Publicado en Luxemburgo el 19/02/2019

# [Bertelsmann y Saham lanzan su compañía de experiencia de cliente, Majorel](http://www.notasdeprensa.es)

## Las marcas Arvato CRM Solutions, Phone Group, Ecco Outsourcing y Pioneers se reúnen bajo la marca Majorel. La nueva compañía tiene presencia en 28 países y es líder en Europa, África y Oriente Próximo. Invertirá varios centenares de millones en capacidades digitales y en su expansión a mercados claves

 Thomas Mackenbrock, CEO del nuevo grupo de servicios de experiencia de cliente Majorel, ha presentado oficialmente la nueva marca con una ambiciosa propuesta de crecimiento global. Majorel, que cuenta con más de 48.000 empleados en 28 países, es una empresa líder en Europa, Oriente Próximo y África, y tiene una fuerte implantación en Asia y América. La compañía nace de la combinación de las actividades de atención al cliente de Bertelsmann, compañía internacional de medios de comunicación, servicios y educación, y el grupo marroquí Saham. La nueva compañía pretende alcanzar posiciones de liderazgo en la industria de la experiencia de cliente en los principales mercados del mundo invirtiendo fuertemente en su red regional y en servicios digitales de atención al cliente. Tiene previsto invertir varios centenares de millones de euros en el transcurso de los próximos años en nuevas soluciones digitales, incluyendo analítica de datos, inteligencia artificial y automatización de procesos. La creación de Majorel es una respuesta a los cambios drásticos que está experimentando el sector de los servicios de experiencia de cliente impulsados por un panorama cada vez más digitalizado. Los estudios de mercado realizados para la compañía indican que en los próximos años hasta un 25 por ciento de todas las interacciones con contact centers se podrán gestionar con tecnologías automatizadas y este porcentaje podría duplicarse en 2027. Esta tendencia se verá reflejada en un aumento generalizado de las interacciones con los clientes. Muchas de ellas se podrán gestionar de forma completamente automática o mediante tecnologías de “autoservicio”, pero un creciente número de ellas se resolverán mediante empleados apoyados en la tecnología. Los expertos calculan que la cifra de interacciones gestionadas por empleados tecnológicamente habilitados podrían duplicarse de aquí a 2027, creando nuevos puestos de trabajo a medida que la industria de servicios CRM transita hacia un modelo híbrido humano-IA. Thomas Mackenbrock, CEO de Majorel, ha declarado: “Vamos a experimentar un crecimiento y un cambio muy rápidos en el sector de la experiencia de cliente en el transcurso de la próxima década. Para hacer frente a este desafío y aprovechar las oportunidades que aporta, necesitamos encontrar la combinación perfecta de personas, tecnologías y presencia global”. “Majorel está lista para invertir en su futuro y aprovechar esas oportunidades”, ha continuado Mackenbrock. “Las inversiones que vamos a realizar en nuestros empleados, en analítica de datos, en tecnología y en nuestra red regional nos permitirán ofrecer a nuestros clientes la fiabilidad y la capacidad de transformación que se necesitan en un mundo en constante evolución. Como resultado, creemos firmemente que seremos capaces de tener éxito en este sector tan apasionante, y lo haremos reforzando nuestra posición prominente en Europa, Oriente Próximo y África, ampliando nuestra presencia en mercados emergentes y expandiendo nuestras alianzas con las marcas más respetadas del mundo”. En México, casi un millar de empleados de Majorel dan soporte a sus programas de experiencia de cliente en castellano, inglés, portugués y fránces para compañías globales de los sectores de servicios digitales, viajes y entretenimiento desde sus instalaciones en Monterrey. Fara Haron, CEO de Majorel para Norteamérica, Irlanda y Sudeste Asiático, ha señalado: “México es un emplazamiento muy atractivo gracias a la disponibilidad de talento humano con grandes conocimientos de idiomas y capacidades digitales. Esperamos ayudar a nuestros clientes a crecer y desarrollarse gracias a nuestra presencia regional al mismo tiempo que creamos puestos de trabajo de calidad y oportunidades profesionales en el país”. El equipo directivo de la nueva compañía queda configurado de la siguiente forma: CEO – Thomas Mackenbrock Director de Operaciones – Dominique Decaestecker Director de Clientes – Marc Noortman Director Financiero y Responsable de Servicios Comunes – Otmane Serraj Además, Majorel creará el puesto de Director de Transformación Digital, cuyo responsable se anunciará próximamente. Acerca de MajorelMajorel diseña, proporciona y diferencia servicios de atención al cliente en nombre de algunas de las marcas más respetadas del mundo. Ofrece servicios tradicionales de atención al cliente, así como soluciones digitales basadas en redes sociales y comunicaciones online, interacción automatizada, inteligencia artificial, analítica y autoservicio, además de otras soluciones para el ciclo del cliente. Majorel reúne los servicios de experiencia de cliente globales de Bertelsmann y el grupo Saham, incluyendo las marcas Arvato CRM Solutions, Phone Group, ECCO Outsourcing y Pioneers. La compañía cuenta con unos ingresos anuales de 1.200 millones de euros y más de 500 clientes en todo el mundo y en diferentes sectores económicos. Majorel tiene más de 48.000 empleados en 28 países, con posiciones de liderazgo en Europa, Oriente Próximo y África, además de una fuerte presencia en Asia y América. Para más información sobre Majorel, visitar www.majorel.com Para ver el vídeo de lanzamiento de la nueva compañía, visitar el canal de  YouTube: https://www.youtube.com/channel/UCikRjlLEAvgNVhTMrhSoccw/videos www.twitter.com/majorel\_global https://www.linkedin.com/company/majorel-global https://www.facebook.com/Majorel-489335564929697

**Datos de contacto:**

Tom Short

APCO Worldwide

Telf.: +44 (207) 526

Nota de prensa publicada en: [https://www.mexicopress.com.mx/bertelsmann-y-saham-lanzan-su-compania-de](http://www.notasdeprensa.es/educalivecom-disfruta-de-cursos-presenciales-y-clases-particulares-a-traves-de-internet)

Categorías: Internacional Finanzas Marketing Recursos humanos Ciudad de México Industria Téxtil



[**http://www.mexicopress.com.mx**](http://www.notasdeprensa.es)