

**NO ESTABA CONFORME CON MI  
PROVEEDOR DE SOFTWARE**

**AHORA ENCONTRE UN SOCIO  
MEJOR: INFOR**

En Infor nuestros dos principales focos son: la innovación constante y el compromiso con el cliente.

El valor que ofrecemos a nuestros clientes es nuestro compromiso en automatizar los procesos claves de cada negocio integrando más de 70 aplicaciones bien reconocidas y con grandes implementaciones. Cuando se trabaja con un socio con experiencia, los negocios mejoran.

El software de Infor es sencillo de adquirir, implementar y gestionar.

There is a better way.

[www.infor.com](http://www.infor.com) - [www.latinamerica.infor.com](http://www.latinamerica.infor.com)

**CONTÁCTENOS:**

ARGENTINA  
Info-ar@infor.com  
54 11 4010 8000

MEXICO  
Info-mx@infor.com  
5255 5201 5500

**INFOR™**

CHILE  
Info-cl@infor.com  
56 2 770 0100

Copyright © 2011 Infor. All rights reserved. [www.infor.com](http://www.infor.com)

# PRENSARIO TI Latin America

ENTERPRISE & PYMES | INFORMÁTICA | TELECOMUNICACIONES | CONVERGENCIA

AÑO 10

DICIEMBRE 2011

# 126

Informe Central:

## Contact Centers en América Latina

**Las redes sociales reinventan el negocio!**

- Nueva etapa de servicios asociados
- La interacción con el cliente escala de nivel
- Qué soluciones funcionan y cuáles no

> Cono Sur:  
nuevas oportunidades en outsourcing






> Región Andina:  
fuerte impulso al offshore



> México, Centroamérica y Caribe:  
se acelera la tercerización de Contact Centers



**Casos Contact Center:**

- > Banco Nacional de Costa Rica 
- > Hospital Saint Vicente de Paul, Colombia 
- > Banco de Crédito de Perú 

COBERTURA CONTINENTAL

