

España: Paraíso para "Call centers" Escandinavos

Desde el año 2014, Adecco Contact Center ha detectado que existe una gran cantidad de empresas con sede en otros países que externalizan su soporte telefónico en España. Pero que pasa, cuando estas empresas también entran en el comercio nacional?

Desde hace unos años España se ha convertido en un destino atractivo para montar centros de atención y venta telefónica, según asegura Adecco, la mayor empresa de trabajo del mundo. Desde el año 2014, Adecco Contact Center ha detectado que existe una gran cantidad de empresas con sede en otros países que externalizan su soporte telefónico en España. Los motivos principales por lo que estas empresas del norte y centro de Europa se instalan en España son los bajos costes salariales, la reducción de impuestos y los asequibles alquileres en comparación con los que soportan en sus países de origen. La calidad de vida de España y su clima benigno se encargan del resto...

Hay cientos de 'call centers' escandinavos que operan en España: que emplean a escandinavos, y sus clientes son también escandinavos. Muchos de los jóvenes agentes se han tomado un año sabático antes de comenzar la universidad, disfrutando de su último año de libertad antes de iniciar sus estudios universitarios, otros están en España con el programa Erasmus o sencillamente es la forma más fácil que tienen jóvenes estudiantes europeos de poder costear unas largas vacaciones en nuestro país. Para las empresas que gestionan estos gigantes Contact Centers, que venden alarmas, billetes de avión, loterías... etc., España cuenta con gastos laborales inferiores a los de sus países de origen. La digitalización de la telefonía e Internet ha facilitado la reubicación de trabajos que no requieren contacto presencial o entrega de productos en destino.

Las regiones de España donde se ubican este tipo de empresas principalmente son Málaga y Barcelona, aunque Madrid empieza también a ser un destino elegido por muchos de ellos ya que cuenta con mejores conexiones a internet que las zonas periféricas. La digitalización y la telefonía IP han abierto un gran abanico de posibilidades para las empresas que buscan abaratamiento de costes operando desde el extranjero. La nube significa que la infraestructura física ya no es necesaria, por lo que es posible que las empresas estén en cinco países distintos y todos conectados en el ciberespacio. La tecnología ha avanzado hasta un punto que los sistemas permiten que un agente en España pueda llamar a un cliente en Suecia, con un número de Suecia que aparece en el teléfono del cliente, y nos encontramos que desde Marbella se venden alarmas a clientes de Copenhagen, desde Benalmadena se organizan los turnos de trabajo de los empleados de líneas aéreas noruegas o desde Málaga se están vendiendo boletos de lotería. Este es un factor clave para las empresas, ya que muchas personas son reticentes a recibir llamadas desde el extranjero, y se agotan las probabilidades de éxito. La proximidad, aunque sea virtual, es una parte esencial de la relación cliente-empresa.

En principio las empresas españolas de este sector no deben temer por el aumento de empresas extranjeras en España pero también es una realidad que la productividad de los contact centers nórdicos es muy superior a los nacionales. Esto se traduce en precios más competitivos lo que podría suponer una dura competencia para empresas españolas. Hemos hablado con varias empresas de Dinamarca instaladas en Málaga y nos confirman que desde hace años están usando sistemas de vanguardia como Salesforce (CRM) o Actimizer (Dialer automático) que les permiten hacer millones

de llamadas a cualquier parte de Europa con números nacionales. Incluso muchas de estas empresas ofrecen a sus clientes servicios de contestador con las opciones habituales de: 'Para hablar con un operador marque uno, para hablar con ventas pulse dos...', etc., a pesar de que por lo general hay sólo una persona que contesta a todas las llamadas haciendo que las empresas parezcan mucho más grandes de lo que son.

Si hace algunos años la tendencia de las empresas españolas era llevarse sus 'call centers' a otros países como Marruecos, Argentina o Chile, ahora no sólo han vuelto a España las grandes empresas para dar servicio a sus clientes con voces nativas, sino también cientos de empresas europeas están instaladas en nuestro país. A la vista...una gran competencia en el sector!

Datos de contacto:

Troels Christensen
HeroBase A/S
26704080

Nota de prensa publicada en: [Malaga](#)

Categorías: [Telecomunicaciones](#) [Comunicación](#) [Marketing](#) [Seguros](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>