

Soluções que melhoram a Experiência do Cliente e a eficiência das empresas

Atento e ManpowerGroup se aliam para oferecer serviços multilíngues de atendimento ao cliente e tecnologia para automação de processos (RPA)

- Com esse acordo, as empresas esperam habilitar mais de 2.000 vagas de atendimento ao cliente em centros localizados na Península Ibérica
- A tecnologia para automação robótica de processos (RPA) da Experis, que se soma agora à experiência da Atento, contribui para aumentar a produtividade, melhorar sua eficiência operacional, reduzir custos, e agilizar seus tempos de execução.

Madrid, 22 de julho de 2021. – A Atento, a empresa líder no setor de serviços de CRM (Customer Relationship Management) e BPO (Business Process Outsourcing) na América Latina, e a ManpowerGroup, líder global em estratégia para Talentos, Tecnologias e Sustentabilidade, anunciaram hoje uma aliança estratégica para oferecer serviços multilíngues de Atendimento ao Cliente, além de tecnologias para automação robótica de processos (RPA) para o mercado corporativo. Com esse acordo, a Atento e a ManpowerGroup buscam oferecer soluções que ajudem as empresas a transformar seus modelos de negócios e se diferenciar da concorrência em um contexto global competitivo, através de maior eficiência interna e da excelência no atendimento ao cliente. O acordo, além disso, permitirá habilitar mais de 2.000 vagas de Atendimento ao Cliente em diferentes centros de trabalho na Península Ibérica.

Com o objetivo de atender às demandas de um mercado globalizado e melhorar a Experiência do Cliente, a Atento e a ManpowerGroup colaborarão na prestação de serviços multilíngues, o que reforça a oferta de soluções *nearshoring* da Atento, que proporcionam grandes benefícios para seus clientes, tais como proximidade geográfica e cultural, flexibilidade, e eficiência em termos de custos. Graças também ao acordo anunciado hoje, as empresas terão acesso à carteira de serviços da Experis – a marca de Tecnologia da ManpowerGroup - e especialmente às suas soluções para automação robótica de processos (RPA). Desse modo, a Experis soma sua experiência em processos para transformação de negócios aos recursos de automação da Atento, com o objetivo de ajudar as empresas a melhorar a precisão e a eficácia de seus processos.

"Essa aliança busca impulsionar uma combinação vencedora para o nosso país, com uma clara aposta na otimização dos custos para as empresas e na geração de empregos de qualidade", assinalou José María Pérez Melber, Diretor Geral da Atento na região EMEA.

"Em um momento tão complicado, as empresas procuram parceiros de confiança para melhorar sua competitividade através de soluções inovadoras baseadas no Talento e na Tecnologia. A colaboração da ManpowerGroup e da Atento ajuda as organizações a ter

sucesso nos seus esforços de transformação digital" – disse Raúl Grijalba, Presidente da ManpowerGroup para Espanha, Portugal, Grécia e Israel.

Melhora da Experiência do Cliente

A colaboração entre ambas as empresas permitirá oferecer aos clientes finais uma melhor Experiência de Usuário ao possibilitar que os serviços de relacionamento com o cliente possam ser oferecidos em várias línguas, centralizando assim o atendimento ao consumidor em *hubs* multilíngues de nova geração que incluem recursos de Inteligência Artificial e Automação para melhorar sua qualidade e eficiência. Os recursos multilíngues voltados para o cliente são um dos fatores mais importantes para impulsionar os serviços de nearshoring, sendo um elemento cada vez mais interessante para as empresas que o serviço seja administrado de forma centralizada nos diferentes mercados.

Segundo dados estimados pela Frost&Sullivan e com base na análise da Atento, estima-se que o crescimento global do setor de Customer Experience Outsourcing seja de 5,7% em 2020-21, e as receitas geradas pela prestação de serviços para clientes localizados no exterior segundo o modelo offshore/nearshore cresçam cerca de 7,4%, alcançando 31,3 bilhões de dólares. Para continuar a promover esse crescimento do setor, é necessário fortalecer os recursos multilíngues, cada vez mais exigidos.

O futuro corporativo se baseia na automação de processos

A Automação de Tarefas de Escritório (RDA, em sua sigla em inglês) é uma área em alta, com milhões de robôs trabalhando de forma remota para um único usuário. O software RPA da Experis permite combinar uma visão geral por computador, aprendizado automático, e automação para realizar tarefas repetitivas em grandes volumes substituindo o trabalho manual (tal como a inserção de dados, realizar tarefas específicas, compilar resultados de um programa, ou iniciar uma sessão em um sistema), ao mesmo tempo que oferece aos funcionários a flexibilidade necessária para se concentrar em tarefas mais importantes.

Sem necessidade de modificar o sistema computacional existente, o software RPA também pode processar informações estruturadas ou semiestruturadas. O processamento de pedidos, a geração de relatórios financeiros, a reconfiguração de senhas, a agregação de dados, e manutenção são algumas das atividades mais comuns realizadas pelas ferramentas de RPA. No âmbito desse acordo, a Atento contribuirá com seus conhecimentos sobre automação de operações para facilitar a comercialização conjunta desses serviços, assim como para implementar projetos comuns que envolvam tecnologia RPA e outros tipos de automações.

Atento

A Atento é um dos cinco maiores provedores globais de serviços de gestão de relacionamentos com clientes e terceirização de processos de negócios (CRM/BPO), e é a empresa líder na América Latina. Além disso, é um dos principais provedores de serviços de CRM/BPO Nearshoring para empresas que operam nos Estados Unidos. A empresa tem desenvolvido seu modelo de negócios em 14 países desde 1999, incluindo a Espanha, e conta com um plantel de 150.000 funcionários. A Atento oferece uma ampla gama de serviços CRM/BPO para mais de 400 clientes através de vários canais. Sua carteira de clientes inclui empresas multinacionais líderes em setores como tecnologia, novas empresas digitais, telecomunicações, finanças, saúde, varejo e administração pública, entre outros. As ações da Atento são negociadas sob o símbolo ATTO na Bolsa de Valores de Nova York. A Atento foi reconhecida pela Great Place to Work® como uma das 25 melhores multinacionais para trabalhar no mundo todo, e uma das 25 melhores multinacionais para trabalhar na América Latina. Para obter mais informações, visite <https://atento.com/en/>

Experis® é a líder mundial em recursos profissionais de TI, contratação permanente, soluções para projetos, e serviços administrados. Na medida em que aumenta a necessidade de recursos de TI, a Experis ajuda as organizações a transformar sua infraestrutura digital, aplicações empresariais, capacidade de processamento de dados na nuvem, e segurança cibernética. Através da Experis Academy, oferecemos uma poderosa combinação de recursos técnicos sob demanda e capacidades flexíveis que são críticas para o sucesso de uma empresa. A Experis faz parte da família de marcas da ManpowerGroup, que também inclui a Manpower and Talent Solutions. Para obter mais informações, visite www.experis.com.

ManpowerGroup® (NYSE: MAN), a empresa líder mundial em soluções para gestão de pessoal, ajuda as organizações a se transformarem em um mundo profissional em rápida mutação, através da pesquisa, avaliação, desenvolvimento e gestão dos talentos que lhes permitem vencer. Desenvolvemos soluções inovadoras para centenas de milhares de organizações todos os anos, proporcionando a elas talentos qualificados e oferecendo ao mesmo tempo emprego significativo e sustentável para milhões de pessoas em uma ampla gama de setores e competências. Nossa família de marcas especializadas - Manpower, Experis e Talent Solutions - gera um valor substancial para candidatos e clientes em mais de 75 países e territórios, e tem feito isso há mais de 70 anos. Somos reconhecidos constantemente pela nossa diversidade - como o melhor lugar para trabalhar para as mulheres, com inclusão, igualdade e oportunidades para pessoas com necessidades especiais, e no ano 2020 a ManpowerGroup foi nomeada como uma das empresas mais éticas do mundo pelo décimo primeiro ano consecutivo - o que confirma nossa posição como a marca preferencial para a gestão de talentos sob demanda.