



# Redefinindo o varejo e o comércio eletrônico: como a transformação dos negócios de terceirização molda o futuro da experiência do cliente

O cenário do varejo está passando por uma mudança fundamental. Os consumidores de hoje exigem experiências perfeitas nos canais físicos e digitais, enquanto os varejistas enfrentam uma pressão crescente para inovar e se adaptar. O Business Transformation Outsourcing (BTO) surgiu como uma solução estratégica para esses desafios, oferecendo aos varejistas um caminho para uma maior excelência operacional e satisfação do cliente.



Ao fazer parceria com uma empresa BTO, os varejistas podem se concentrar em seus principais pontos fortes enquanto acessam tecnologia especializada, operações e experiência em atendimento ao cliente.

Essa abordagem permite que as empresas otimizem seus processos, respondam rapidamente às mudanças do mercado e ofereçam as experiências excepcionais que os consumidores modernos esperam. À medida que o setor de transição continua a evoluir, as empresas BTO estão provando ser não apenas uma ferramenta operacional, mas um catalisador para o crescimento transformador e a inovação centrada no cliente.



# + Conteúdo

+ Resumo	1
+ Introdução: Transformação Digital e o Futuro das Compras	3
+ Entendendo a terceirização de transformação de negócios (BTO): um modelo de parceria estratégica	4
+ O papel do BTO na transformação da experiência do cliente	5
+ Benefícios do BTO para varejo e comércio eletrônico	7
+ Estudos de caso: Histórias de sucesso na implementação do BTO	9
+ Como começar com uma empresa BTO para transformação CX	11
+ Fonte	12

# + Introdução: Transformação Digital e o Futuro das Compras

O setor de varejo está em um momento crucial de transformação. A tecnologia digital e a evolução das preferências dos consumidores estão remodelando fundamentalmente a maneira como as pessoas compram, forçando os varejistas a reimaginar seus modelos de negócios. Essa transformação vai além da simples incorporação de canais digitais, mas representa uma reinvenção completa da experiência de compra.<sup>1</sup>

Os consumidores de hoje, principalmente a Geração Z, esperam experiências de compra que combinem perfeitamente a conveniência digital com o toque pessoal. As lojas físicas estão se reinventando como destinos experimentais onde a tecnologia aprimora a interação humana em vez de substituí-la. Alguns varejistas estão obtendo sucesso criando experiências imersivas que oferecem ativações de marca, mantendo operações eficientes por meio de análise de dados e ferramentas digitais.<sup>2</sup> Surgiram modelos inovadores como as "dark stores", combinando a eficiência do e-commerce com a distribuição localizada para atender às demandas de entrega rápida.<sup>3</sup>



Os BTOs fornecem uma estrutura inovadora para lidar com essas complexidades. Ao delegar funções não essenciais a fornecedores especializados, os varejistas podem acessar tecnologias de ponta, melhorar a eficiência operacional e se concentrar em áreas estratégicas de crescimento.<sup>4</sup>





# + Entendendo a terceirização de transformação de negócios (BTO): um modelo de parceria estratégica

A terceirização de transformação de negócios (BTO) representa uma evolução além das abordagens convencionais de terceirização. Esse modelo abrangente permite que as organizações redesenhem fundamentalmente suas operações em parceria com fornecedores especializados, impulsionando a excelência operacional e a transformação estratégica.

## + Elementos principais do modelo BTO:



### **Transformação de Processos:**

BTO engloba o redesenho e gerenciamento completo dos processos organizacionais. Em vez de simplesmente transferir as operações existentes, os fornecedores trabalham para transformar esses processos, implementando inovações que geram resultados de desempenho superiores.



### **Evolução contínua:**

A parceria com uma empresa BTO mantém um foco constante na otimização de processos. A economia de custos alcançada por meio da melhoria da eficiência é sistematicamente reinvestida em melhorias tecnológicas e inovações de processos, criando um ciclo de melhoria contínua.<sup>5</sup>



### **Estrutura de parceria**

**estratégica:** Esses compromissos geralmente duram vários anos, refletindo a profunda integração necessária para uma transformação significativa. Esse cronograma estendido permite a implementação, avaliação e refinamento cuidadosos de novos processos e tecnologias.



### **Criação de valor estratégico**

O objetivo final do BTO vai além da melhoria operacional para oferecer valor significativo aos acionistas. Isso é conseguido garantindo que todos os processos terceirizados apoiem e promovam diretamente os objetivos estratégicos da organização.<sup>6</sup>

Os BTOs fornecem uma estrutura para os varejistas implementarem essas tecnologias de forma coesa, impulsionando a transformação organizacional.

# + O papel dos BTOs na transformação da experiência do cliente

## Desafios de CX no varejo e e-commerce:



**Barreiras de integração de dados:** A maioria dos varejistas luta com sistemas de dados desconectados em vários canais, impedindo-os de criar perfis completos de clientes e oferecer experiências personalizadas.



**Restrições de recursos operacionais:** Muitas organizações enfrentam restrições significativas de orçamento e pessoal, dificultando a implementação de novas tecnologias e a resposta eficaz às mudanças nas condições do mercado.



**Inconsistências na prestação de serviços:** A falta de processos padronizados nos pontos de contato com o cliente geralmente resulta em qualidade variável de serviço, afetando negativamente a fidelidade e a satisfação do cliente.

## Soluções BTO:

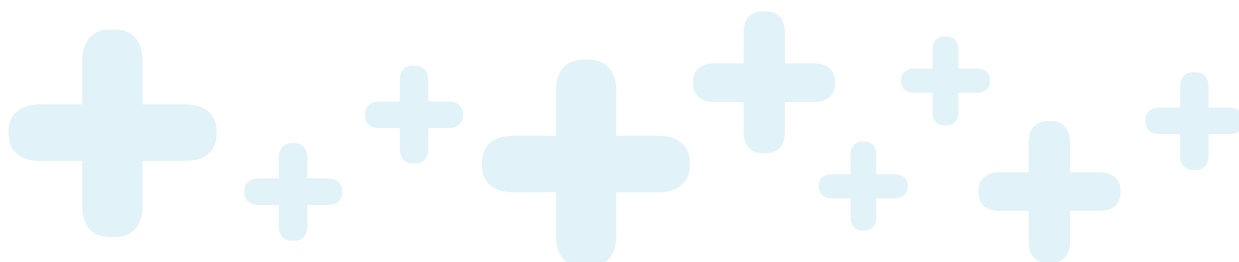
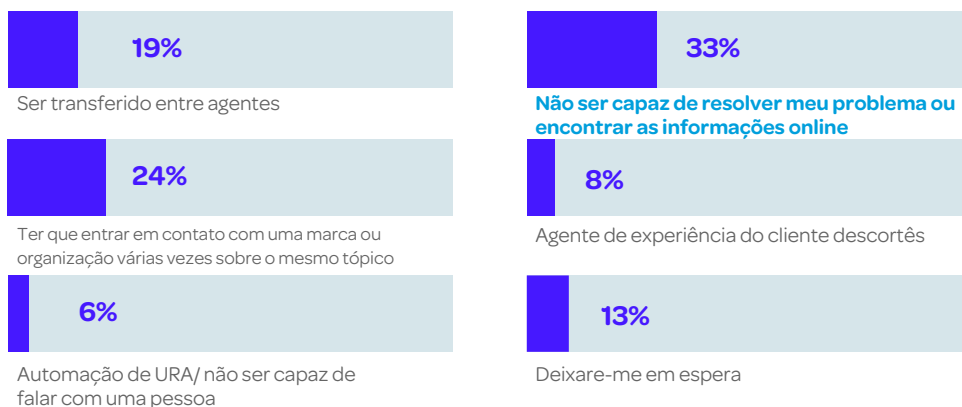
### + Tecnologia CX unificada:

implementação de sistemas de CRM abrangentes que consolidam as interações com o cliente em todos os canais em uma visão única e acionável.

Fonte: Microsoft: Global State of Multichannel Customer Service Report <sup>7</sup>

**BRAZIL**

Qual você acha que é o aspecto mais frustrante da experiência de atendimento ao cliente?



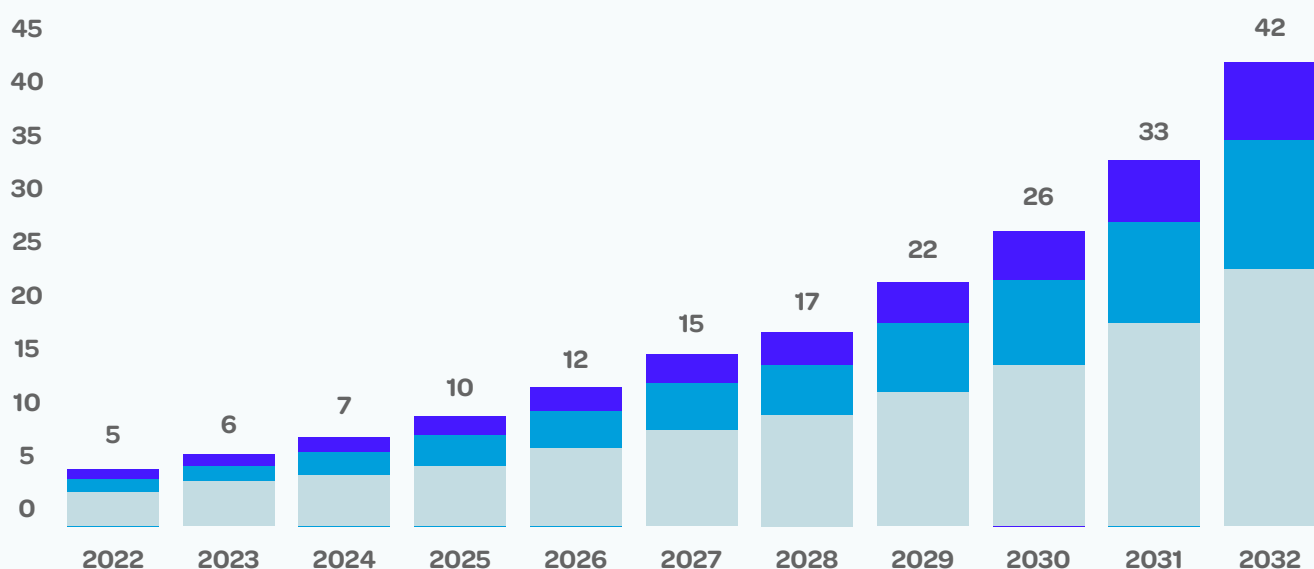
**+ Tomada de decisão orientada por análises:** Implementação de sistemas avançados de processamento de dados que permitem marketing preditivo e intervenções proativas de atendimento ao cliente

**+ Sistemas inteligentes de serviço ao cliente:** Integração de sofisticados chatbots com inteligência artificial e assistentes de voz que usam processamento de linguagem natural para melhorar a resposta do cliente. A previsão para o mercado global de chatbots até 2032 é de US\$ 42 bilhões.<sup>8</sup>

### Mercado global de chatbot

Tamanho, por Tipo 2022-2033 (USD Bilhões)

Autonomia  
Baseado na Web  
Baseado em mensagens / terceirizado



Fonte: Market.US Report Global Chatbot Market size <sup>8</sup>

**+ Desenvolvimento da força de trabalho:** Oferecer programas de treinamento contínuo alimentados por plataformas de e-learning para melhorar as habilidades dos funcionários colaboradores e a prestação de serviços.



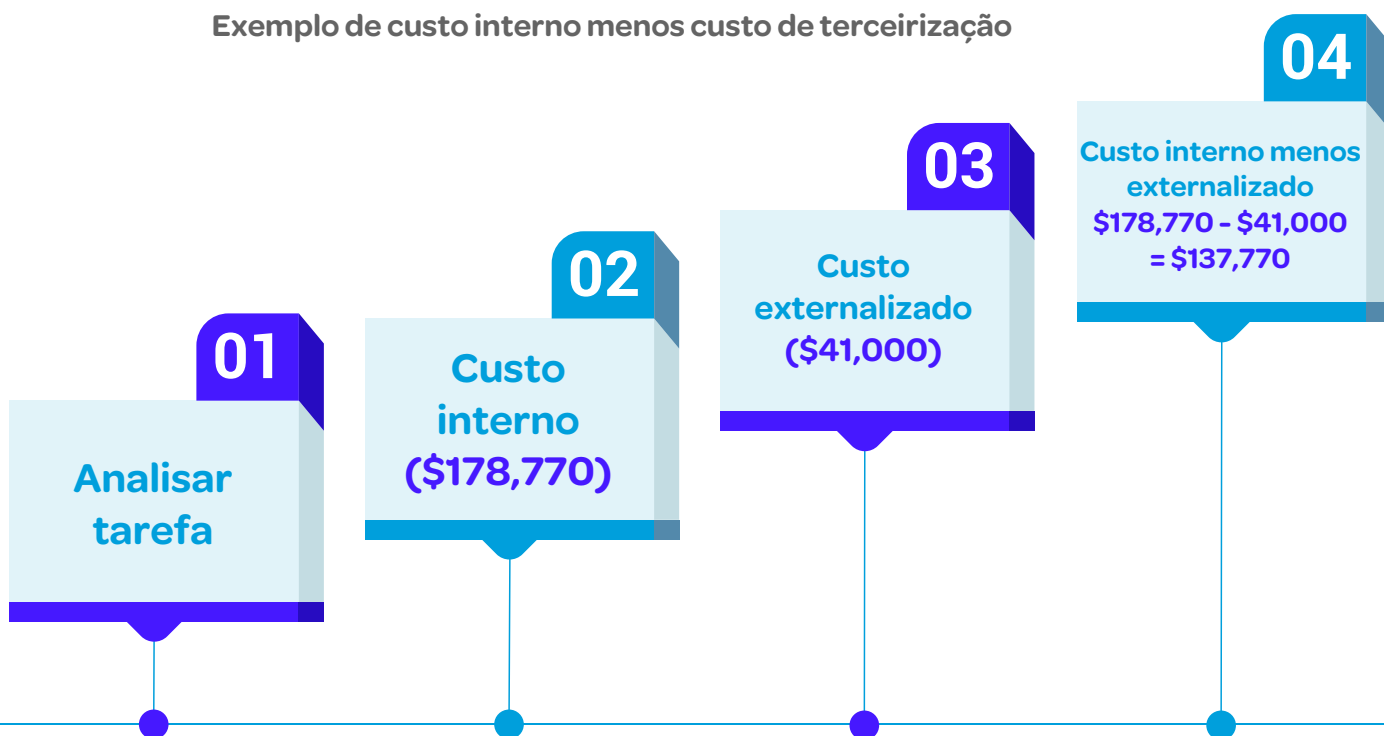
Ao enfrentar esses desafios, a empresa BTO facilita uma experiência do cliente perfeita, personalizada e responsiva, ao mesmo tempo em que otimiza a eficiência operacional.

# + Benefícios do BTO para varejo e comércio eletrônico

## 1. Eficiência operacional:

- + **Otimização de processos:** Automatizar funções de back-office, como processamento e rastreamento de pedidos, minimizar intervenções manuais e acelerar os principais processos de negócios.
- + **Redução de custos:** A simplificação das operações leva a uma economia significativa de custos, permitindo a realocação de recursos para iniciativas estratégicas.

Exemplo de custo interno menos custo de terceirização



Fonte: Medium: Outsourcing Cost Vs. In-house Cost: How to Analyze and Calculate Right? <sup>9</sup>

## 2. Escalabilidade:

- + **Alocação flexível de recursos:** Os parceiros da BTO oferecem a capacidade de aumentar ou diminuir as operações em resposta às demandas do mercado, como a alta temporada de compras.
- + **Alcance global:** Explorar um pool de talentos global permite operações 24 horas por dia, 7 dias por semana e entrada em novos mercados sem investimento inicial substancial.

### 3. Lealdade:

- + Prestação de serviços consistente:** Processos padronizados garantem experiências consistentes do cliente em todos os canais, promovendo confiança e lealdade.

#### Experiência do cliente no varejo + Soluções de IA da Atento



- + Interações personalizadas:** Insights orientados por dados permitem interações personalizadas que ressoam com clientes individuais, melhorando a satisfação.

### 4. Crescimento da receita:


- + estratégias de vendas aprimoradas:** A análise preditiva identifica oportunidades de upsell e cross-sell, aumentando o valor médio do pedido.
- + Agilidade de mercado:** A rápida adaptação às tendências e preferências do consumidor permite a captura de fluxos de receita emergentes.





# + Estudos de caso da Atento: Casos de sucesso na implementação de BTO

## Estudo de caso 1:



### Transformando a experiência do cliente com contratação, desenvolvimento e adoção de marca

**Cliente:** Uma loja de varejo nos EUA.

**Desafio:** Transição de um modelo transacional para uma estrutura centrada na experiência.



**Solução:** A Atento implementou uma estratégia abrangente focada na aquisição de **talentos, desenvolvimento de funcionários e alinhamento da marca** para melhorar as interações com os clientes.



**Resultado:** O varejista alcançou resultados notáveis: um aumento de **76%** nas pontuações de satisfação do cliente, **10%** mais produtividade do agente e uma taxa de referência de clientes de **25%**. Essas métricas demonstram a transformação bem-sucedida da empresa em líder em experiência do cliente.

## Estudo de caso 2:

Updated



# Inovação em CX para encantar os clientes de comércio eletrônico

**Cliente:** Um agregador líder de varejo e comércio eletrônico que oferece milhões de produtos de várias plataformas.

**Desafio:** Melhorar a qualidade da experiência do cliente em um mercado-chave.



**Solução:** A Atento introduziu soluções inovadoras de atendimento ao cliente, incluindo **suporte baseado em IA** e estratégias de comunicação personalizadas.



**Resultado:** Melhoria da **satisfação do cliente em 85%** e aumento da participação de mercado na região-alvo.



# + Como você pode começar a usar um BTO para transformação do CX



**Avaliação:** Realize uma auditoria completa dos processos atuais, infraestrutura de tecnologia e feedback de seus clientes.



**Seleção de parceria:** selecione um provedor de BTO com experiência comprovada, recursos tecnológicos e conhecimento do setor.



**Desenvolvimento de estratégia:** Defina quais soluções BTO sob medida estão alinhadas com as metas e objetivos da organização.

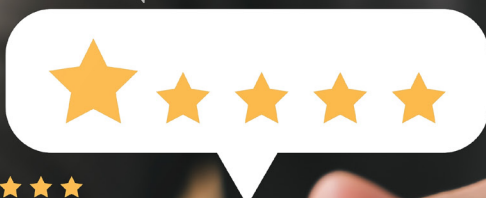
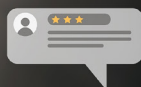
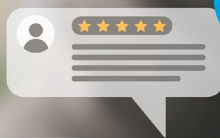


**Roteiro de implementação:** Desenvolva um plano em fases para garantir uma integração suave com o mínimo de interrupção.

**Entre em contato conosco hoje!**



**Atento.com**





## + Fonte

- + 1. McKinsey: Reimagining the role of physical stores in an omnichannel distribution network.
- + 2. Vogue Business: Traditional retail can't keep up with Gen Z. Is this the answer?
- + 3. The Times: B&Q shines a light on the dark stores revolutionizing retail
- + 4. Outsourcing Center: How Retail & Ecommerce Outsourcing Can Help Ventures
- + 5. White Paper: Transformation Outsourcing
- + 6. Business Consultancy & Transformation Outsourcing
- + 7. Microsoft: Global State of Multichannel Customer Service Report
- + 8. Market.US Report Global Chatbot Market size
- + 9. Medium: Outsourcing Cost Vs. In-house Cost: How to Analyze and Calculate Right?