

Soluciones que mejoran la Experiencia del Cliente y la eficiencia de las compañías

Atento y ManpowerGroup se alían para ofrecer servicios multilingües de atención al cliente y tecnología de automatización de procesos (RPA)

- **Con este acuerdo, las compañías esperan habilitar más de 2.000 posiciones de atención al cliente en centros ubicados en la Península Ibérica**
- **La tecnología de automatización robótica de procesos (RPA) de Experis, que suma ahora la experiencia de Atento, contribuye a impulsar la productividad, mejorar su eficiencia operativa, reducir costes y agilizar sus tiempos de ejecución.**

Madrid, 22 de julio de 2021. - Atento, la compañía líder de servicios de CRM (Customer Relationship Management) y BPO (Business Process Outsourcing) en Latinoamérica, y ManpowerGroup, líder global en estrategia de Talento, Tecnología y Sostenibilidad, han anunciado hoy una alianza estratégica para ofrecer servicios multilingües de Atención al Cliente, además de tecnologías de automatización robótica de procesos (RPA) para el mercado corporativo. Con este acuerdo, Atento y ManpowerGroup buscan ofrecer soluciones que ayuden a las compañías a transformar sus modelos de negocio y diferenciarse de la competencia en un contexto global y competitivo, a través de la eficiencia interna y la excelencia en la atención al cliente. El acuerdo, además, permitirá habilitar más de 2.000 posiciones de Atención al Cliente en diferentes centros de trabajo en la Península Ibérica.

Con el objetivo de responder a las demandas de un mercado globalizado y mejorar la Experiencia del Cliente, Atento y ManpowerGroup colaborarán en la prestación de servicios multilingües, lo que refuerza la oferta de soluciones *nearshoring* de Atento, que proporcionan grandes beneficios a sus clientes como son la proximidad geográfica y cultural, la flexibilidad y la eficiencia de costes. Gracias también al acuerdo anunciado hoy, los negocios tendrán acceso a la cartera de servicios de Experis – la marca de Tecnología de ManpowerGroup- y en concreto a sus soluciones de automatización robótica de procesos (RPA). De esta forma, Experis suma su experiencia en procesos de transformación de negocio a las capacidades de automatización de Atento, con el fin de ayudar a las empresas a mejorar la precisión y eficacia de sus procesos.

"Esta alianza busca impulsar una combinación ganadora para nuestro país, con una clara apuesta por la optimización de costes para las empresas y la generación de empleo de calidad", señala José María Pérez Melber, Director General de Atento en la región EMEA.

"En un momento tan complicado, las empresas solicitan socios de confianza para mejorar su competitividad a través de soluciones innovadoras basadas en el Talento y la Tecnología. La colaboración de ManpowerGroup y Atento ayuda a las organizaciones a tener éxito en su

transformación digital" -Raúl Grijalba, Presidente de ManpowerGroup para España, Portugal, Grecia e Israel.

Mejora de la Experiencia del Cliente

La colaboración entre ambas compañías permitirá ofrecer a los clientes finales una mejor Experiencia de Usuario al facilitar que los servicios de relación con cliente puedan ser atendidos en múltiples idiomas, así se centraliza la atención al consumidor en *hubs* multilingües de nueva generación que suman capacidades de Inteligencia Artificial y Automatización para la mejora de su calidad y eficiencia. Las habilidades multilingües orientadas al cliente son uno de los factores más importantes para potenciar servicios de nearshoring, resultando un elemento cada vez más interesante para las empresas que el servicio se gestione de manera centralizada para los diferentes mercados.

Según datos estimados por Frost&Sullivan y basado en el análisis de Atento, se estima que el crecimiento del sector de Customer Experience Outsourcing para 2020-21 a nivel global sea del 5,7%, y los ingresos derivados de la prestación de servicios a clientes en el extranjero bajo el modelo offshore/nearshore crezcan un 7,4%, alcanzando los 31,3 mil millones de dólares. Para continuar potenciando este crecimiento del sector, es necesario potenciar las habilidades multilingües, cada vez más demandadas.

El futuro corporativo se basa en la automatización de procesos

La Automatización de Tareas de Escritorio (RDA, por sus siglas en inglés) es un área al alza, con millones de robots trabajando en remoto para un único usuario. El software RPA de Experis permite combinar la visión por ordenador, el aprendizaje automático y la automatización para llevar a cabo tareas repetitivas de gran volumen en el lugar de trabajo (como pueden ser la introducción de datos, realizar tareas específicas, recopilar resultados de un programa o iniciar sesión en un sistema), al mismo tiempo que ofrece a los empleados la flexibilidad necesaria para centrarse en tareas más importantes.

Sin necesidad de modificar el sistema informático existente, el software RPA también puede procesar información estructurada o semiestructurada. El procesamiento de pedidos, la generación de informes financieros, el restablecimiento de contraseñas, la agregación de datos y el mantenimiento son algunas de las actividades más comunes realizadas por las herramientas de RPA. En el marco de este acuerdo, Atento contribuirá con su conocimiento en la automatización de operaciones para la comercialización conjunta de estos servicios, así como en la realización de proyectos comunes que impliquen tecnología RPA y otros tipos de automatizaciones.

Atento

Atento es uno de los cinco mayores proveedores del mundo de servicios de gestión de relaciones con los clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO), y la empresa líder en Latinoamérica. Además, es uno de los principales proveedores de servicios de CRM/BPO Nearshoring para empresas que operan en Estados Unidos. La compañía ha desarrollado su modelo de negocio en 14 países desde 1999, incluyendo España, y cuenta con una plantilla de 150.000 empleados. Atento proporciona una amplia gama de servicios CRM/BPO a más de 400 clientes a través de múltiples canales. Su portfolio de clientes incluye empresas multinacionales líderes en sectores como tecnología, nuevas empresas digitales, telecomunicaciones, finanzas, sanidad, consumo y administración pública, entre otros. Las acciones de Atento cotizan bajo el código ATTO en la Bolsa de Nueva York. Atento ha sido reconocida por Great Place to Work® como una de las 25 mejores multinacionales para trabajar a nivel mundial y una de las 25 mejores multinacionales para trabajar en Latinoamérica. Para más información, visite <https://atento.com/en/>

Experis® es el líder mundial en recursos profesionales de IT, contratación permanente, soluciones de proyectos y servicios gestionados. A medida que se acelera la necesidad de habilidades de IT, Experis ayuda a las organizaciones a transformar su infraestructura digital, aplicaciones empresariales, nube y ciberseguridad. A través de Experis Academy, ofrecemos la poderosa combinación de habilidades técnicas en demanda junto con las habilidades blandas que son críticas para el éxito del negocio. Experis forma parte de la familia de marcas de ManpowerGroup, que también incluye Manpower y Talent Solutions. Para obtener más información, visite www.experis.com.

ManpowerGroup® (NYSE: MAN), la empresa líder en soluciones de personal a nivel mundial, ayuda a las organizaciones a transformarse en un mundo laboral que cambia rápidamente mediante la búsqueda, evaluación, desarrollo y gestión del talento que les permite ganar. Desarrollamos soluciones innovadoras para cientos de miles de organizaciones cada año, proporcionándoles talento cualificado al mismo tiempo que encontramos empleo significativo y sostenible para millones de personas en una amplia gama de sectores y habilidades. Nuestra familia experta de marcas -Manpower, Experis y Talent Solutions- crea un valor sustancial para los candidatos y clientes en más de 75 países y territorios y lo lleva haciendo durante más de 70 años. Somos reconocidos constantemente por nuestra diversidad - como el mejor lugar para trabajar para las mujeres, la inclusión, la igualdad y la discapacidad y en 2020 ManpowerGroup fue nombrada una de las empresas más éticas del mundo por undécimo año - lo que confirma nuestra posición como la marca de elección para el talento en demanda-.