

GLOBAL
CX
FORUM
28° CONGRESO MÉXICO

THE HUMAN *POWER*



Nearshoring en Acción: El Modelo de Éxito de CCSI

Jorge Oros
Presidente y fundador

Comienzos

**Jorge
Oros**

Originario de Tijuana, Baja California

Tijuana – San Diego

Comencé como agente de Cobranza

Firma de abogados en San Diego, CA



Cómo nace CCSI

2008

- Colapso en la economía de Estados Unidos
- Reto en la industria de la Cobranza: Inventarios muy altos y poco presupuesto para operar
- Se comienza CCSI en Tijuana con 10 agentes
- Perfil de recurso humano que se encontró en Tijuana:
 - Gente repatriada y residentes de la región



Comienzo de CCSI

Retos

Crecer a más de 200 agentes

Mercado pequeño y muy regulado

Nace el CFPB

Resultado



Logramos crecer a más de 1000 agentes

Soluciones

Diversificación y nuevas estrategias de Marketing

Ventajas competitivas de negocio para EUA

Talent Pool

Costo

Alineación cultural

Infraestructura

Ubicación

Reto: Redundancia 2015

Nace la necesidad de ofrecer redundancia a nuestros clientes, como estrategia comenzamos a explorar la Ciudad de México y encontramos:

- ✓ Little Mexico
- ✓ Ventajas clave:
 - Infraestructura
 - Costo
 - Reclutamiento
 - Zona horaria



Reto: nuevas fuentes de Reclutamiento 2021

- Se exploró los Cabos en búsqueda de más gente, sin embargo, no funcionó y tuvimos que cerrar
- Se comienza a explorar Guadalajara y se encontró:
 - Infraestructura
 - Talent pool
 - Ubicación estratégica



Historias de Éxito



Westlake Financial®



Historias de éxito dentro del equipo directivo



Ivette Álvarez

- Directora de CDMX
- Comenzó como agente
- Actualmente a su cargo más de 1200 agentes



Salvador Ramírez

- Ejecutivo de Ventas
- Comenzó como agente de cobranza
- Hasta la fecha ha ganado más de 30 clientes para CCSI



Saraí Gonzalez

- Directora de Otay
- Comenzó como agente
- Actualmente tiene a su cargo más de 1600 agentes

Dónde estamos hoy y hacia dónde vamos



- ❖ Seguimos enfocados en cambiar vidas y crear nuevas oportunidades de empleo y negocio
- ❖ En la actualidad, somos una empresa con 2 sitios en Tijuana, 3 en CDMX y 1 en Guadalajara. Tenemos aproximadamente 3600 empleados
- ❖ Continuaremos buscando nuevas ubicaciones estratégicas en México y Latinoamérica

¡Muchas gracias!

