

# VTS Contact Center Inclusivo

Visitamos a Analia Oriani y Adrián Sánchez, directores de VTS, el primer call center gestionado y trabajado por personas con discapacidad y mayores de 45 años, que apuesta a insertar en el mercado laboral en el área de call y contact center a esta población vulnerable.

## ¿Qué es VTS?

Es el primer call center gestionado y trabajado por personas con discapacidad y mayores de 45 años, que apuesta a insertar en el mercado laboral en el área de call y contact center a esta población vulnerable.

## ¿Cómo surge el emprendimiento?

Surge en el 2013, como una necesidad de trabajar. Como personas con discapacidad (Analia tiene discapacidad visual y Adrián baja visión), vimos una oportunidad de trabajo para nosotros y para otras personas que estaban en la misma situación. El propósito ha sido nuestra necesidad y la posibilidad de incluir a otros.

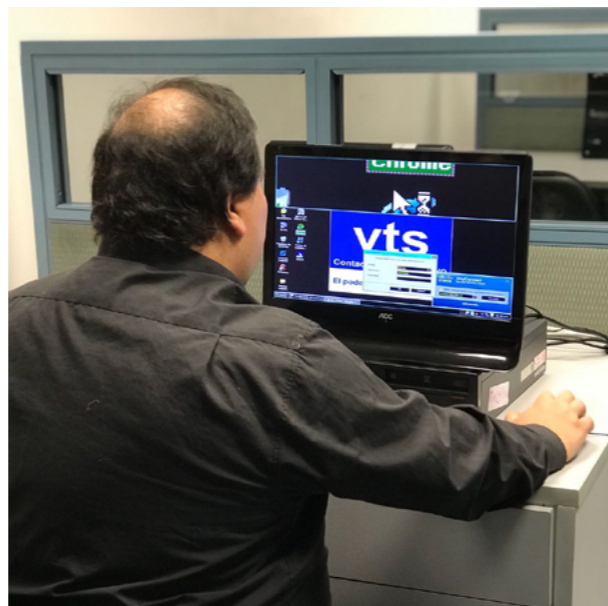
## ¿Qué servicios brinda el Contact Center?

Brindamos servicios en el área de call y contact center, es decir, atención telefónica, encuestas, servicios de venta, atención a clientes, actualizaciones de base de datos. Contact center incluye todo lo vinculado a redes sociales, web, aquello que implica el contacto inmediato a través de las redes con el cliente.

Hemos tenido clientes tanto a nivel privado como a nivel público. Brindamos una atención personalizada y ayudamos a nuestros clientes a crear sus campañas sin costo adicional; eso es un plus que nos diferencia.

## ¿Cómo ha sido la respuesta de los clientes? ¿y de las personas que se integran al equipo?

Ha sido muy buena. De todos los que trabajamos, tenemos cartas de referencia. Sí nos hemos cruzado con barreras, porque es un emprendimiento gestionado y trabaja-



do por personas con discapacidad y está ese miedo de que el trabajo y el servicio no sea bueno. Falta mucho por hacer en lo que respecta a la inclusión.

En cuanto a las personas del equipo, son tan pocas las oportunidades laborales que tienen las personas con discapacidad, que en general, suelen comprometerse con la tarea al máximo, son muy responsables y cumplen con su trabajo, además de que aportan mucha calidez en el espacio del trabajo. Tenemos muy bajo índice de rotación y pocas faltas.

## ¿Con qué tipo de discapacidades trabajan?

Las discapacidades con las que trabajamos son varias, pero principalmente discapacidad visual y motriz. Lo importante es que puedan realizar el trabajo de telemarketers y contact. También trabajamos con personas mayores de 45 años, que para el mercado laboral ya



son “viejas” y estamos siempre atentos a nuevos desafíos para que el emprendimiento sea realmente inclusivo y sirva como modelo para otras empresas.

## ¿Cuál es el mayor desafío que tienen por delante?

Uno de los sueños que tenemos es ser una referencia ante las empresas, en el medio, en los temas de inclusión en general. No sólo como contact center, sino también poder aportar un granito de arena en lo que es la inclusión de personas con discapacidad.

También soñamos con clientes que nos permitan tener cierta estabilidad, una oportunidad más clara y continuidad en el trabajo. Nuestro gran objetivo es poder brindar un servicio de 24hrs los 7 días de la semana. Otro sueño es

cubrir los 35 puestos que tenemos disponibles en los 4 horarios.

Este año hemos sumado a nuestro equipo una persona en el área de software, con mucha experiencia. Él es mayor de 45 años y ha puesto en evidencia lo bueno que es trabajar en equipo.

“La experiencia de incorporarme al equipo de VTS ha sido para mí altamente inspiradora. En la sociedad debemos buscar ese re cambio cultural, hay oportunidades para mucha gente. El trabajo ofrece una oportunidad y dignifica a las personas también”. César, integrante del equipo de VTS.

## DESTACADOS

16 clientes

37 campañas

12 puestos

24hrs de soporte

90% de efectividad en la gestión de llamadas

1º Call Center gestionado por personas no videntes en Uruguay y en Latinoamérica.

2018 adhiere a Marca País Uruguay Natural.



Para conocer más sobre VTS Contact Center: [www.vts.com.uy](http://www.vts.com.uy) - [info@vts.com.uy](mailto:info@vts.com.uy)  
Video Institucional: [https://www.youtube.com/watch?v=Q\\_liwgZRNwE](https://www.youtube.com/watch?v=Q_liwgZRNwE)