DINO - Divulgador de Notícias

Mutant compra Unear para ampliar suas ofertas com foco na experiência do cliente

Com apoio dos fundos Permira e Technology Crossover Ventures, Mutant adquire a Unear, para reforçar o portfólio de soluções 360º para gestão e organização do modelo de “customer experience”

03/10/2016 15:51:38

A Mutant, empresa brasileira com foco na interação entre pessoas e marcas, anuncia a compra de 100% da operação da Unear, empresa focada em soluções de Omnichannel Dialogue Marketing. A compra marca o começo de uma série de aquisições, desde que a Mutant se reposicionou e passou a atuar de forma independente da americana Genesys.

A compra da Unear permite à Mutant ampliar suas ofertas focadas na experiência do cliente, por meio de uma plataforma única que dá uma visão completa das interações entre pessoas e marcas ao longo do tempo. O objetivo é oferecer soluções apoiadas em três frentes: Gestão das Interações, Automação e Personalização, que juntos compõem a nova Plataforma de Jornada do Cliente e permite conhecer e interagir com pessoas de forma relevante em todo e qualquer ponto de contato com uma empresa.

“Na prática, a ideia é combinar marketing, tecnologia e humanização na interação entre cliente-empresa, utilizando ciência de dados para aprender com o comportamento do cliente e interagir de forma inteligente. Será possível, por exemplo, saber o motivo do contato de um cliente antes mesmo que ele diga, por meio de qualquer um dos canais disponíveis, seja SMS, e-mail, telefone, etc.”, afirma Alexandre Bichir, CEO da Mutant.

Além disso, a Mutant fortalece sua atuação no segmento financeiro, acrescentando à sua carteira importantes clientes como Itaú Unibanco, Mastercard, Santander e Caixa Seguros, que seguirão contando com as soluções da Unear e agora ainda têm à disposição o leque ampliado no novo modelo da Mutant.

As negociações entre as empresas vinham acontecendo há quase um ano e a aquisição foi apoiada pelos fundos europeu Permira e o americano Technology Crossover Ventures, dois líderes globais de capital private equity, que também respaldaram o reposicionamento da Mutant, no spin-off da Genesys Prime. Após o desligamento da americana Genesys, a empresa já está avaliada em mais R$ 500 milhões.

A união das duas empresas será muito relevante para o mercado, pois irá, de fato, oferecer algo inédito no Brasil. “A Unear tem agora a oportunidade de crescer e se aperfeiçoar ainda mais.”, comemora Marisa Moreira Salles, acionista da Unear.

A Unear nasceu em 2000 com foco em soluções exclusivas para integrar diferentes canais de atendimento e construir uma visão 360° do cliente. Com uma plataforma de gestão de dados e automação de marketing, a empresa conta com três áreas de habilidades, que vêm para complementar as soluções da Mutant: Plataforma de gestão, Database e Marketing Digital. A última, representada pela agência NRG1, que também passa a fazer parte das ofertas da Mutant.

Após a Unear, a Mutant já estuda novas aquisições nos próximos meses de empresas cujas características também complementem a sua proposta de valor e estejam alinhadas com a nova estratégia, que permitirá ao grupo ser a primeira empresa com soluções 360º de gestão e organização do modelo de interação com clientes.