



WALTER PEÑA/ELPERIÓDICO

LOS AGENTES de "call center" atienden vía chat o correo las consultas de los clientes de bancos, telefónicas, eléctricas y redes sociales.

De los centros de llamadas a los servicios multimedia

LOS "CALL CENTERS" incursionan en nuevos servicios "non voice" que contemplan atender por chat consultas legales, contables, bancarias y de redes sociales.

Transactel atiende unas 65 mil transacciones al día vía chat o correo electrónico.

ALEXIS BATRES
abatres@elperiodico.com.gt

Atender las consultas telefónicas de sus clientes en Estados Unidos y otros países, no es la única función que prestan los centros de llamadas (o "call centers"), poco a poco están incursionando en nuevos servicios "non voice" como atender vía chat o correo electrónico a millones de usuarios de las redes sociales como Facebook.

El chat, las redes sociales y los mensajes de texto son medios para mejorar la comunicación

con los clientes y las empresas del sector están contratando personal bilingüe para "chatear" con los usuarios y resolver sus inquietudes a través del Internet.

Germán López, presidente de la Comisión de Contact Center de la Asociación Guatemalteca de Exportadores (Agexport), explica que solo el 30 por ciento de las empresas del sector prestan este servicio que lleva ya algunos años y el cual representa hasta un 40 por ciento de sus ingresos.

Ninoshka Linde, directora de Mercadeo de 24/7 Costumer Center, indicó que el servicio "non voice", como se denomina a este producto, contempla diferentes tipos de asesoría, no solamente a través del chat. En los últimos años ha crecido con los medios multimedia y el e-commerce

(comercio por Internet).

Al igual que con el servicio de llamadas telefónicas, los "call centers" cobran el servicio por hora. López explica que el promedio de la industria es de US\$12 por hora. Ello depende incluso de la experiencia que se necesita para contestar un correo o chat, si requiera criterio del agente y toma de decisiones, sin embargo, siempre dependerá de la negociación entre cliente y el "call center".

"Se cobra por unidad procesada, por ejemplo: por correo contestado o por hora asignada de trabajo cuando está estipulado cuántos correos se responden por hora; en el caso del chat, en general se cobra por hora, ya que el chat es "online" y para que exista un buen servicio, el agente tiene que estar disponible todo

el tiempo", agregó López.

FALTA MANO DE OBRA

María Ibarguén, vicepresidenta de Mercadeo de Transactel, comentó que a la fecha atienden a 8 clientes con este servicio, para lo cual tienen destinados 1,300 empleados y que en promedio realizan 50 transacciones al día (vía chat y correo electrónico) en idioma español, inglés, alemán, francés, italiano y portugués.

En un día se atiende un promedio de 65 mil transacciones.

Aunque Linde comenta que este tipo de servicio es rentable para Guatemala (las empresas se ahorran el costo de la llamada telefónica), esta asesoría no se ofrece mucho, ya que no hay suficiente mano de obra calificada con buen nivel de inglés escrito.