

Contact centers

La **industria colombiana de contact centers** es una de las más grandes en América Latina. Adicionalmente, la calidad de su recurso humano e infraestructura hacen de **Bogotá** una de las ciudades más atractivas en el continente para **operaciones de outsourcing**.

Qué dicen los inversionistas

"**Colombia** es un país desde el que se pueden ofrecer **servicios** de calidad. Hay mandos intermedios con un nivel de profesionalidad altísimo y hay la posibilidad de atender el **mercado** de Estados Unidos".

Luis del Olmo, Director General de Avanza.

"La clave (...) consiste en ofrecer al cliente final un valor agregado que asegure que ninguna otra latitud podría hacer el trabajo en **Colombia** de una mejor forma. Esa fue la meta que IBM se propuso en 2005 cuando decidió centralizar en **Bogotá** el Centro de Ventas ibm.com, que atendería a toda Latinoamérica de habla hispana. En la actualidad y con más de 200 personas, **Bogotá** es uno de los 12 Centros Regionales de ventas de IBM en el mundo, ofreciendo valores agregados que van desde consultoría de ventas.

Colombia cuenta con una extraordinaria infraestructura tecnológica en telecomunicaciones, husos horarios y ubicación geográfica privilegiada, lo cual sumado al buen desarrollo económico del país y a la normatividad laboral existente, la convierten en una excelente alternativa para consolidar en un solo lugar la **operación internacional** de una manera eficiente".

Daniel Ramírez, Director Centro de Ventas IBM para América Latina Habla Hispana.

¿Por qué ubicarse en Bogotá?

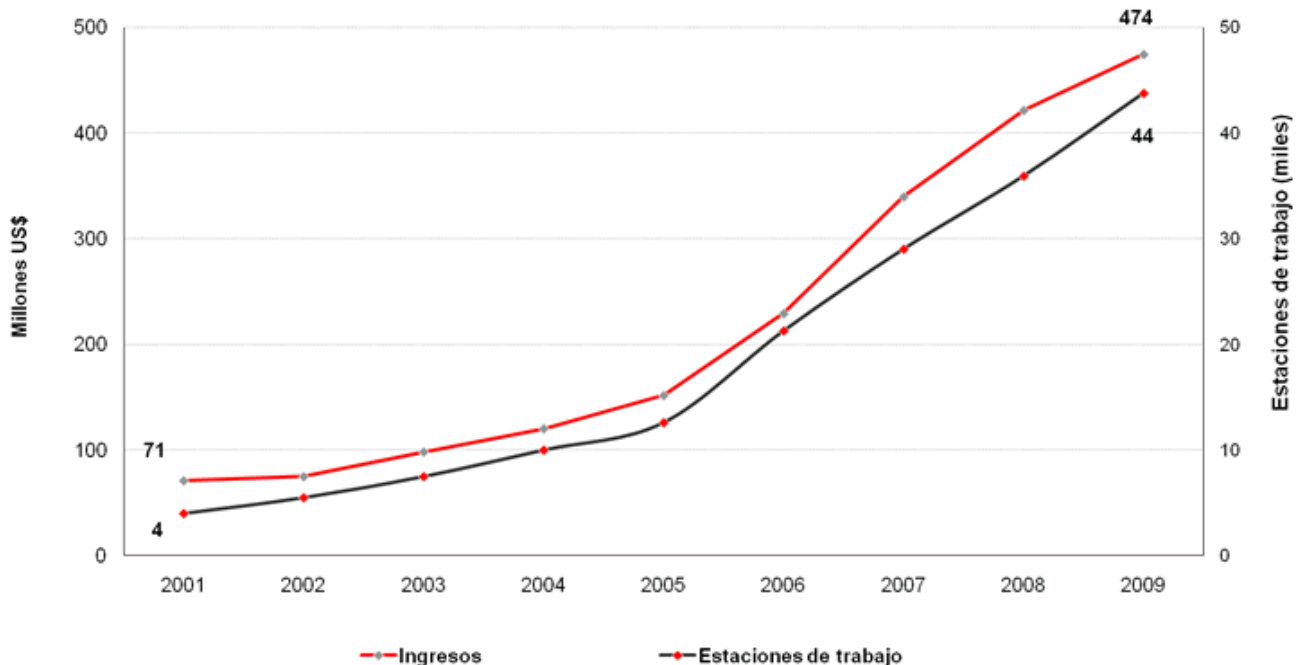
- Porque en Bogotá hay una población de 7,3 millones de habitantes; al incluir el área metropolitana, la población asciende a los 9,4 millones, lo cual permite la escalabilidad de cualquier **operación** de **contact center** o **BPO**
- Cada año en la ciudad, 67.000 egresados de educación superior se suman a la actual fuerza laboral de 3,8 millones de habitantes
- Porque está situada sobre un sofisticado nodo de **telecomunicaciones** y cuenta con amplios y competitivos espacios para **operaciones** locales como **offshore**
- Porque en **Bogotá** cuenta con recursos humanos, telecomunicaciones y servicios de **TIC** de primera calidad
- Porque en **Bogotá** están presentes todos los **proveedores** necesarios para iniciar una **operación** rápidamente

- Porque **Colombia** y **Bogotá** le ofrecen incentivos fiscales a su **inversión** como los regimenes de Zona Franca Permanente y Especial con una tarifa preferencial del 15% de impuesto sobre la renta

El sector de contact centers en Bogotá

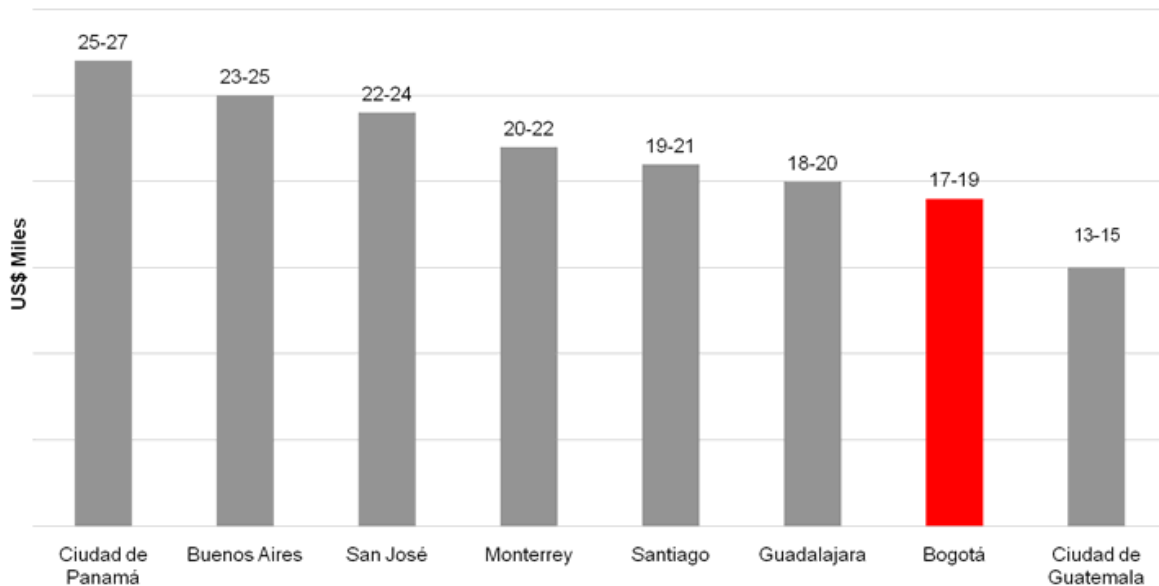
- Tanto la ciudad como el país cuentan con una **industria de contact centers** consolidada, y con más de quince años de experiencia aún queda mucho potencial de crecimiento
- Los **contact centers colombianos** atienden cerca de 3 millones de llamadas diarias en promedio, de las cuales 62% son inbound
- En 2009, la **industria de contact centers en Colombia** generó ingresos por más de US\$ 474 millones y empleó a más de 58.000 agentes en 43.000 posiciones
- En **Bogotá**, los agentes empleados en la **industria de outsourcing** tienen acceso a programas de capacitación y entrenamiento hechos a la medida de cada **empresa**
- **Bogotá** cuenta con **Talk to the World**, un programa de inglés intensivo (cursos de 600 horas con una duración de 14 meses) especialmente diseñado para estudiantes y empleados de la **industria de servicios offshore**

Ingresos y capacidad instalada de la industria de Contact Centers en Colombia (2001-2009)



Fuente: Invest in Bogota, Asociación Colombiana de Call Center y BPO

Costos operativos directos* FTE** para operaciones de contact centers en español (US\$ miles), 2008



* No incluye inversiones, tiquetes aéreos o cualquier costo independiente a la operación principal

** FTE: equivalente a los costos por tiempo completo

Fuente: Everest Research Institute, 2009

Principales inversionistas extranjeros presentes en Bogotá



- ACS (EE.UU.) inició **operaciones en Bogotá** en el año 2007, actualmente emplea más de 1.200 agentes
<http://www.acs-inc.com/>



- Allus (EE.UU.) tiene 5.000 posiciones realizando **operaciones de contact center y BPO**
<http://www.allus.com>



- Actualmente en **Bogotá**, Atento (España) cuenta con más de 4.600 posiciones y alrededor de 6.900 agentes y 3 sedes
<http://www.atento.es/>

The logo for Avanza, featuring the word "avanza" in a lowercase sans-serif font followed by a stylized circular icon with three curved lines.

- Avanza (España) inició **operaciones** en Cota, municipio cercano a **Bogotá**, en 2009. Atiende el **mercado** local y clientes **offshore** en España y América Latina. Actualmente emplea más de 1.200 agentes

<http://www.avanzasa.es/>

The logo for Sitel, featuring the word "SITEL" in a bold, uppercase sans-serif font.

- Sitel (EE.UU.) en **Bogotá** tiene alrededor de 2.000 agentes dedicados a servir a más de 30 clientes corporativos

<http://www.sitel.com/>

The logo for Teleperformance, featuring a globe icon to the left of the word "Teleperformance" in a sans-serif font, with the tagline "DRIVER OF INTELLIGENT CUSTOMER CONTACT SOLUTIONS" in smaller text below.

- Teleperformance (Francia) adquirió recientemente al **contact center** local Teledatos. Actualmente la empresa emplea más de 7.000 agentes, atiende a usuarios en América Latina y España y opera en 5 idiomas

<http://www.teledatos.com/>

The logo for Unisono, featuring the word "unisono" in a lowercase sans-serif font.

- Unisono (España) abrió en el 2008, en **Bogotá**, su segunda **sede internacional**, actualmente emplea a más de 450 agentes

<http://www.unisono.es/>

Centros de operaciones regionales

The logo for Citibank, featuring the word "citibank" in a lowercase sans-serif font.

- Desde **Bogotá** y con más de 800 agentes, Citibank (EE.UU.) presta **servicios** a clientes corporativos en 12 países de América Latina

<http://www.citibank.com/>

The logo for IBM, featuring the word "IBM" in a bold, uppercase sans-serif font.

- IBM (EE.UU.) presta **servicios** de ventas y soporte para América Latina, a través de 250 profesionales localizados en **Bogotá**

<http://www.ibm.com/>

- Hewlett Packard (EE.UU.) cuenta en **Bogotá** con más de 300 agentes



profesionales bilingües que prestan **servicios** de ventas y atención al cliente

<http://www.hp.com/>

Principales inversionistas locales presentes en Bogotá



bilateral
Unidos para servir

- Con más de 400 agentes bilingües, esta empresa presta únicamente servicios en inglés a clientes en Estados Unidos desde **Bogotá**

<http://www.bilateral.com.co/>



CONTACT CENTER

- Con más de 4.000 agentes, **este contact center bogotano** recientemente obtuvo la certificación COPC

<http://www.contactcenteramericas.com/>



millenium

- Más de 800 agentes atienden a clientes latinoamericanos desde sus **oficinas en Bogotá**

<http://www.millenium.com.co/>



OUTSOURCING

- Más de 1.400 agentes atienden a clientes latinoamericanos desde sus **oficinas en Bogotá**

<http://www.outsourcing.com.co/>



INTERACTIVO

- Con más de 1.500 agentes, este **contact center** atiende **operaciones en Colombia y América Latina** desde **Bogotá**

<http://www.interactivo.com.co/>

Invest in Bogota tiene información exhaustiva sobre este **sector**. Si requiere mayores detalles, comuníquese con cualquiera de nuestros oficiales de **inversión** a cargo de este **sector**.

Actualizado (dd/mm/aaaa): 17.03.2011

