

Europa crece como potencia en la externalización de la experiencia del cliente con empresas como TDCX

El auge de la externalización de la experiencia del cliente (CX) se extiende por países de Europa del Centro y Europa del Este

Durante décadas, el panorama de la externalización para las operaciones de experiencia del cliente (CX) ha estado dominado por mercados como India y Filipinas. Sin embargo, se ha hablado menos sobre el mercado de externalización en Europa. Desconocido para muchos, la combinación dinámica de Europa de una fuerza laboral cualificada y multilingüe, junto con avances tecnológicos e infraestructurales, está ayudando a la región a abrirse paso como un activo clave en el panorama global de la externalización de CX.

Países europeos como Rumania, Turquía y Polonia, junto con sus economías de menor costo, están cada vez más favorecidos por empresas extranjeras mientras buscan mejorar la resiliencia y la eficiencia de costos. Más allá del ahorro de costos, el ascenso de Europa como destino de externalización se debe a sus sólidas medidas de seguridad y estricta adherencia a regulaciones de protección de datos, todo lo cual garantiza la salvaguarda de la información sensible del cliente. Esto, a su vez, proporciona un entorno estable y seguro para las operaciones externalizadas.

El estado actual de CX en Europa

La rápida modernización e integración de las naciones del este de Europa en la Unión Europea (UE) ha llevado a un aumento de las inversiones en infraestructura, capacitación y tecnología. Como resultado, este entorno favorable ha estimulado el crecimiento de empresas, impulsando una mayor demanda de externalización y facilitando el desarrollo de una fuerza laboral cualificada para servir a empresas multinacionales. Por ejemplo, Turquía se ha convertido en el país de externalización de preferencia gracias a su enfoque en el sector de IT y su atractivo financiero. Del mismo modo, gracias al aumento del sector tecnológico en Rumania, el país ha experimentado un aumento en el flujo de profesionales expertos en tecnología en el ámbito del servicio al cliente. La continua inversión de la UE en Europa del Este fomenta la disponibilidad de talento y condiciones comerciales favorables, lo que tiene un impacto positivo en el mercado de externalización.

Una experiencia de CX diversa gracias a la ventaja idiomática y la zona horaria en Europa central y Europa del Este

La comunicación efectiva con el cliente es primordial en cualquier negocio exitoso. La competencia lingüística permite a las organizaciones resolver problemas de manera eficiente mientras construyen una relación de confianza con los clientes. Sin embargo, la verdadera experiencia en comunicación implica más que simplemente fluidez, requiere comprender los matices culturales, expresiones idiomáticas y el contexto emocional detrás de un idioma. Países como España y Rumania son reconocidos por sus talentos bilingües, con sus idiomas nativos sirviendo de manera fluida tanto a clientes en inglés como en indo-europeo. Turquía también se ha distinguido por su proficiencia en idiomas como alemán, holandés, kurdo y árabe, a la vez que continúa mejorando su fluidez en inglés. TDCX ha estado ayudando a sus clientes a aprovechar las capacidades multilingües de la región, permitiendo a sus clientes interactuar con sus usuarios finales en más de 25 idiomas. Tener la

capacidad de conectarse con los usuarios finales en su idioma preferido establece un nivel de familiaridad, que no solo satisface las necesidades de diferentes demografías de clientes, sino que también deja al usuario final con una experiencia memorable.

Las sinergias de zona horaria presentan otra razón convincente para que las empresas consideren Europa central o del Este para sus necesidades de externalización. La región está posicionada de manera única para cubrir las zonas horarias europeas y norteamericanas de manera efectiva. Las empresas con sede en Europa Occidental pueden disfrutar de ventajas de proximidad, con equipos de servicio al cliente de Europa del Este operando solo una o dos horas por delante. Esto permite horarios comerciales extendidos sin necesidad de turnos nocturnos, lo que mejora la satisfacción del empleado y la calidad del servicio. Para las empresas norteamericanas, la diferencia horaria se puede aprovechar para garantizar que el soporte al cliente esté disponible antes y después del día laboral típico, proporcionando así un servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana sin los inconvenientes del trabajo nocturno.

Maduración de los proveedores de BPO

Con los primeros movimientos estableciéndose en América del Norte y Europa a principios de los años 2000, las empresas de externalización de procesos de negocio (BPO) han alcanzado una escala y nivel de madurez en Europa que les permite cumplir con los beneficios de la externalización de manera más efectiva. Ahora están mejor posicionadas para ayudar a los clientes a mejorar su competitividad a través de la transformación y automatización de sus procesos comerciales.

Sin embargo, para lograr una gran experiencia de cliente (CX), es esencial asociarse con un proveedor que esté equipado con una infraestructura y herramientas tecnológicas robustas para respaldar sus programas. Empresas como TDCX ofrecen una plataforma de centro de contacto basada en la nube, sistemas de gestión de fuerza laboral propios, monitoreo de calidad y capacidades de informes para garantizar una experiencia sin problemas para los clientes. Además, estas herramientas permiten a las empresas obtener conocimientos basados en datos sobre sus operaciones, capacitando a los líderes empresariales para tomar decisiones bien informadas.

Para las empresas que buscan expandirse, TDCX brinda mejores prácticas y experiencia para navegar por las complejidades de las regulaciones de Europa del Este, facilitando la integración con los mercados más amplios de la UE. Esto permite a las empresas operar en un campo de juego nivelado dentro del panorama europeo. Al aprovechar los conocimientos locales e incorporar prácticas globales, empresas como TDCX Europe pueden desempeñar un papel fundamental en fomentar el crecimiento sostenible de la externalización en Europa del Este.

Datos de contacto:

TDCX
TDCX
93.362.10.34

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

Categorías: [Internacional](#) [Telecomunicaciones](#) [Software](#) [Recursos humanos](#) [Otros Servicios](#) [Consultoría](#) [Actualidad](#)
[Empresarial](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>