



ManpowerGroup™

## Manpower inaugura un nuevo contact center en la región escocesa de Borders

October 9, 2001

Manpower inaugura un nuevo contact center en la región escocesa de Borders. Investigaciones recientes demuestran que el costo principal de los *contact center* (centros de contacto) lo constituye su personal. Dicho costo representa hasta el 70% de la totalidad de los costos operativos. Se calcula que la rotación de personas en estos centros llega hasta el 20%, con un ausentismo que alcanza un promedio del 5% en el sector.

A pesar de estos datos, muchos *contact center* aún concentran cantidades desproporcionadas de recursos en tecnología e instalaciones; por lo general, dejando la gestión de personal librada al azar. Según los expertos del sector, esto trae como consecuencia un funcionamiento por debajo del nivel óptimo, mayores costos y, tarde o temprano, daño al valor de la marca.

Es en este contexto que Manpower, uno de los proveedores líderes del Reino Unido de soluciones integrales para los *contact center*, inaugura el día de hoy su nuevo *contact center* de última generación en la región escocesa de Borders, en Selkirk. El anuncio de dicha inauguración se hará durante la Exposición de Centros de Atención Telefónica, la más importante del sector de *contact center* y de atención telefónica que se lleva a cabo en el National Exhibition Centre (NEC) en Birmingham.

Callum Houston, Director del centro en Selkirk, explica: "El personal representa el 70% del costo de los *contact center*, y cerca del 95% de sus deficiencias! Manpower ha establecido las bases de un *contact center* eficaz en Selkirk, desde amplias instalaciones hasta equipo de alta tecnología, aunque el verdadero valor para los clientes proviene de nuestra experiencia en reclutar, motivar, capacitar y administrar personal que obtendrá resultados excepcionales para ellos. Pensamos que hemos creado un nuevo género de *contact center* que ofrecerá mayores beneficios a los clientes, los empleados y las comunidades donde están ubicados".

Houston continúa: "Es un negocio complejo. Por lo general, necesitamos reclutar equipos rápidamente, capacitarlos en la cultura de las marcas que están representando, motivarlos para que permanezcan en el negocio y ofrecerles buenas oportunidades profesionales. En Selkirk, por ejemplo, se motiva al personal para que realice cursos de calificación vocacional nacional (NVQ) en operaciones de *contact center* y atención telefónica; esto les ayuda a llegar a ocupar cargos gerenciales en el centro".

El nuevo *contact center* multimedia tiene capacidad para 270 asientos, tecnología de última generación y un ambiente de trabajo excepcional. Con estas instalaciones, Manpower puede adaptar la solución del negocio a las necesidades individuales del cliente. Los servicios ofrecidos incluyen: experiencia operativa, consultoría, tecnología, administración de relaciones con el cliente, ambiente, cultura de marca y, desde luego, administración de personal. Manpower puede ofrecer una solución completa o una flexible que se adapte a las necesidades individuales del cliente.

El centro de Selkirk fue establecido gracias a la asistencia financiera del Poder Ejecutivo escocés, y el apoyo de la Unión Europea y del Gobierno a través del plan de subsidios Regional Selective Assistance. Estas instalaciones de calidad internacional constituyen una inversión significativa para la comunidad de la región escocesa de Borders, que generará oportunidades de empleo para los residentes de la zona. Manpower tiene una presencia importante en materia de *contact center* en Escocia con grandes operaciones en Thurso y Greenock.

Manpower cuenta con larga experiencia en el sector de los *contact center*, y lleva más de una década operando en el sector. La empresa tiene un enfoque único centrado en el personal. Manpower se ocupa de la gente, su especialidad, desde hace más de 40 años. Da empleo a más de 100.000 personas en el Reino Unido y a 2,7 millones en el mundo entero.

Phil Bayles, Director de Soluciones para el sector de los *contact center* de Manpower, comenta: "Consideramos que Selkirk es el primer *contact center* en combinar lo mejor en instalaciones y tecnología, con estrategias sofisticadas de administración de personal. Es una combinación extraordinaria, que brindará resultados comerciales perceptibles de inmediato; así como valor social en términos de inversión en las comunidades y nuevas oportunidades de empleo".

### Acerca de Manpower Inc.

Manpower Inc., compañía líder en trabajo temporal en el ámbito mundial, ofrece a sus clientes servicios y soluciones para la administración de recursos humanos a través de 3900 oficinas en 61 países. Anualmente, la empresa da empleo a dos millones de personas en el mundo entero y es líder del sector en evaluación y capacitación de empleados. Manpower también ofrece una gama de soluciones de recursos humanos y servicios de consultoría y contratación en todo el mundo bajo las marcas subsidiarias Brook Street, Elan, The Empower Group y Jefferson Wells. Para más información, visite el sitio web de Manpower: [www.manpower.com](http://www.manpower.com).

Para más información, contacto:

Manpower Reino Unido - Oficina de Prensa

Tel.: (44) 20 8870 2214