

Tendencias del mercado BPO según el informe de Gartner

- La adopción de servicios digitales, de Analítica, Inteligencia Artificial, automatización y servicios en la nube se encuentran entre las tendencias más destacadas para los próximos años.
- El reajuste de la oferta de servicios dará lugar a una serie de desafíos operativos y de eficiencia.

Madrid, 27 de Julio de 2021. Según Gartner, “la industria de servicios de BPO para la gestión de clientes está experimentando un cambio sísmico de los servicios de voz de offshore a los servicios digitales bajo esquemas de teletrabajo, manteniendo una excelente experiencia y confianza del cliente. Para 2023, el 75% de los proveedores de servicios de gestión de clientes de BPO adoptarán técnicas de marketing, ventas y atención al cliente basadas en Inteligencia Artificial y Analítica porque estas tecnologías reducen los costes y pueden generar una ventaja competitiva significativa”.

Atento ha sido reconocido por Gartner en el mercado de gestión de clientes de BPO, “Gartner cree que el crecimiento del sector estará impulsado por la rápida adopción de nuevos servicios digitales, Analítica, Inteligencia Artificial (IA), automatización y servicios en la nube, incluyendo plataformas de procesos de negocio como servicio (BPaaS)”. Estos nuevos servicios comenzarán a ganar popularidad junto con los servicios tradicionales, como las llamadas de voz.

Según el informe de Gartner, el mercado de BPO se compone de cuatro categorías principales; “Selección de clientes, adquisición de clientes, retención de clientes y expansión de clientes. Estos cuatro segmentos han surgido por la transformación de ciertos componentes del mercado, incluidas las ofertas de servicios, la tecnología, la prestación de servicios, la estructura del acuerdo, los precios y la oferta de mano de obra. En este contexto, las cuatro categorías de mercado han traído tres tendencias clave que afectarán al sector BPO hasta 2023”.

- **“Rápida adopción de servicios digitales, analíticos, de inteligencia artificial (IA), automatización y en la nube”.** Los cambios provocados por COVID-19 en forma de interacciones sociales, comportamiento de compra, condiciones de trabajo y transacciones comerciales continuarán impulsando a los consumidores hacia los métodos digitales. El cierre de los lugares de trabajo en todo el mundo ha acelerado la adopción del trabajo desde casa como el modo de entrega principal para los servicios tradicionales basados en voz.
- **“Desafíos operativos y de eficiencia,** impulsados por la realineación de la oferta: en particular, el aumento de las opciones de trabajo desde casa, servicios offshoring y nearshore (habilidades y talento) versus opciones digitales y de autoservicio. Por otro lado, los compradores y proveedores buscarán reajustar los niveles de productividad y la calidad del servicio a los niveles previos a la pandemia”.
- **“Consolidación de la industria.** Las fusiones, adquisiciones, el crecimiento y las expectativas de los inversores son factores a considerar al identificar oportunidades actuales y futuras”.

“A medida que la industria de BPO busca restablecerse en 2021, es importante que los líderes tecnológicos y los proveedores de servicios de BPO comprendan estas tendencias clave para establecer una estrategia que abordará la cuarta transformación de la industria de BPO”, comenta Carlos López-Abadía, Director Ejecutivo de Atento.



Según Gartner, “el éxito futuro de las organizaciones y, en particular, de los proveedores de BPO dependerá de cómo inviertan y desarrollen sus competencias clave. Esto incluirá el rediseño de los servicios tradicionales de BPO y la inclusión de nuevos servicios digitales, modelos de trabajo desde casa, así como análisis avanzados, inteligencia artificial (IA) y servicios de automatización inteligente entregados a través de la nube. Por lo tanto, los proveedores de BPO deberán pasar de ser integradores de tecnología puros a convertirse en orquestadores de servicios completos, equilibrando una cartera de ofertas de servicios en un ecosistema de socios tecnológicos, o al menos que comprenden una parte importante de ese ecosistema ”.

Gartner, Market Trends: Digital, AI, Cloud, Automation and Work-at-Home Services Adoption Reshapes CM BPO, TJ Singh, Deborah Alvord, 7 January 2021

Sobre Atento

Atento es uno de los cinco mayores proveedores a nivel mundial de servicios de gestión de las relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) y líder en Latinoamérica. Atento es también un proveedor líder de servicios CRM/BPO nearshoring para compañías que desarrollan su actividad en Estados Unidos. Desde 1999, la sociedad ha desarrollado su modelo de negocio en 13 países y cuenta con presencia en España y una plantilla de 150.000 empleados. Atento cuenta con más de 400 clientes a los que presta una amplia gama de servicios CRM/BPO a través de múltiples canales. Sus clientes son empresas multinacionales líderes en sectores como la tecnología, las nuevas empresas digitales, las telecomunicaciones, las finanzas, la asistencia sanitaria, el consumo y la administración pública, entre otros. Las acciones de Atento cotizan bajo el símbolo ATTO en la Bolsa de Nueva York (New York Stock Exchange). En 2019, Atento fue reconocida por Great Place to Work® como una de las 25 Mejores Multinacionales para Trabajar en el Mundo y como una de las 25 Mejores Multinacionales para trabajar en Latinoamérica. Para más información www.atento.com

Contacto para medios

press@atento.com