

## **Colombia: la formación es la clave (Entrevista a Directivos de Unísono sobre su experiencia en Bogotá)**

Contactcenter.es

05.2009

***Maria Piedad Hidalgo, Directora General División Internacional, y Antonio Lorente, Country Manager de Colombia de Unísono. <http://www.unisono.es>***

Famosa por su excelente café y la pureza de sus esmeraldas, Colombia es también la tierra de la leyenda de El Dorado y el universo mágico de Macondo. Nos adentramos en este país de increíble diversidad y encanto que ha fascinado al mundo por su historia llena de misterios y aventuras, y que, ahora, en el siglo XXI, se ha convertido en todo un referente en la expansión de las empresas de contact center. M<sup>a</sup> Piedad Hidalgo, Directora General División Internacional de Unísono y Antonio Lorente, Country Manager de esta compañía en Colombia, nos desvelan por qué este país ha sido uno de los destinos preferentes para la expansión de su entidad.

### **¿En qué año abre su sede en Colombia Unísono? ¿Dónde se encuentran ubicadas sus instalaciones?**

M<sup>a</sup>P.H: Unísono abrió su primer centro en Colombia, en concreto en Bogotá, en enero de 2008. Se trata de una plataforma de 1.750 m<sup>2</sup> que se encuentra situada en uno de los barrios mejor comunicados de Bogotá.

### **¿A qué objetivos corporativos responde esta apertura?**

M<sup>a</sup>P.H: La apertura de este nuevo centro se trató de un paso lógico, ya que la expansión internacional ha estado presente en Unísono desde el momento de nuestra fundación en el año 1999.

Además, gracias a este nuevo centro, en Unísono nos encontramos en condiciones para dar cobertura a aquellos clientes españoles que han decidido operar desde ese país.

### **¿Qué razones les impulsaron a establecerse específicamente en Colombia?**

M<sup>a</sup>P.H: Concretamente, razones como la excelente formación de los agentes colombianos, y su elevado nivel de motivación nos animaron a apostar por Colombia y seguir así nuestro proceso de expansión internacional.

Además, en la elección de Colombia como país en donde abrir un nuevo centro, también influyeron sus variables económicas ajustadas, y su óptima infraestructura. Todas estas razones nos animaron a apostar por este país y seguir así nuestro proceso de expansión.

### **¿Con cuántos agentes cuentan?**

A.L: En la plataforma de Unísono en Bogotá contamos actualmente con casi 400 agentes.

### **¿Qué características tienen dichos operadores?**

A.L: Sin lugar a dudas, los operadores cuentan con unos elevados niveles de formación. De hecho, éste es uno de los principales motivos por los que Unísono se decantó por Colombia para continuar con su expansión internacional. La mayoría de ellos son universitarios de últimos semestres. Aparte de esto, Colombia nos llamó la atención por la profesionalidad tanto de los agentes como de los mandos, su implicación en los proyectos y su compromiso con la empresa y los clientes que atendemos.

### **¿Qué nivel de rotación tiene esta plataforma?**

A.L: Tal como ocurre con el resto de plataformas, Unísono posee unos índices de rotación muy favorables para la media del sector, pese a que Colombia es un mercado en auge, con mucha competencia. A la hora de obtener estos resultados, juegan un papel muy importante la filosofía de la compañía y sus políticas de recursos humanos, que permiten a los empleados sentirse motivados y promocionar dentro de la empresa si así lo desean.

### **¿Qué servicios ofrecen desde allí?**

M<sup>a</sup>P.H: Desde el centro de Bogotá realizamos los mismos servicios que los que se están llevando a cabo desde los centros que Unísono tiene en España y en Chile. De esta manera, además de una correcta gestión del call center, les ofrecemos a nuestros clientes la posibilidad de gestionar sus procesos de negocio (BPO), proyectos de consultoría, la gestión de cobros y la venta de soluciones tecnológicas.

### **¿Cómo se reflejan éstos en los resultados globales de Unísono?**

M<sup>a</sup>P.H: Indudablemente, los resultados son positivos, ya que, gracias a que operamos en Colombia, podemos dar cobertura tanto a las empresas españolas que se instalan en este país y solicitan nuestros servicios, como a empresas locales.

### **¿Qué papel cree que juega este país en el desarrollo de la industria del contact center?**

M<sup>a</sup>P.H: Colombia juega un papel importante en el desarrollo de la industria del contact center. Los excelentes recursos de personal e infraestructuras, así como el hecho de que la Administración Pública ayude a las empresas en todo lo que necesitamos, nos permite dar cobertura a las compañías locales y españolas que se instalen en este país.

### **¿Qué acciones llevan a cabo para paliar las diferencias culturales y lingüísticas entre Colombia y España?**

A.L: Para paliar las diferencias lingüísticas existentes, en Unísono contamos con una herramienta que es uno de nuestros pilares: la formación continua.

Además, con el objeto de reducir las posibles diferencias culturales existentes, en Unísono nos ocupamos de que nuestros empleados trabajen con la sensación de que se encuentran tanto geográfica como culturalmente en España. Por este motivo, en nuestro centro de Bogotá los operadores tienen a su disposición prensa española, mapas o canales de televisión españoles, etc. Asimismo, la diferencia horaria existente entre Colombia y España se refleja a través de varios relojes por lo que nuestros agentes saben si en ese momento es de día o de noche en España.

### **¿Cómo se llevó a cabo el proyecto de creación de esta plataforma?**

M<sup>a</sup>P.H: Desde el momento de la fundación de Unísono, en junio de 1.999, la intención de crecer a nivel internacional ha estado siempre presente. Así, después de instalarnos en Chile, y analizar en un primer momento las posibilidades que nos ofrecían otros países, Colombia se presentaba como la mejor opción al contar este país con unos óptimos recursos e infraestructuras. Además, contamos con la ventaja añadida de que, cuando estábamos valorando la posibilidad de abrir otro centro, un cliente nuestro que realiza su actividad en este país, nos pidió que le diésemos servicio desde Colombia, con lo cual, la decisión de abrir el centro en Bogotá se agilizó.

### **¿Recibieron ayuda por parte de alguna Administración Pública del país?, ¿Cuál fue la labor que llevó a cabo Invest in Bogotá?**

M<sup>a</sup>P.H: Sí. Desde el primer momento, la Administración Pública a través de la asociación Invest in Bogotá se ha volcado en ayudarnos tanto a nivel administrativo como logístico. Gracias a esta ayuda, hemos podido poner en marcha la plataforma en un tiempo récord. Sin su apoyo no habríamos podido poner la plataforma en funcionamiento en tan sólo dos meses.

### **¿Cómo ha sido la evolución de estas instalaciones desde sus inicios en 2008?**

M<sup>a</sup>P.H: Muy satisfactoria. Aunque llevamos poco más de un año en este país y todavía estamos en un proceso de asentamiento, la valoración no puede ser más positiva.

Desde Unísono esperamos seguir creciendo mediante la ampliación de nuestra cartera de clientes y fidelizando a los que ya tenemos.

### **¿Cómo miden la satisfacción de sus clientes? ¿Qué valoración confieren ellos a los servicios prestados por Unísono desde esta sede?**

A.L: En Unísono, nuestro objetivo es convertirnos en socios estratégicos de nuestros clientes, por lo que en todo momento trabajamos para mantener con ellos una comunicación fluida que nos permite saber su grado de satisfacción.

Así, tras algo más de un año trabajando en Colombia podemos hacer un balance de los resultados obtenidos y sin lugar a dudas, los podemos calificar de favorables y nos impulsan a seguir trabajando. Obviamente, estos resultados son la prueba inequívoca de que nuestros clientes valoran y confían en nuestros servicios.

### **¿Quiénes son los principales clientes que se benefician de su establecimiento en Colombia?**

M<sup>a</sup>P.H: Actualmente, nuestra cartera de clientes la forman empresas principalmente del sector financiero y de telecomunicaciones, aunque nuestro objetivo es que ésta se vaya ampliando con clientes de todos los sectores.

### **Como Country Manager de Colombia, ¿cómo evalúa la experiencia de haberse establecido en este país?**

A.L: Evidentemente, establecerse lejos de la familia y entorno comprende ciertas dificultades, así como los retos de adquirir y aplicar conocimientos sobre legislación comercial o fiscal, costumbres del país, mercado laboral o formas eficaces de comunicar y liderar dentro de otra cultura. Todo esto requiere un sobreesfuerzo, pero haciendo “consolidación de balance”, creo que es una experiencia ampliamente positiva, tanto personal como profesional.

Realmente, creo que todas las personas que aspiren a alcanzar una trayectoria profesional notoria en cualquier multinacional, debería probar al menos durante 1 o 2 años. Te da una visión mucho más amplia, y necesaria, en este mercado global en el que vivimos y competimos.

**¿Tienen previsto realizar nuevas inversiones allí a corto plazo? De ser así, ¿de qué tipo?**

A.L: De momento, estamos en un periodo de asentamiento, ya que Unísono lleva en Colombia poco más de un año. Por este motivo, entre nuestros objetivos a corto plazo no está la apertura de una nueva plataforma en Bogotá, sino que nos encontramos centrados en la consecución de nuevos clientes y en la fidelización de los que ya tenemos.

Fuente: **Contactcenter.es** (05.2009)

Encuentre este artículo en:

[http://www.contactcenter.es/numero45/especial\\_latino/especial\\_04.html](http://www.contactcenter.es/numero45/especial_latino/especial_04.html)