

Tendências do mercado BPO segundo o relatório da Gartner

- A adoção de serviços digitais, análises de dados, IA, automação e Computação na Nuvem estão entre as tendências mais notáveis nos próximos anos.
- Reajustar a oferta de serviços fará surgir uma série de desafios operacionais e de eficiência.

Madrid, 27 de julho de 2021. Segundo a Gartner, “O setor de serviços BPO para gestão de clientes está passando por uma mudança sísmica dos serviços de voz offshore para serviços digitais e baseados no trabalho remoto, entregando ao mesmo tempo uma excelente experiência e confiança para os clientes. Até 2023, 75% dos provedores de serviços CM BPO adotarão serviços de marketing, vendas e atendimento ao cliente baseados em IA e análises de dados porque essas tecnologias estão reduzindo custos e podem gerar vantagens competitivas significativas”.

A Atento já é reconhecida pela Gartner no mercado CM BPO, “A Gartner acredita que o crescimento do setor será impulsionado pela rápida adoção de novos serviços no universo dos serviços digitais, análises de dados, inteligência artificial (IA), automação e computação na nuvem, assim como aqueles que incluem plataformas para processos corporativos como um serviço (BPaaS)”. Esses novos serviços começarão a se tornar mais populares ao lado dos serviços tradicionais e já consagrados, tais como chamadas de voz.

Segundo o relatório da Gartner, o mercado BPO é composto de quatro categorias principais: “seleção de clientes, aquisição de clientes, retenção de clientes, e expansão da carteira de clientes”. Esses quatro segmentos têm adquirido maior importância devido a uma transformação em certos componentes do mercado, incluindo ofertas de serviços, tecnologias, entrega de serviços, estrutura dos acordos, preços, e oferta de mão de obra. Nesse contexto, as quatro categorias do mercado têm feito surgir três tendências chave que afetarão o setor BPO até 2023”.

- **“Rápida adoção de serviços digitais, análises de dados, inteligência artificial (IA), automação e computação na nuvem”.** As mudanças geradas pela COVID-19 na forma como ocorrem interações sociais, e no comportamento de consumo, condições de trabalho, e transações comerciais continuarão a atrair os consumidores para os métodos digitais. O fechamento de locais de trabalho no mundo todo tem acelerado a adoção do trabalho remoto como o principal modo de entrega para os tradicionais serviços de voz.
- **“Desafios operacionais e de eficiência, impulsionados pelo realinhamento da oferta de mão de obra:** notavelmente a ascensão das opções de trabalho remoto (WFH), serviços offshoring e nearshore (competências e talentos) quando comparadas às opções digitais e de autoatendimento. Por outro lado, compradores e fornecedores procurarão reajustar seus níveis de produtividade e a qualidade de seus serviços para os níveis pré-pandemia”.
- **“Consolidação da indústria.** Fusões, aquisições, crescimento e expectativas dos investidores são fatores a serem levados em conta ao identificar oportunidades atuais e futuras”.

“Conforme a indústria de serviços BPO procura se restabelecer em 2021, é importante que líderes do setor de tecnologias e provedores de serviços BPO compreendam essas tendências fundamentais para estabelecer uma estratégia capaz de enfrentar a quarta transformação da indústria de serviços BPO”, observou Carlos López Abadia, CEO da Atento.

De acordo com a Gartner, “o sucesso futuro das organizações, e em particular dos provedores de serviços BPO, dependerá do modo como investirão e desenvolverão suas principais competências. Isso incluirá a reformulação dos tradicionais serviços BPO e a inclusão de novos serviços digitais e modelos de trabalho remoto (WFH), assim como serviços avançados de análises de dados, inteligência artificial (IA), e automação inteligente entregues através da nuvem. Os provedores de serviços BPO precisarão mudar para deixarem de ser meros integradores de tecnologias e se tornarem versáteis orquestradores de serviços, contrabalançando uma carteira de ofertas de serviços em um ecossistema de parceiros tecnológicos, ou pelo menos tornando-se uma parte importante desse ecossistema”.

Gartner, “Market Trends: Digital, AI, Cloud, Automation and Work-at-Home Services Adoption Reshapes CM BPO” (“Tendências de Mercado: A Adoção de Serviços Digitais, IA, Computação na Nuvem, Automação e Trabalho Remoto Está Remodelando o Setor de CM BPO”), TJ Singh, Deborah Alvord, 7 de janeiro de 2021

Sobre a Atento

A Atento é um dos cinco maiores provedores globais de serviços de gestão de relacionamentos com clientes e terceirização de processos de negócios (CRM/BPO), oferecendo nearshoring para empresas que desenvolvem suas atividades nos Estados Unidos. Desde 1999, a empresa tem desenvolvido seu modelo de negócios em 14 países, com uma força de trabalho de 150.000 funcionários. A Atento conta com mais de 400 clientes para os quais presta uma ampla gama de serviços CRM/BPO através de vários canais. Seus clientes são empresas multinacionais líderes em setores como telecomunicações, finanças, saúde, varejo e administração pública, entre outros. As ações da Atento são negociadas sob o símbolo ATTO na Bolsa de Valores de Nova York (New York Stock Exchange). Em 2019, a Atento foi reconhecida pela Great Place to Work® como uma das 25 Melhores Multinacionais para Trabalhar no Mundo, e como um dos Melhores Lugares para Trabalhar na América Latina. Para obter mais informações, acesse www.atento.com

Consultas da Imprensa

press@atento.com