

INDRA COLOCA 3 MIL PROFISSIONAIS DE BPO EM HOME OFFICE APOIADA EM SUA EXPERTISE TECNOLÓGICA

- **Número corresponde a 70% da força de trabalho alocada no negócio de BPO (Business Process Outsourcing), que presta principalmente serviços de Back Office (externalização de processos) e de atendimento (B2B *Business-to-business* e B2C *business-to-consumer*). Profissionais de São Paulo, Rio de Janeiro, Goiânia e Fortaleza foram beneficiados com a mudança, relacionada principalmente à chegada da Covid-19 e sua rápida disseminação pelo país**
- **Companhia disponibilizou às equipes insumos para prevenção do coronavírus, equipamentos e acesso à internet para que os profissionais possam exercer suas funções**
- **Iniciativa é inédita dentro da companhia e vista como “impossível” antes da pandemia para este tipo de serviço. Sucesso da ação está relacionado à sólida expertise tecnológica da empresa, que possibilitou uma desmobilização ágil e coordenada com os clientes**
- **Ao todo, considerando todas as linhas de negócio e serviço, a Indra forneceu o apoio necessário para que mais de 8 mil pessoas, ou 95% de seus profissionais no Brasil, pudessem trabalhar de casa**

São Paulo, 18 de junho de 2020. – A Indra, empresa global de consultoria e tecnologia, colocou em prática uma iniciativa inédita dentro da companhia em razão do novo coronavírus: colocar 70% da força de trabalho de Business Process Outsourcing (BPO) em home office. A linha de negócio, que atualmente conta com mais de 4 mil profissionais em diferentes partes do país, tem 3 mil deles trabalhando em casa desde o dia 1 de abril. A ação foi possível graças às capacidades tecnológicas da companhia, que facilitaram a desmobilização de profissionais de forma rápida, totalmente alinhada aos objetivos dos clientes e aderente aos altos requisitos de segurança dos mesmos.

Em termos gerais, a mudança era vista como “impossível” antes da chegada da Covid-19 – principalmente pela quantidade de profissionais envolvidos e seus diferentes níveis de familiaridade com a tecnologia. E porque, até então, nunca ninguém havia testado como os serviços dessa área poderiam se comportar fora dos escritórios.

“Com a chegada da Covid-19, começamos a pensar na melhor alternativa para evitar o risco de contágio para esses profissionais. Tivemos três semanas de trabalho ininterrupto para fazer isso funcionar da melhor maneira possível, testamos diferentes soluções que suportassem as tarefas e contamos com a integração entre diferentes áreas para colocá-la em prática de forma rápida e eficaz, sem prejuízos aos clientes. Os primeiros dias não foram fáceis, mas depois de poucas semanas conseguimos ajustar tudo e chegar a uma boa solução”, explica Israel Garcia Hernandez, Head de BPO Operations da Indra no Brasil.

O êxito das atividades de BPO da companhia no cenário de pandemia pode ser sintetizada em três pilares: cuidado com os profissionais (traduzido em ações como a distribuição de kits de higiene para todos os colaboradores que prestam serviços de BPO, além de reforçar as normas de segurança para aqueles que tiveram de continuar trabalhando em segmentos essenciais, como bancos); tecnologia (com a oferta de equipamentos necessários para desempenharem suas funções, além de acesso à internet); e agilidade na mudança – já que o processo todo durou três semanas, fator possível com a experiência prévia de uma companhia que tem a TI em seu *core business*.

O novo estilo de trabalho deu tão certo que, hoje, novas propostas para o serviço já são desenvolvidas considerando o home office dos profissionais. “A crise acelerou o novo modelo de trabalho até mesmo nessa área. Hoje, já conseguimos oferecer aos clientes a ‘nova’ modalidade de atendimento, sem prejudicar a qualidade do serviço prestado”, acrescenta o executivo.

Hoje, a gama de clientes atendida pela Indra nessa vertical é bastante diversificada. Empresas do setor aéreo, elétrico, serviços financeiros e telecomunicações, além de serviços por aplicativo, contam com os serviços da companhia para atendimento ao cliente e a prestadores de serviços, execução de atividades de back-office relacionadas com processos de cobranças, jurídico, hipotecário e logística.

Os fatores para prestar um serviço de atendimento diferenciado está na melhoria contínua da satisfação do cliente e na tecnologia que permite gerar um impacto exponencial neste âmbito. “Sempre agregamos valor tecnológico aos nossos clientes, seja com soluções de qualidade, produtividade, treinamento, voz, analytics, automação e chatbot ou até mesmo com ferramentas de workflow de processos e digitalização de etapas repetitivas”, explica. A companhia também conta com uma forte área de segurança da informação, que acompanha toda a evolução dos serviços e garante que dados sensíveis estejam sempre protegidos.

Mesmo com todo o apoio que a tecnologia oferece, a companhia destaca que o elemento humano é essencial para prestar serviços de qualidade e garantir um bom atendimento. Substituir humanos por robôs é um futuro que a Indra não acredita que se sustente no futuro.

“A tecnologia ajuda a gerar eficiência, automatizar processos e colaborar para a mensuração de resultados. Nos últimos dois anos, melhoramos toda a nossa suíte de ferramentas e infraestrutura para ganhar competitividade nessa ponta e, para garantir o melhor serviço aos clientes, não vemos uma alternativa que não seja o treinamento de profissionais e avaliação contínua de pessoas. No final, tudo está relacionado mais ao *omnichannel* do que a uma predominância única e exclusiva da tecnologia”, finaliza Hernandez.

Indra no Brasil

Presente no Brasil desde 1996, a Indra é uma das principais companhias de tecnologia e consultoria do país. Conta com mais de 8.500 profissionais, escritórios distribuídos nos principais estados brasileiros e quatro Centros de Produção. A companhia faz parte de alguns dos projetos mais inovadores para o desenvolvimento econômico e tecnológico do Brasil nos setores de Transporte & Defesa e de Tecnologia da Informação (TI), os quais estão agrupados em sua filial Minsait.

Sobre a Indra

A Indra (www.indracompany.com) é uma das principais empresas globais de tecnologia e consultoria e parceira de tecnologia para as principais operações comerciais de seus clientes em todo o mundo. É uma fornecedora líder global de soluções proprietárias em segmentos específicos dos mercados de Transporte e Defesa e uma empresa líder em transformação digital e consultoria em Tecnologia da Informação na Espanha e na América Latina através de sua subsidiária Minsait. Seu modelo de negócios é baseado em uma oferta abrangente de seus próprios produtos, com uma abordagem de ponta a ponta, alto valor e um componente de alta inovação. No final do exercício de 2019, a Indra alcançou receitas de 3.204 milhões de euros, mais de 49.000 funcionários, presença local em 46 países e operações comerciais em mais de 140 países.