



ManpowerGroup™

## **X-Border Connexions de Manpower lanza una nueva herramienta de evaluación por Internet para reducir la rotación de personas y el tiempo de reclutamiento en los contact center multilingües**

November 19, 2001

X-Border Connexions de Manpower lanza una nueva herramienta de evaluación por Internet para reducir la rotación de personas y el tiempo de reclutamiento en los contact center multilingües. X-Border Connexions, el servicio de recursos humanos para *contact center* (centros de contacto) paneuropeo de Manpower, lanzó hoy una nueva herramienta de reclutamiento y evaluación por Internet única en su clase que está disponible en 10 lenguas europeas. Esta solución electrónica ha sido desarrollada con Career Harmony, líder mundial en suministro de soluciones de evaluación a través de Internet, para responder a la creciente demanda de recursos humanos en toda Europa para los *contact center* multilingües. Se trata de un proceso totalmente libre de papeles desde el pedido del cliente hasta la oferta de candidatos; es accesible a clientes, candidatos y reclutadores las 24 horas, todos los días.

Se espera que la nueva herramienta reduzca el tiempo administrativo en un 30% y el de reclutamiento entre un 25 y un 40% con beneficios obvios para los clientes, cuyos puestos vacantes serán cubiertos con mayor rapidez, y para los candidatos, que esperarán menos tiempo para que se les asignen puestos. Asimismo, un artículo publicado recientemente en *Call Center Magazine* (junio de 2001) señala que las pruebas de aptitudes en los procesos de reclutamiento y selección pueden reducir la rotación de personas hasta en un 10%. También es sabido que el uso de vistas previas realistas de empleos y de entrevistas conductuales estructuradas reduce la rotación de personas en un 8% y 3% adicionales, respectivamente. Por consiguiente, es probable que la nueva solución electrónica de X-Border Connexions ofrezca ahorro de costos para los clientes de más de US\$380.000 anuales. [El cálculo se basa en un *contact center* con capacidad para 250 personas con un costo mínimo de rotación de US\$7.250 por persona (Global Contact Center Benchmarking Report, *Merchants*, 2001).]

Entonces, ¿cómo funciona la herramienta de evaluación y reclutamiento? En la página [www.manpowerabroad.com](http://www.manpowerabroad.com), los candidatos pueden revisar los empleos multilingües disponibles en toda Europa; pueden solicitar cualesquiera de ellos de manera instantánea y realizar las diversas evaluaciones que cubren las habilidades blandas requeridas para trabajar en un *contact center*. Existen dos evaluaciones clave que son fundamentales para identificar a los candidatos adecuados. La adaptabilidad cultural es un parámetro clave de la capacidad del candidato para adaptarse e integrarse a la nueva comunidad local, después del traslado a otro país. Esto es de vital importancia ya que está comprobado que el éxito en la integración repercute significativamente en el estado de ánimo, la motivación y la rotación de personas. La adquisición de habilidades nuevas o "habilidad para la capacitación" mide la facilidad con la que los candidatos se adaptan a los requisitos del nuevo puesto y la rapidez con la que aprenden las nuevas habilidades pertinentes, otro factor del éxito de vital importancia.

Hasta la fecha, los consultores de X-Border Connexions han reclutado y trasladado a más de 2000 candidatos de 15 países. La búsqueda de candidatos extranjeros con las habilidades correctas en toda Europa requiere un conocimiento pormenorizado de cada mercado laboral, geografía y economía; conocimiento que se vuelve aun más crítico en momentos de escasa oferta de habilidades multilingües y atención al cliente. Es justamente dicho conocimiento especializado que condujo al desarrollo de una solución electrónica integrada que se lanza el día de hoy.

A través de X-Border Connexions, se dispone de una amplia variedad de empleos, incluidos representantes de atención al cliente, personal de finanzas, analistas de helpdesk y personal de telemarketing y ventas telefónicas. En realidad, las oportunidades para vivir en el extranjero mientras se trabaja en grandes empresas multinacionales nunca han sido tan amplias. Los candidatos con conocimientos de holandés, flamenco, noruego o alemán tienen gran demanda en la actualidad.

Manpower se ha ocupado de la gente desde hace más de 50 años y da empleo a más de 2,7 millones de personas en el mundo entero. Manpower cuenta con larga experiencia en el sector de los *contact center*, y lleva más de una década operando en el sector. Este año, Manpower Reino Unido abrió un nuevo *contact center* en Selkirk, Escocia, que provee el mejor servicio en su clase a su personal y clientes.

### **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:

[www.manpowerabroad.com](http://www.manpowerabroad.com)

[xbc@manpower.co.uk](mailto:xbc@manpower.co.uk)

Tel.: (44) 2380 613171

Chris Bourne: [chris.bourne@manpower.co.uk](mailto:chris.bourne@manpower.co.uk)

Jim Sykes: [jim.sykes@manpower.co.uk](mailto:jim.sykes@manpower.co.uk)  
Sally Bigham: [sally.bigham@manpower.co.uk](mailto:sally.bigham@manpower.co.uk)

Manpower Reino Unido - Oficina de Prensa  
Tel.: (44) 20 8870 2214