



Combinar tecnologia com o toque humano pode te fazer economizar até 25%!

Os dez principais benefícios de terceirizar seu atendimento

ATENTO

WHITE PAPER

00 Introdução: Combinar **tecnologia com o toque humano** pode te fazer economizar até 25%!

“As empresas vão avançar em terceirização ao passo em que aprendem a colaborar, neste mundo onde velocidade, qualidade, flexibilidade e custo são mais importantes que a geografia”

Pesquisa de Terceirização Global da Deloitte ¹

As empresas terceirizam muitas tarefas — incluindo operações de contact center. Normalmente, o principal fator por detrás da decisão de terceirizar é a economia de custos. Embora isso seja obviamente importante, é preciso tomar cuidado para não sacrificar suas metas em experiência do cliente (CX) em nome de um preço mais barato. Se uma companhia oferecer a tarifa mais baixa, mas não entregar o serviço que os consumidores desejam, a jogada pode custar caro e acabar prejudicando sua reputação.

Felizmente, a decisão de priorizar os custos ao invés dos clientes é um falso dilema, no qual as empresas não precisam entrar. Em vez disso, **é possível economizar até 25% enquanto você eleva a experiência dos seus consumidores** - como muitos clientes da Atento estão fazendo usando nossa solução *Better Outsourcing™*, de eficácia comprovada.

Se a sua empresa está cogitando terceirizar as operações de atendimento, continue lendo. A seguir, destacaremos dez benefícios da terceirização e ofereceremos dicas para selecionar o parceiro ideal em BPO (Terceirização de Processos de Negócios, na tradução do inglês). Os benefícios se encaixam em quatro categorias principais: Controle de Custos, Acesso a Serviços de Primeira Categoria, Aproveitamento da Tecnologia de Ponta e Melhoria da Experiência do Cliente.

Juntos, eles trarão uma real transformação à sua marca, além de uma experiência excepcional para seus clientes.

Os 10 principais motivos para terceirizar suas operações de CX

CONTROLE DE CUSTOS

1 Economia de 25%



Os clientes da Atento economizam uma média de 25% em seus custos

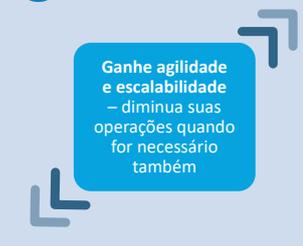
2 Aumento de Receita e Controle de Custos



Oferecer um melhor atendimento por um custo mais baixo

SERVIÇOS DE PRÓXIMA GERAÇÃO

3 Escalabilidade



Ganhe agilidade e escalabilidade – diminua suas operações quando for necessário também

4 Acesso à melhor tecnologia



Aproveite tecnologias novas e eficientes

5 Presença em todo o mundo



Experiência consistente e positiva em diversos idiomas, 24 horas por dia, 7 dias por semana

CAPACIDADES DE PRÓXIMA GERAÇÃO

6 Escuta e resposta omnicanal



Monitore, alerte e responda às menções dos clientes em todos os canais

7 Garantia de continuidade dos negócios



Saia das crises rapidamente

MELHORIA DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

8 Respeito à jornada do cliente



Mapeamento da jornada do cliente para fornecer experiências personalizadas

9 À prova do futuro



Ferramentas e análise de dados fornecem insights sobre tendências para manter você à frente

10 Acerte em CX



O parceiro de BPO certo vive e respira seus valores todos os dias, em todos os canais, em todas as interações

01 Economia de 25% nos custos

Reduzir gastos é o motivo mais comum pelo qual as empresas terceirizam processos. De fato, **70% dos entrevistados na Pesquisa de Terceirização Global de 2020, da Deloitte, afirmaram que os custos representam um fator primordial a ser avaliado na hora de terceirizar um serviço** (curiosamente, os custos passaram para a 2ª posição na pesquisa de 2021)¹.

Ainda nesta pesquisa, uma ampla maioria (88%) das empresas afirmou ter atingido suas metas de redução de custos graças à terceirização. **Um outro levantamento, realizado com nossa base de clientes, indicou que as companhias economizam em média 25% através da parceria com a Atento.** A economia é obtida por meio de diversos canais, incluindo:



02 Aumento de receita e controle de custos

Uma parceria com um BPO experiente pode duplicar seus dividendos. Além de proporcionar economia, uma experiência do cliente de alta qualidade, oferecida pelo BPO, pode aumentar muito sua receita. **Uma pesquisa da McKinsey constatou que boas experiências podem aumentar receitas entre 5% e 10% (e custar 15-20% a menos para as empresas) em um intervalo de apenas três anos.**²

Ao formar parcerias com um BPO experiente e focado em valor, as empresas podem compensar rapidamente o custo da terceirização por meio de um aumento na receita.

03 Escalabilidade e Agilidade

Um dos desafios de ter sua própria equipe de atendimento é a flexibilidade. Talvez você esteja contratando novos especialistas agora mesmo, devido ao grande volume de perguntas e solicitações que está recebendo. O que vai acontecer quando este volume diminuir ou quando você não precisar mais deste serviço 24 horas por dia, 7 dias por semana? **A terceirização proporciona às empresas agilidade e capacidade de escala – bem como de diminuição dos serviços, quando for necessário.**

A pandemia atingiu vários setores, de formas diferentes.³ Durante o auge deste período, alguns setores (como o de e-commerce e o de serviços financeiros) sofreram um aumento drástico em suas atividades de atendimento, enquanto outros (como o automotivo e o de viagens) experimentaram uma queda. Ainda houve setores (como mídia, telecomunicações e viagens) que sofreram ciclos de aumento e redução em resposta a eventos nacionais e mundiais.

Algumas empresas experimentaram um aumento de 600% no volume de seus contact centers durante o pico da crise causada pelo novo coronavírus.⁴ Em resposta, elas lutaram para contratar mais especialistas. Mas, o que acontece quando o volume de chamadas diminui ou elas não precisam mais de uma oferta 24 horas por dia, 7 dias por semana?

A terceirização possibilita uma camada de escalabilidade nesta equação. **BPOs de maior porte podem realocar recursos quando e onde for necessário. Como resultado, as empresas podem trabalhar mais rapidamente, sem a necessidade de recrutar, contratar e treinar pessoas - controlando assim os custos enquanto otimizam seus níveis de serviço.**



04 Acesso à melhor tecnologia

A tecnologia tem sido uma prioridade para os BPOs, sem falar que este setor é amplamente considerado como um dos mais experientes neste sentido. As empresas parceiras de BPOs podem aproveitar os investimentos feitos continuamente em soluções voltadas para o cliente.

É muito mais barato e muito mais rápido para as empresas firmar parceria com um BPO que já investiu e dominou a automação de processos robóticos (RPA), [inteligência artificial](#) (IA), internet das coisas (IoT), realidade virtual (VR), machine learning (ML), unidades de respostas audíveis (URA), big data, analytics, segurança cibernética e outras ferramentas tecnológicas que são consideradas como tendência.

Essas ferramentas potencializam automação com economia de custos, eficiência e aprimoramentos em experiência do cliente. Elas também diminuem o tempo gasto na resolução de chamadas, iniciam tratativas de autoatendimento, entre outros serviços. **As empresas que ganham vantagem competitiva são as que investem no poder da tecnologia e os BPOs podem fornecer essa alavanca.**

No entanto, para obtermos todos os benefícios da tecnologia, ela deve estar envolvida em um ecossistema e portfólio bem estruturados, que incluam serviços e estratégias de consultoria fornecidos por profissionais qualificados e apaixonados pelo cliente. Sob os tetos dos melhores BPOs, coabitam alta tecnologia e o melhor do toque humano.



05 Ao redor do mundo

Cada vez mais, as empresas estão expandindo suas operações a nível global. E ainda: estão direcionando recursos de marketing para atrair um público mundial. À medida em que essa tendência se expande, estas companhias enfrentam a realidade e os desafios em oferecer vendas e suporte aos clientes em vários idiomas e em vários fusos horários.

+ **64%** dos clientes estão dispostos a pagar mais se uma marca oferecer uma experiência em seu idioma nativo ⁵

+ **29%** das empresas afirmam ter perdido clientes por não oferecer suporte em diversos idiomas ⁷

+ Mais de **75%** dos clientes têm maior probabilidade de retornar caso o suporte seja oferecido no seu próprio idioma ⁵



Os BPOs, particularmente aqueles que oferecem serviços de nearshoring, são capazes de fornecer uma experiência positiva e de maneira consistente aos clientes, em vários idiomas, avaliando aspectos culturais destas pessoas. E, aproveitando as diferenças de fuso horário bem como as tecnologias digitais, o suporte pode ser estendido por 24 horas. Pesquisas mostram que os clientes pagarão mais por uma marca que ofereça atendimento no seu idioma nativo, tornando os [hubs multilíngues](#) uma decisão fiscalmente inteligente.

06 Aproveite os dados que circulam por todos os canais

Apenas coletar os dados não deve ser o objetivo. Em vez disso, a meta deve ser usá-los para informar e guiar as tomadas de decisão. Isso só é eficaz quando as informações de um cliente podem ser conectadas e combinadas em todas as interações.

A realidade é que os clientes não distinguem entre a mensagem da sua marca e o suporte terceirizado. Eles os vivenciam ao mesmo tempo, absorvendo cada interação e formando uma opinião sobre sua organização. **Enquanto a mensagem da sua empresa pode ser fazer promessas, a experiência do cliente significa cumpri-las.**

+ Os clientes não distinguem entre mensagens de uma marca e o suporte terceirizado – eles caminham juntos

Os melhores BPOs implantam uma [estratégia omnicanal](#) capaz de monitorar, alertar e responder aos contatos dos clientes, sejam eles vindos de canais digitais ou tradicionais. Esse nível de atendimento é praticamente impossível para que as empresas realizem por conta própria. Além disso, o BPO certo fará com que as pessoas compreendam profundamente a sua marca, fornecendo treinamento, imersão cultural e avaliações para garantir que cada especialista proporcione uma experiência alinhada com o seu propósito.

07 Garantindo a continuidade dos negócios

O mundo é um lugar cada vez mais incerto. A pandemia demonstrou a importância de um plano de continuidade para os negócios. Um plano que possibilite que sua central de atendimento continue funcionando mesmo em tempos complicados.

A terceirização do seu atendimento ao cliente, migrando para um BPO com atuação global, pode ser um elemento valioso no plano de continuidade dos negócios da sua empresa. Aproveitando sua presença em diversos pontos do mundo, recursos de trabalho remoto sofisticados e seguros, e tecnologia como os agentes virtuais, os BPOs podem rapidamente solucionar crises e ganhar escala, fornecendo uma forte rede de segurança para preservar o seu relacionamento com seus clientes.

08 Mapeando as jornadas para maximizar as experiências

Fornecer uma experiência excepcional ao cliente requer uma compreensão profunda do seu perfil e da sua jornada. Ao mapearmos uma jornada, identificamos pontos críticos e orientamos nossos objetivos de negócio na direção correta. Além disso, estudar o caminho pelo qual o consumidor passa ajuda as empresas a criarem experiências mais personalizadas. **Uma pesquisa da Gartner descobriu que as organizações que têm e usam mapas de jornada do cliente possuem duas vezes mais chances de superar os concorrentes.**

Os melhores BPOs são qualificados para mapear a jornada do cliente por completo. Em seguida, eles consideram todos os pontos de contato, criando fluxos de trabalho e aproveitando recursos para garantir que cada interação proporcione a melhor experiência com a marca. Estas empresas, então, avaliam e aprimoram seus trabalhos, usando métricas como Net Promoter Score (NPS), Customer Satisfaction Score (CSAT) e Customer Effort Scores (CES).

09 Expectativas do cliente

Os clientes são um grupo pouco constante. Suas expectativas estão sempre se transformando. Por exemplo, as pessoas mudam de canal durante suas jornadas – 74% disseram usar vários canais entre os períodos de término e fim de uma transação. E elas esperam personalização e humanização em cada contato – **52% desejam que as comunicações sejam sempre personalizadas.**⁶ É extremamente difícil para as empresas se manter à frente destas expectativas.

+ **74%** dos clientes
utilizam diversos canais para
completar uma transação



No entanto, é trabalho dos BPOs manter-se à frente. **Utilizando big data e ferramentas analíticas poderosas, eles são capazes de identificar tendências e ajudar seus clientes a se planejarem.** Um bom exemplo neste sentido está no uso de tecnologias como Processamento de Linguagem Natural (NLP) e Interface de Linguagem Natural (LUI), que juntamente a uma série de algoritmos, constroem modelos de análise de sentimentos e detectam padrões em texto ou em voz, classificando automaticamente as opiniões como positivas, negativas ou neutras. Com base nesta avaliação, um cliente pode então ser direcionado ao profissional mais habilitado para lidar com sua situação.

10 É difícil acertar em CX

O fato é que é difícil acertar em CX, especialmente quando você está tentando administrar um negócio ao mesmo tempo. Em uma pesquisa global, com quase 2.300 organizações, os pesquisadores apontaram que em uma escala de 0 a 100, em média, as empresas possuem nota 41 em sua preparação para encantar o cliente.⁷

Na realidade, poucas empresas são especialistas em estratégias voltadas para a experiência do cliente. Este é um espaço que está em constante evolução, com base em mudanças nas expectativas dos consumidores e nos aprimoramentos da tecnologia própria deste segmento. **O parceiro de BPO certo contratará e treinará “embaixadores da sua marca”, que vivem e respiram os valores de seus clientes e do seu negócio todos os dias, em todos os canais, em todas as interações.** As marcas podem medir a eficácia do BPO com algumas das mesmas métricas mencionadas acima, incluindo Net Promoter Score (NPS), Customer Satisfaction Score (CSAT) e Customer Effort Score (CES) antes e depois do envolvimento deste parceiro.

Como selecionar o **BPO certo** para otimizar seus processos de CX?

As empresas (e seus consumidores) ganham quando o atendimento e os esforços em experiência são terceirizados para o BPO correto. **O que você deve procurar ao selecionar um parceiro de BPO?**

+ Alcance e Escala

É importante se aliar a um BPO que traga para **a sua empresa poder de alcance e escala**. Por exemplo, você tem ou planeja ter operações globais? Você está planejando expansões de mercado ou aquisições? Acertar neste ponto evitará uma mudança de curso mais tarde.

+ Operações de Nearshore

Os BPOs com operações nearshore (América Central, América do Sul e Caribe) fornecem acesso a **uma força de trabalho altamente qualificada, falantes da língua inglesa**, com alto grau de afinidade com a cultura norte-americana e por um custo menor do que as operações nos EUA.

+ Hubs Multilíngues

Empresas multinacionais devem considerar um BPO que opera com hubs multilíngues. Um hub multilíngue é **uma central de contato com o cliente, estrategicamente alocada, capaz de oferecer suporte em vários idiomas**.

+ A experiência importa

Ao colocar a responsabilidade pela manutenção das suas operações de CX nas mãos de outra pessoa, a experiência é importante. Contrate um **BPO com experiência comprovada e excelente reputação**.

+ Compromisso com a Marca

Qual o nível de compromisso do BPO com a sua marca? **Esta empresa vai colocar o cliente no centro de cada interação?**

+ Abordagem Omnicanal

Melhor aproveitamento das tecnologias para fornecer um relacionamento omnicanal, **capturando as respostas do cliente em todos os pontos de contato** e usando essas informações para entregar uma experiência excepcional.

+ Oferta abrangente

BPOs de maior porte podem fornecer ofertas mais abrangentes, incluindo **vendas, suporte ao cliente, cobrança e automação de back-office**, as quais podem ser combinadas para agregar valor.

+ Resultados garantidos

Faça parceria com um BPO que tenha **experiência e confiança** no mercado, com resultados e referências comprovados por seus clientes.

Benefícios

A decisão de terceirizar as operações de atendimento da sua empresa é importante, e selecionar o parceiro de BPO certo é crucial para o sucesso desta iniciativa e para os consequentes resultados. **A Atento trabalha com algumas das maiores marcas do mundo, ajudando-as a economizar 25% de seus custos, usando nossa solução própria de *Better Outsourcing*TM**, que aplica as 10 orientações que descrevemos aqui - e muitas outras. Com a diversidade na nossa essência, estamos liderando a próxima geração de serviços de experiência do consumidor, combinando o poder da tecnologia com o toque humano.

+ Sobre a Atento

A Atento é a maior empresa de serviços de gestão do relacionamento com clientes e terceirização de processos de negócio (CRM / BPO) da América Latina, e um dos maiores provedores mundiais. A companhia é também líder em serviços de CRM/BPO para empresas que desenvolvem suas atividades nos Estados Unidos. Desde 1999, desenvolve seu modelo de negócio em 14 países e emprega mais de 150.000 funcionários. A Atento tem mais de 400 clientes aos quais oferece uma ampla gama de serviços de CRM/BPO por meio de diversos canais. Seus clientes são principalmente empresas multinacionais líderes em setores como telecomunicações, bancário e financeiro, saúde, varejo e administração pública, entre outros. As ações da Atento são negociadas sob o símbolo ATTO na Bolsa de Valores de Nova York (NYSE). Em 2019, a Atento foi reconhecida pelo Great Place to Work[®] como uma das 25 Melhores Multinacionais para se Trabalhar no Mundo e como uma das Melhores Multinacionais para se Trabalhar na América Latina. Além disso, em 2021 a Gartner nomeou a empresa como líder no Gartner Magic Quadrant.

Para maiores informações visite www.atento.com



Fontes

1. <https://www2.deloitte.com/us/en/pages/operations/articles/global-outsourcing-survey.html>
2. <https://www.mckinsey.com/tr/our-insights/prediction-the-future-of-customer-experience>
3. <https://www.invoca.com/blog/invoca-platform-data-reveals-the-impact-of-covid-19-on-inbound-call-volume-to-businesses>
4. <https://www.pindrop.com/blog/flash-report-five-insights-of-covid-19-in-the-contact-center>
5. <https://insights.csa-research.com/reportaction/305013126/Marketing>
6. <https://www.salesforce.com/resources/articles/customer-expectations/>
7. <https://hbr.org/sponsored/2022/02/improving-customer-experience-in-a-digital-first-world-webinar>



ATENTO

www.atento.com

