

Transcom se reorganiza: abandona Cali y se centrará en Chile y Perú

Transcom Worldwide, empresa nacida en Suecia, que ofrece servicios de centros de contacto o **Contact Center** ha anunciado el cierre de sus operaciones en la ciudad colombiana de **Cali** y su intención de llegar a más ciudades en Chile y Perú a lo largo de este año 2016.



Desde el año 2013, **Transcom Worldwide ha registrado pérdidas en sus actividades en América Latina** por un total de 15,1 millones de euros. De esta cantidad, la compañía calcula una pérdida de 4,2 millones de euros en su negocio colombiano. Su estrategia para este año 2016 se centra en volver a presentar resultados positivos y para ello ha decidido abandonar la actividad en Cali y llegar a nuevos mercados dentro de Chile y Perú.

Esta decisión llama la atención teniendo en cuenta que Colombia es un punto de referencia importante para la firma sueca. Como publicó [SiliconWeek](#), en marzo de 2014, **Transcom Worldwide abrió su centro de contacto en Cali** con el objetivo de que este lugar sirviera para atender a todos los clientes de América Latina de la firma y también para España.

Sin embargo, ahora explica Johan Eriksson, CEO de Transcom que “el hecho de salir de Colombia y evaluar alternativas estratégicas para el negocio de en Chile y Perú refleja un cambio importante en las condiciones del mercado” y es que, añadió, **“los cambios macroeconómicos en el último par de años han afectado negativamente a la viabilidad de los centros de contacto de América Latina** a la hora de mostrarse como una solución que entregue servicios para los clientes en España”.

Ahora, cree la firma que lo mejor será que los contact centers latinos atiendan solo a los clientes regionales, mientras se ha creado, dentro de la empresa, una nueva región de trabajo, bautizada como Europa Continental y que combinará las operaciones de **Transcom en España y Portugal con la antigua región central y del sur de Europa (excluido el Reino Unido)**. Roberto Boggio ha sido nombrado director general de esta nueva región.

Al mismo tiempo, **Isabel Sánchez-Lozano, directora general de la antigua región de Iberia y Latam**, ha dejado Transcom, empresa a la que se unió en el año 2011. El objetivo que persigue la firma nacida en Suicia es mejorar la eficiencia y racionalizar las operaciones de negocios globales de Transcom, así como concentrar los recursos de la organización en áreas de crecimiento priorizados.

Los activos de Transcom en Chile y Perú, actualmente en proceso de revisión estratégica, serán

administrados por separado y dependerán directamente del Presidente y CEO de Transcom, Johan Eriksson.