

# Inditex contrata 'call centers' a Webhelp para crecer en China

**ATENCIÓN AL CLIENTE EN ECOMMERCE/** La filial española del grupo de servicios emplea a 230 personas cerca de Shanghái para atender a Massimo Dutti y Stradivarius.

**Marisa Anglés.** Barcelona  
Massimo Dutti y Stradivarius cambian de socio en China para mejorar su servicio de atención al cliente. Las dos marcas de Inditex han contratado a la multinacional de servicios Webhelp, que a través de su filial española ha abierto un *call center* junto con un socio chino en la ciudad de Kunshan, cercana a Shanghái. El nuevo centro empleará a 230 personas y se encargará del servicio de atención al cliente de las dos marcas españolas para sus ventas online en China, tanto a través de su propia web como de las plataformas TMall y Alibaba.

La complejidad del mercado chino y las grandes diferencias culturales han provocado que Inditex optara por un cambio de proveedor en el gigante asiático. El grupo gallego, que hasta ahora trabajaba con una compañía china de servicios de atención al cliente, ha preferido contratar a la multinacional europea, que a través de su filial española, con sede en Barcelona, se ha asociado con el grupo chino Kingwisoft para abrir su primer centro en el país.

La presidenta de Webhelp en España, Helena Guardans, explicó ayer que la *joint venture* entre una empresa española y una china permite ofrecer a Inditex los procesos de trabajo europeos, con la experiencia y el conocimiento del mercado de un grupo local.

El desembarco en China se enmarca dentro de la estrategia de Webhelp de ofrecer un servicio global a sus clientes. "Las empresas necesitan un socio que les dé servicio en el mundo entero", indicó Guardans.

Además, la apertura de este



Establecimiento de Webhelp Massimo Dutti en Shenzhen (China).

## UN PAÍS DIFÍCIL

La complejidad del mercado chino se le ha atragantado a muchas cadenas españolas. Algunas marcas de gran tamaño como Mango, Desigual y Tous, entre otras, se han visto obligadas a cerrar parte de sus tiendas en China y **rectificar** su estrategia.

*call center* ayudará al grupo a "aprender del uso de las nuevas tecnologías que hace el país y explorar nuevas oportunidades de negocio con otras compañías de *retail* con intereses en el país asiático". Según Guardans, "gracias a este acuerdo, nos encontramos ahora en una situación óptima para atender las necesidades de nuestros clientes que decidan introducirse en

un mercado tan exigente y con una masa crítica de consumidores tan elevada como es China".

Por el momento, el nuevo centro trabajará sólo para Massimo Dutti y Stradivarius, pero la presidenta española de Webhelp espera que sea un primer paso para dar servicio a otras muchas marcas, tanto del grupo Inditex como de otras compañías.

En España, desde donde se ha fraguado toda la operación, se da servicio al canal online de todas las marcas del grupo Inditex, a excepción de Zara, que trabaja con una empresa gallega del sector de servicios de atención al cliente.

La filial española de Webhelp cuenta con siete centros repartidos por Barcelona en los que trabajan 4.000 personas y que dan servicios a empresas como Inditex, Mango y Michael Kors. La compañía también cuenta con oficinas en Málaga, Mallorca, Valencia y Tenerife y estudia un

próximo desembarco en Madrid.

La filial española es la antigua Sellbytell, que cambió de nombre el año pasado, tras ser absorbida por la multinacional francesa. A nivel global, Webhelp obtuvo el año pasado una cifra de negocio de 1.300 millones de euros, un 37% más que el año anterior. La filial española facturó 131,8 millones en 2018, un 6,7% más.

La multinacional con sede en París tiene presencia en 35 países y emplea a 50.000 personas. Entre sus clientes destacan grupos como Sky, Direct Energie, KPN, Vodafone, La Redoute, Michael Kors y Valentino.

## Crecimiento

La apertura del *call center* chino no es la primera expansión del grupo que se pilota desde Barcelona, ya que el desembarco de Webhelp en Puerto Rico también se dirigió desde la filial española. La fundadora de Sellbytell anunció ayer el nombramiento de un nuevo consejero delegado al frente de Webhelp España, Julio Jolín (Valencia, 1973), un directivo que llevaba en la compañía desde 2001 y que asumirá parte de las funciones que hasta ahora eran competencia de Guardans. Ésta se dedicará a la estrategia de crecimiento internacional del grupo. Jolín es licenciado en Administración de Empresas y Derecho por la Universidad de Navarra y tiene un MBA por el IESE. Antes de entrar en Sellbytell había trabajado en Arthur Andersen y en Evers.

La Llave / Página 2



Edificios ubicados en el número 48 de avenida Manoteras (Madrid).

## Trajano venderá dos edificios en Madrid por más de 60 millones

**Rebeca Arroyo.** Madrid

El mercado de oficinas en Madrid sigue en el radar de los inversores, que buscan activos tanto en el centro de negocios como en áreas más periféricas ubicadas junto a la M-30. Aprovechando el apetito del inversor, la Socimi Trajano Iberia, gestionada y promovida por una división de Deutsche Bank, se prepara para vender el parque empresarial Isla de Manoteras, ubicado en el número 48 de esta calle madrileña, apenas tres años después de su compra.

Fuentes del mercado explican a EXPANSIÓN que el activo ha despertado el interés de inversores internacionales y nacionales con ofertas que superan los 60 millones de euros. Se prevé que, tras analizar las ofertas, la operación se cierre en las primeras semanas de julio.

Trajano compró este inmueble, ubicado en la zona de oficinas de Manoteras al norte de Madrid, junto a la M-30 y la A1, en marzo de 2016 por algo más de 44 millones de euros. Por lo que lograría plusvalías de más de 16 millones con la venta. Para la venta, la Socimi ha contratado a la consultora inmobiliaria Cushman & Wakefield.

El parque, alquilado a la fir-

## Inversores internacionales y nacionales puján por el parque empresarial de Isla de Manoteras

ma de consultoría Sopra Steria, entre otros, cuenta con una superficie bruta alquilable de 13.442 metros cuadrados y tiene 274 plazas de aparcamiento.

Se trata de un complejo formado por dos edificios de oficinas independientes construidos en 2009, cada uno con 6 plantas más otras dos plantas subterráneas.

La zona comprendida entre Manoteras, Las Tablas y Sanchinarro ha consolidado su posición en los últimos años como área empresarial y ha ganado enteros entre los inversores. Así, la gestora de fondos británica Barings compró a GreenOak cuatro edificios de oficinas en el parque empresarial Avalon, en Julián Camarillo, a principios de año. En las proximidades, el fondo Marathon compró a finales de 2018 un edificio de oficinas y un hotel. Tristan también ha apostado por esta zona tras la compra en 2017 a Lone Star de un complejo de oficinas con cuatro edificios en la avenida de Manoteras.

# Tus finanzas están en buenas manos

**EFPA** ESPAÑA  
European Financial Planning Association

**EFPA** ASESORES QUE MARCAN LA DIFERENCIA

