y se confirma como un punto de encuentro imprescindible para que los profesionales del outsourcing puedan poner en común sus experiencias. El evento, que se celebró en Madrid los pasados 20 y 21 de mayo, contó con la presencia de las empresas más destacadas

del sector. Cerca de 400 asistentes, una veintena de ponentes, catorce patrocinadores, siete medios especializados y el apoyo expreso de AEECC, INTERITIS-ASIMELEC y la ACE han hecho posible que este foro organizado por Konecra se haya convertido en un evento de referencia para el sector.

## El sector nos da la razón

"...La celebración de encuentros como Expocontact nos ayuda a compartir experiencias dentro del sector y a entender mejor las texturas de la coyuntura económica actual. En esta edición hemos visto que, a pesar de la crisis, el sector del Contact Center sigue creciendo y está en continuo movimiento, consciente de que los centros de contacto son herramientas clave en las estrategias de negocio. Las empresas no pueden quedarse atrás y los proveedores tenemos que ayudar a los Contact Center a seguir avanzando, a ser más competitivos..."

Araceli Aranda,  
Directora General de Presence Technology

"...Un año más, Grupo Konecra ha reunido en ExpoContact '09 a los profesionales más destacados del sector del Contact Center.

Con intervenciones de la más alta calidad, durante dos días Expocontact fue el escenario perfecto para ponerse al día en las últimas tendencias, conocer los últimos avances y hacer "networking". Eventos como éste suponen un paso más en la profesionalización del sector y son de una importancia vital para que todos los que formamos parte de este sector nos mantengamos al día. Cada año Expocontact se supera a sí mismo, y estoy convencido de que el año que viene no será una excepción..."

Enrique Benayas, Director General de ICEMD

"... Para Natural Vax, ha sido un privilegio participar una vez más en Expocontact '09, uno de los eventos más relevantes relacionados con el mundo de la Tecnología y los Contact Center. El Congreso ha sido un éxito, tanto en lo referente a la organización, con un programa que ha resultado muy interesante, como a la asistencia masiva de un público entendido.

Como siempre, ha supuesto una excelente oportunidad para compartir experiencias y dar a conocer nuevas ideas y soluciones, así como para establecer nuevos contactos..."

Pablo Gañ Director General de Natural Vax

# Patrocinador

Raquel Serradilla, Presidenta de Altitude Software, expuso en Expocontact'09 cuáles son las claves que contribuirán a que las empresas obtengan el máximo rendimiento de sus Sistemas TI, en estos tiempos de crisis económica con una ponencia titulada "Exprimiendo la tecnología en beneficio de los costes".

Altitude Software es una de las empresas habituales en este evento y, según explica Raquel Serradilla "es una de las reuniones anuales que no nos debemos perder. Agrupa a importantes actores del sector y es un foro de encuentro que enriquece puntos de vista y experiencias, que son especialmente necesarios en momentos económicos críticos como el actual".

## Claves para la competitividad

Los principales retos a los que se enfrentan los Centros de Relación con Clientes, actualmente, se resumen en cuatro aspectos de su actividad:

- Deben mantener, e incluso aumentar, sus ingresos contando con presupuestos más reducidos.
- Deben mantener los niveles de satisfacción y eficiencia con el mismo número de agentes o, incluso, con un número menor.
- Deben obtener el máximo partido de los sistemas TI existentes en sus organizaciones.
- Y, al tiempo, deben dar más valor al Contact Center dentro de su organización.

"Estos retos", afirma Raquel Serradilla, "típicos de una etapa de crisis económica, están acompañados de oportunidades que no deben dejarse pasar. Hay que analizar el escenario en positivo y

lo cierto es que nunca antes fue tan necesario que las empresas estuvieran tan cerca de sus clientes como ahora. La retención de clientes es crítica y las empresas deben luchar contra la falta de confianza que sus competidores, o ellas mismas, generaron en el pasado. Es en este punto donde el Contact Center pasa a convertirse en la vanguardia de la imagen de marca de la empresa, posicionándose mejor dentro de su organización".

Resolver estos desafíos y aprovechar las oportunidades depende, según Raquel Serradilla, de tres factores que contribuirán a que las empresas obtengan el máximo beneficio de su Contact Center, siempre y cuando éste sea considerado como una unidad de negocio para la organización: el índice FCR (First Call Resolución); el interfaz unificado de Agente, Altitude Unified Desktop y los agentes remotos, como una de las claves para ahorrar costes operativos sin perder recursos humanos cualificados y motivados.

"..En Expocontact '09 hemos tenido la ocasión, un año más, de compartir nuestras experiencias con grandes profesionales así como extraer, de sus prácticas, el conocimiento para posicionar a los Centros de Relación con Clientes en el corazón mismo de las organizaciones. Un gran punto de encuentro que esperamos se repita el próximo año y que contribuya a la solidez de nuestra actividad.."

Raquel Serradilla, Presidenta y CEO de Altitude Software España.



# K opina



"...A pesar de la crisis económica que estamos viviendo, y a pesar de que esta crisis está tocando fuertemente el segmento Telemarketing, el Congreso Expocontact celebrado en Madrid ha tenido un éxito que incluso parece contradecir lo anterior, y que demuestra que el sector está muy vivo y que hay mucho interés por las soluciones y herramientas que rodean el mundo del call y contact center.

Mientras las grandes firmas de telemarketing y outsourcing están atravesando momentos difíciles, muchos centros de atención al cliente de muchas empresas, con servicios no subcontratados, están apostando por mejorar la calidad en sus servicios de relación con sus clientes, lo cual es perfectamente compatible con el ahorro en costes que también se persigue.

Por tanto, Expocontact vuelve a ser el evento de referencia en el sector. Eso pensamos desde Sennheiser..."

Francisco de la Torre, Director División Sennheiser Communications

"...Una vez más el evento Expocontact ha permitido conocer de primera mano los últimos avances tecnológicos, modelos de negocio y servicios innovadores que el sector de proveedores de soluciones y servicios de Call y Contact Center ofrece a las organizaciones para afrontar la actual situación de recesión económica. Desde Interitis-Asimelec venimos apostando por la Innovación tecnológica como principal palanca de cambio y por potenciar la utilización de ciertas tecnologías convergentes y automatizadoras para reducir costes e intentar conseguir hacer más con menos. La mayoría de proveedores integrados en Interitis pensamos que en tiempos de crisis cobran una mayor importancia las estrategias de gestión de clientes, y la única manera de mejorar la calidad de atención multicanal y la experiencia del cliente, así como reducir costes, pasa por utilizar intensivamente y optimizar los canales virtuales y de atención telefónica / telemática, invirtiendo y/o gastando en mejoras tecnológicas y de rediseño de procesos.

En mi opinión creo que el evento ha sido muy interesante, ya que se han presentado diversas actuaciones y líneas de evolución que nos permitirán conseguir los objetivos anteriores, como por ejemplo:

- La innovación en servicios, procesos y nuevas tecnologías multicanales, así como en soluciones colaborativas, integrando en el frontal la gestión de nuevos medios de interacción y escucha de clientes como son las redes sociales y las herramientas de Web 2.0 (blogs, wikis, foros y comunidades on-line, etc.), posibilitarán la evolución hacia el concepto del Contact Center 2.0, teniendo un papel más activo del cliente en la mejora de los procesos de soporte y atención a clientes de las organizaciones.
- La potenciación, mejora y convergencia del autoservicio (Web y Voz), junto a la integración del front y el Back-office de los Contact Centres permitirá reducir rápidamente costes de atención.
- Las tecnologías y convergencia IP, las estrategias de virtualización de HW/SW, así como la oferta por parte de los proveedores de soluciones tecnológicas de nuevos modelos de negocio de riesgo compartido y de pago por uso, basados en la utilización de Software e Infraestructuras de Contact Center como servicio (SaaS / IaaS) y el "Cloud Computing", permitirá también flexibilizar y reducir la partida destinada a costes de plataforma de Contact Center en los servicios de atención y soporte a clientes..."



Santiago Bravo González, Presidente, Comisión Interitis - Asimelec, Director Asociado, Consultoría de Negocio de Abos Consulting