

Presente e futuro do BTO no setor de alta tecnologia



A Transformação Empresarial por Outsourcing (BTO) é um modelo avançado de outsourcing que vai além do tradicional Business Process Outsourcing (BPO), implementando mudanças estratégicas a nível corporativo para aprimorar o desempenho global e a competitividade da indústria de alta tecnologia, marcada pelo seu dinamismo e competitividade, cuja evolução é sustentada. A relevância de uma empresa BTO atingiu novos patamares.

As empresas de tecnologia enfrentam pressões contínuas para inovar, otimizar suas operações e oferecer valor distinto aos seus clientes. Tecnologias como inteligência artificial (IA), automação de processos e serviços em nuvem estão a redefinir a maneira como as empresas gerenciam as suas operações.

Tecnologias como a inteligência artificial (IA), a automação de processos e os serviços em nuvem estão a redefinir a maneira como as empresas gerem as suas operações.

Este artigo investiga a evolução do BTO no setor de alta tecnologia, enfatizando as inovações principais, os benefícios concretos, os desafios significativos e as tendências emergentes. Igualmente, examina-se o papel essencial da Atento como parceiro estratégico nesta transformação.

+ Índice

- + Avanços Tecnológicos e BTO (Business Technology Optimization)
- + Vantagens da Conversão em BTO
- + Desafios e Reflexões
- + Perspectivas no Setor de Tecnologia Avançada
- + Abordagem Estratégica para a Transformação Digital.



+ Inovações tecnológicas e BTO

As inovações tecnológicas, impulsionadas pelos serviços de BTO, possibilitam que as empresas de tecnologia operem com maior agilidade, reduzam custos e proporcionem melhores experiências aos clientes, enquanto se concentram no seu core business. Entre os mais significativos estão



+ **Inteligência Artificial (IA) e Aprendizagem Automática (ML):**

Ferramentas que possibilitam a automação de tarefas repetitivas, a realização de análises preditivas e a personalização de serviços. 90% das empresas inquiridas pela General Catalyst afirmam que 90% das startups estão a investir em iniciativas de IA.¹

+ **Automação de Processos Robóticos (RPA):**

Os bots automatizam processos manuais, aumentando a eficiência e diminuindo a margem de erro. O mercado global de RPA crescerá de 7,94 bilhões de dólares em 2024 para 19,21 bilhões de dólares em 2028, com uma taxa de crescimento anual composta (CAGR) de 24,7%.²

+ **Blockchain:**

Os bots automatizam processos manuais, aumentando a eficiência e diminuindo a margem de erro. O mercado global de RPA crescerá de 7,94 bilhões de dólares em 2024 para 19,21 bilhões de dólares em 2028, com uma taxa de crescimento anual composta (CAGR) de 24,7%.³

A implementação de tecnologias de automação, como a Automação Robótica de Processos (RPA), possibilita que as empresas otimizem tarefas repetitivas e aprimorem a eficiência operacional. Segundo um estudo da McKinsey, a automação pode diminuir os custos operacionais em até 30-40%.⁴

+ **Serviços de infraestrutura na nuvem:**

A escalabilidade e a flexibilidade das soluções em nuvem possibilitam a gestão de grandes volumes de dados e o suporte a operações remotas. O investimento global em serviços em nuvem alcançou 78 bilhões de dólares no segundo trimestre de 2024.



+ Benefícios da transformação para o BTO

A modernização do BTO proporciona vantagens estratégicas que reforçam a posição competitiva das empresas de alta tecnologia.

Eficiência operacional: A sinergia entre IA e automação diminui erros e otimiza os tempos de resposta. Um estudo da Deloitte indica que 62% dos executivos estão dispostos a assumir riscos mais elevados. Quando inquiridos sobre iniciativas estratégicas, 39% afirmaram que estão a investir em infraestruturas para expandir as suas operações, enquanto 33% estão a integrar IA para aprimorar a experiência do cliente.⁵

Custos diminuídos: As inovações tecnológicas contribuem para a diminuição dos custos operacionais, minimizando a necessidade de intervenção humana em tarefas repetitivas.

Melhoria na experiência do cliente: As soluções tecnológicas possibilitam a personalização em larga escala, um aspecto crucial, conforme indicado no relatório da PwC, que revela que 32% dos consumidores mudariam de marca após uma experiência negativa. Este percentual é ainda mais elevado na América Latina, atingindo 49%.⁶

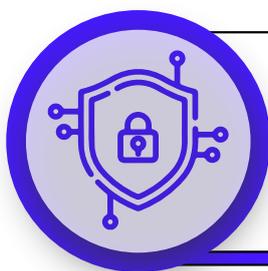
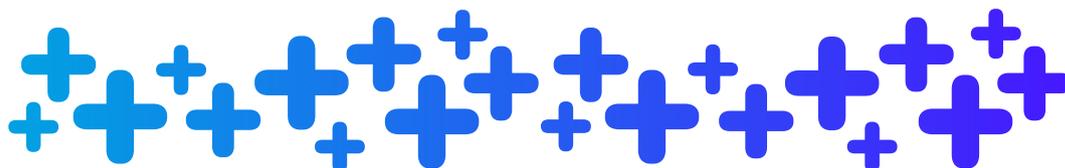
Escalabilidade e flexibilidade: As tecnologias em nuvem permitem uma adaptação eficaz às mudanças do mercado, preservando a flexibilidade operacional.



+ Desafios e reflexões

Desafios e considerações na implementação de tecnologias

Apesar dos numerosos benefícios que a transformação tecnológica proporciona ao BTO, a implementação dessas tecnologias apresenta diversos desafios que as empresas devem enfrentar para otimizar a sua eficácia. Entre os desafios mais críticos, destacam-se:



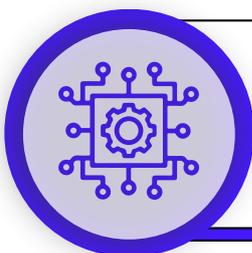
Segurança de dados: a proteção de informações confidenciais é

Crucial. As empresas devem investir em soluções sólidas de cibersegurança, especialmente considerando o aumento de ataques sofisticados.

Adaptação de pessoal: A transição para um ambiente

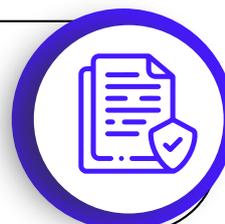
A tecnologia requer formação e adaptação de pessoal para lidar com novas ferramentas e tecnologias. Estima-se que a adoção de ferramentas de IA baseadas em LLM pelos colaboradores atinja 59% até ao final de 2024.⁷

Além disso, 53% dos 56.000 trabalhadores entrevistados pela PWC em 50 países sentiram que estavam a enfrentar demasiadas mudanças simultaneamente.⁸



Integração de sistemas: As empresas encontram desafios ao alinhar os seus sistemas existentes com os requisitos de conformidade contemporâneos, especialmente com a crescente adoção da computação em nuvem.⁹

Regulamentações e conformidade: A crescente complexidade e fragmentação do panorama regulatório constitui um desafio considerável. As empresas tecnológicas devem percorrer um labirinto de regulamentações que diferem consoante a região e o país, abrangendo domínios como a proteção de dados, a governança da IA e os serviços digitais.¹⁰





+ Futuro na indústria de alta tecnologia



Futuro do BTO no setor de tecnologia avançada

O futuro do BTO no setor de alta tecnologia é auspicioso, com várias tendências que estão a moldar o panorama e a criar novas oportunidades para as empresas. Entre as principais tendências destacam-se:

Expansão do nearshoring: possibilita que empresas de alta tecnologia diminuam de forma significativa os custos operacionais em relação às operações onshore. Por exemplo, as empresas podem poupar entre 15% e 35% em custos de atendimento ao cliente ao transferir as operações para a América Latina.

À medida que as empresas buscam um maior controlo e a mitigação de riscos, o nearshoring está a emergir como uma opção atrativa para numerosas organizações.¹¹

Personalização escalável através de tecnologia de IA:

Até 2025, as empresas de alta tecnologia empregarão aplicações generativas de IA de próxima geração para prever as necessidades dos consumidores, mesmo antes de estes as identificarem. A hiperpersonalização utilizará a IA para reunir diversos pontos de dados ao longo de toda a jornada do cliente, como histórico de navegação, comportamento digital e outras interações, oferecendo conteúdo e soluções personalizadas.¹²

Hiperautomação: A hiperautomação permanece uma tendência preponderante no setor de alta tecnologia, integrando IA, RPA e análises avançadas para transformar integralmente os processos de negócios. Até 2025, projeta-se que mais de 70% das grandes empresas globais implementem simultaneamente mais de 70 iniciativas de hiperautomação, o que exigirá uma governança robusta para prevenir instabilidades. Além disso, estima-se que as organizações consigam reduzir os seus custos operacionais em 30% até 2024, ao combinar tecnologias de hiperautomação com processos operacionais reestruturados.¹³

Sustentabilidade e responsabilidade social:

As empresas de alta tecnologia concentram-se na diminuição do impacto ambiental dos seus produtos, ao mesmo tempo que promovem a inclusão no design tecnológico. Até 2025, a indústria priorizará produtos e processos ecológicos e acessíveis. Antevem-se progressos significativos nas principais tecnologias sustentáveis, incluindo soluções de armazenamento de energia e captura e utilização da pegada de carbono.

Parceiro estratégico para a transformação digital

A Atento posiciona-se como líder no setor BTO, integrando tecnologias avançadas, centradas no cliente e com um toque humano. As suas principais soluções incluem:

Gestão de Força de Trabalho como Serviço:

Optimiza o planeamento e a gestão do talento humano através de ferramentas tecnológicas avançadas que asseguram uma distribuição eficiente de recursos, maximizando a produtividade e reduzindo os custos operacionais.

Garantia de Qualidade como Serviço:

Oferece uma abordagem sólida para assegurar a qualidade em todas as interações e processos, utilizando tecnologias avançadas para minimizar erros e elevar os padrões de satisfação do cliente.

Business Insights como Serviço:

Aproveite o potencial da análise de dados para identificar tendências significativas, personalizar experiências e aprimorar a tomada de decisões estratégicas em tempo real.

Recrutamento como Serviço:

Revoluciona a contratação ao integrar inteligência artificial e dados em tempo real, reduzindo de forma significativa os prazos de recrutamento e assegurando a seleção de talentos que correspondem às necessidades do negócio.

Consultoria CX:

Proporciona assessoria especializada para transformar a experiência do cliente, auxiliando empresas na conceção e implementação de estratégias omnicanal, aprimorando a interação entre cliente e empresa e elevando os níveis de fidelização.

Com estas soluções, a Atento não apenas promove a eficiência operacional, mas também capacita as empresas de alta tecnologia a adaptarem-se rapidamente às exigências do mercado, mantendo-se competitivas num ambiente em constante evolução. A sua abordagem holística e orientada para resultados torna a Atento uma parceira indispensável na liderança da transformação dos negócios.

+ Referências

- + [1. Adoção de Inteligência Artificial em startups](#)
- [2. Relatório global de mercado de automação de processos robóticos](#)
- [3. Estatísticas de Blockchain: Principais dados, factos e tendências para 2024](#)
- [4. Os gastos globais com serviços de nuvem aumentaram 19% no segundo trimestre de 2024.](#)
- [5. Executivos de tecnologia antecipam um crescimento em 2024.](#)
- + [6. A experiência é fundamental. Faça da maneira correta.](#)
- + [7. Adoção de Inteligência Artificial em startups](#)
- [8. Pesquisa sobre as Expectativas e Inseguranças da Força de Trabalho Global 2024](#)
- [9. desafios de conformidade que as empresas enfrentarão em 2025](#)
- [10. Top 10: Riscos Tecnológicos](#)
- [11. 2024: Revisão das Tendências de Automação de TI da Gartner](#)
- + [12. As nossas 8 principais previsões para as tendências de CX em 2025](#)
- + [13. Exemplos de êxito de nearshoring no setor de TI e muito mais!](#)
- [14. Principais tendências em alta tecnologia para 2025 e como preparar a sua empresa.](#)

ATENTO