

# Observatorio 2022 Contact Center



**aeerc**...

Asociación Española de Expertos  
en la Relación con Clientes

Patrocina:

**odigo**



#tendenciasAEERC2022



Asociación Española de Expertos  
en la Relación con Clientes

Nos enfrentamos en 2022 a un año que podríamos definir como año cero, fundamentalmente por tres factores que considero relevantes destacar. El primero es que la reciente pandemia ha cambiado completamente el escenario económico y de consumo de nuestra sociedad, de manera que podemos considerar que pocas cosas se parecen a lo que teníamos antes de la pandemia ella; el segundo aspecto que hará hace diferente el 2022, es el grado de incorporación a nuestras vidas de nuevas tecnologías e innovaciones, que han ido variando apoyados en la digitalización, la propuesta de valor que hacen las empresas y marcas; el tercer aspecto, para mí el principal, somos nosotros, las personas, los clientes, los consumidores los que hemos visto como se han modificado nuestras prioridades, formas de relacionarnos y el uso de los canales de compra o consumo.

En definitiva, grandes cambios para todos y por tanto también para las empresas con servicios de atención al cliente y Call Center´s, que han destacado durante esta reciente pandemia, por haberse convertido en prioritarios para la economía, sin los que probablemente, los efectos negativos en la economía del COVID19, aún habrían sido peores.

## PRÓLOGO

Avanzado el proceso de vacunación esperamos que este año 2022 nos permita hacer uso al 100% de los doce meses para acelerar la recuperación y apoyados en los importantes cambios que la digitalización ha creado en estos últimos dos años, el nuevo año sea también el de la consolidación como sector esencial el de la industria de los Contact Center.

Este Observatorio Contact Center 2022 que hoy presento desde la Asociación Española de Expertos en Relación con Clientes, 4ª edición del Libro de Tendencias, queremos que sea un mirador donde, desde la observación de los acontecimientos, profesionales y expertos de primer nivel, puedan vislumbrar su pensamiento en relación con lo vivido y a lo que según su opinión nos vendrá, y puedan compartir su perspectiva para este año que todos aspiramos a que se convierta en el de la recuperación.

No quiero finalizar esta introducción sin agradecer a todos y cada uno de los CEO´s, directores generales, Inversores y responsables de los servicios de atención al cliente por su contribución a esta industria, que se ha posicionado como innovadora y de futuro para la economía española y a todos los autores que de manera desinteresada han colaborado con la AEERC en la elaboración de este libro.

José Francisco Rodríguez  
Presidente AEERC





**Alejandro González Bedoya**  
Director General  
Stream Mobile

Camino del segundo año de pandemia mundial, y haciendo retrospectiva, hemos podido observar cómo lo que antes parecía imposible, ahora ha sido posible. Situaciones diarias que eran impensables las hemos aceptado con normalidad, incluso no nos acordamos como eran antes. Hemos asumido, con naturalidad, un profundo cambio personal y profesional, que de habérselo dicho antes, nadie lo hubiese creído.

El paradigma holístico que vivimos en estos momentos ha producido un cambio tan grande en la humanidad, que difícilmente se volverá a producir.

**La pregunta que muchos nos hacemos es, ¿y ahora qué?**

Resulta paradójico cómo hace algo más de año y medio, después del confinamiento, el teletrabajo parecía el modelo de trabajo del futuro. Nos habíamos adelantado años a una situación deseada para muchos, imposible para otros, y que, actualmente, parece haber dejado de interesar a la gran mayoría.

Los últimos informes hablan del desplome del teletrabajo. Incluso ya tenemos fechas estimadas de la vuelta al trabajo presencial en las grandes compañías. Entonces... ¿de qué ha servido tanto esfuerzo? Las empresas hemos invertido mucho en modelos de teletrabajo, no sólo hablo de dinero, hemos invertido en hacer todo lo posible para sentir al trabajador cerca, aunque estuviera en su casa a muchos kilómetros; sin embargo, el desgaste acumulado en estos casi dos años amenaza con propiciar, desde mi punto de vista, que esta gran inversión se pierda por el camino.

## 2022 ¿Y AHORA QUÉ?

Mi percepción es que hay un gran Síndrome de Estocolmo en toda la sociedad, incluso tengo la sensación de que hay personas que echan en falta los atascos, las colas, etc. Es posible que sea un estado distorsionado por el ansia de volver a la situación pre-pandemia o por el hartazgo de la sociedad a la vida de los dos últimos años, pero la realidad es que está pasando.

El ser humano no está “programado” para estar aislado, el teletrabajo mantenido en el tiempo acaba derivando en una necesidad de estar acompañado, de trabajar codo con codo, literalmente. El ambiente laboral, los compañeros, los cafés, todo es mucho mejor si se hace en buena compañía. Después de tanto tiempo parece que

Los últimos informes hablan del desplome del teletrabajo. Incluso ya tenemos fechas estimadas de la vuelta al trabajo presencial en las grandes compañías


quienes no estábamos preparados para el teletrabajo somos los propios trabajadores, aunque es cierto que todos queremos tener la posibilidad de elegir, esa libertad de poder hacerlo cuando queramos es lo que genera mayor satisfacción

A pesar de todo, ¿hemos aprendido algo?, por supuesto que sí, mucho, diría yo, tanto a nivel personal como profesional.

Ver cómo se han adaptado los niños o cómo se han tenido que digitalizar nuestros mayores nos debe llenar de orgullo a todos. Hemos visto cómo podemos, con una simple llamada, solucionar un problema médico y no saturar las urgencias de los hospitales, o realizar una gestión on line de casi cualquier trámite, hemos aprendido a valorar lo más importante y nos hemos demostrado que no necesitamos tanto para poder vivir y ser felices.

Jamás olvidare el mes de marzo de 2020. En dos semanas realizamos el trabajo de meses, incluso años, y conseguimos, no solo nosotros, sino muchas compañías, enviar a un gran porcentaje de trabajadores a sus casas. Vivir una situación así, nos ha hecho más fuertes como sociedad, nos ha demostrado que somos capaces de afrontar, con éxito, cualquier reto.

¿Qué podemos esperar entonces del 2022?, Sin duda, va a ser el año de la recuperación, empresas y personas debemos hacer una profunda reflexión sobre todo lo aprendido y enfocar el 2022 como un año de crecimiento a todos los niveles, personal y profesionalmente, y demostrar una vez más, que como sociedad somos imparables.



...Vivir una situación así, nos ha hecho más fuertes como sociedad, nos ha demostrado que somos capaces de afrontar, con éxito, cualquier reto...

