

## contact center

### Ydilo: "Falta integración entre el 'call center' y los sistemas de información"

1. Actualmente los *call centers* en España afrontan principalmente dos problemas: la alta rotación de personal y la falta de integración de los propios *call centers* con los sistemas de información.

La principal razón de la alta rotación es consecuencia de la baja remuneración, resultado de la alta competitividad existente en el sector. Además hay que destacar el limitado desarrollo profesional del trabajador que se limita a atender consultas repetitivas sin aportar valor. Una opción para resolver este tipo de problemas es la automatización mediante sistemas inteligentes de reconocimiento de voz, que permiten la automatización de los procesos más sencillos, que suelen representar en torno al 80% de las consultas. Este tipo de soluciones permiten la concentración de agentes humanos en tareas mejor remuneradas y de mayor valor añadido.

La falta de integración entre el *call center* y los sistemas de información se debe a la ausencia de sistemas de interconexión que faciliten el acceso a la información necesaria. Por ello las compañías apuestan por implantar nuevas aplicaciones que mejoren la accesibilidad a la información en el *call center*. Las ya mencionadas soluciones de automatización, por su naturaleza tecnológica, pueden realizar transacciones con los diferentes sistemas de información y telecomunicaciones existentes de manera eficaz y transparente.

2. Es una opción económica ante la falta disponibilidad de recursos, pero que empieza a ser percibida de forma negativa por los usuarios que son atendidos desde estos centros. ■



Mark O. Loeches Wilson, responsable de marketing de Ydilo.

### Las preguntas fueron éstas

1. ¿Cuáles son los principales problemas con que se enfrentan actualmente los *call centers*/ *contact centers* y cómo solucionarlos? Expectativas de cara al futuro.
2. El *offshore*: problema o solución. ¿Cómo lo ve usted?