

# El Back Office es esencial para mejorar la experiencia del cliente



## Tamaño

**La fuerza de trabajo del back office es vasta, es calificada y está en crecimiento.**

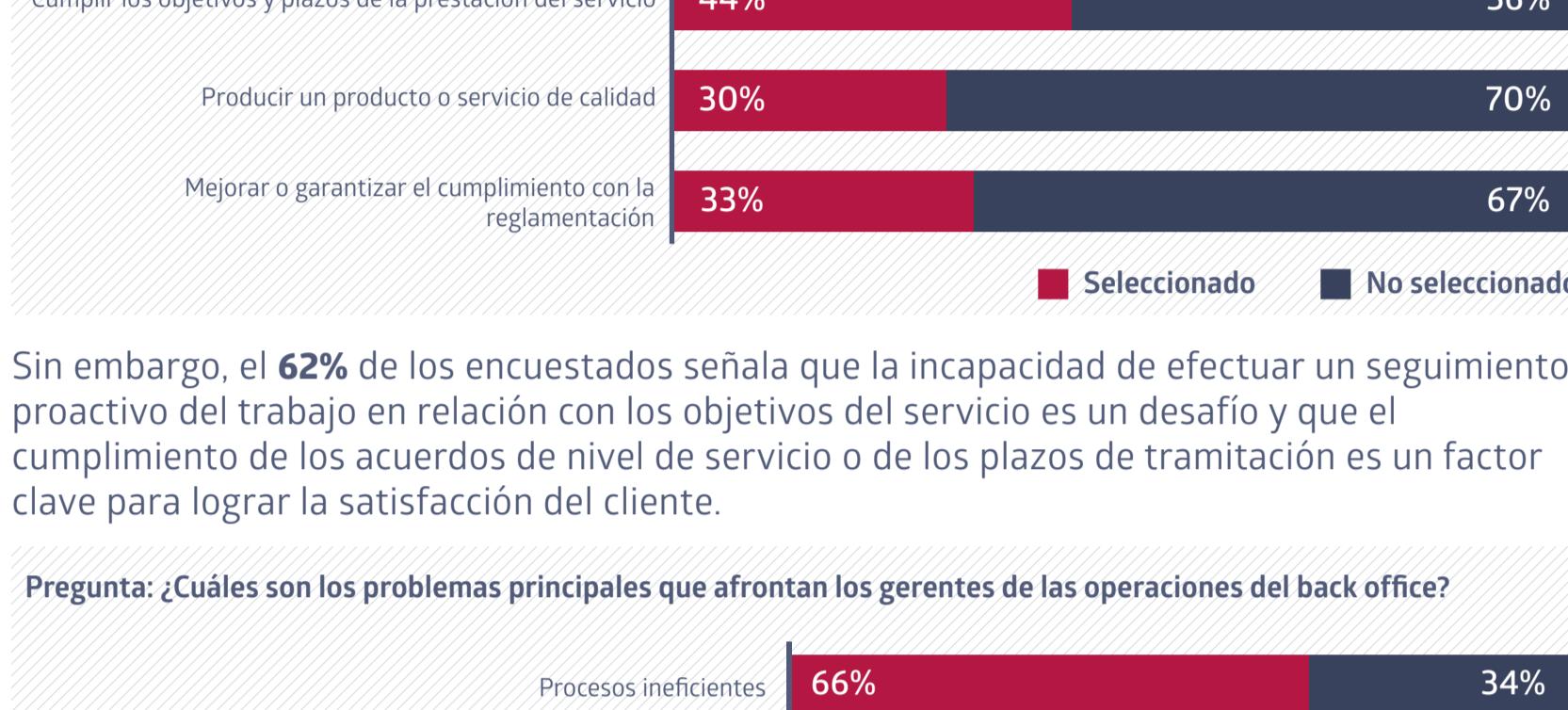
A continuación se presentan los resultados principales de una encuesta recientemente realizada por Ovum acerca del estado actual y futuro del back office.

Ovum considera que, en 2016, habrá aproximadamente **32 millones** de puestos de trabajo de back office en el mundo, lo que representa una importante oportunidad para mejorar la infraestructura de medición del rendimiento.

## Importancia

El **93%** de los propietarios de empresas del sector de back office señalan que el back office es importante o esencial para la salud de la organización y para la satisfacción de las necesidades del cliente.

**Pregunta:** ¿Cuál es, en su opinión, la importancia de las operaciones del back office para la salud global de su organización?



## Objetivos

**Más del 75%** de los encuestados señalaron que su objetivo principal es mejorar el servicio y la experiencia de los clientes.

**Pregunta:** ¿Cuáles son los objetivos fundamentales de las áreas de back office en su empresa?



Sin embargo, el **62%** de los encuestados señala que la incapacidad de efectuar un seguimiento proactivo del trabajo en relación con los objetivos del servicio es un desafío y que el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio o de los plazos de tramitación es un factor clave para lograr la satisfacción del cliente.

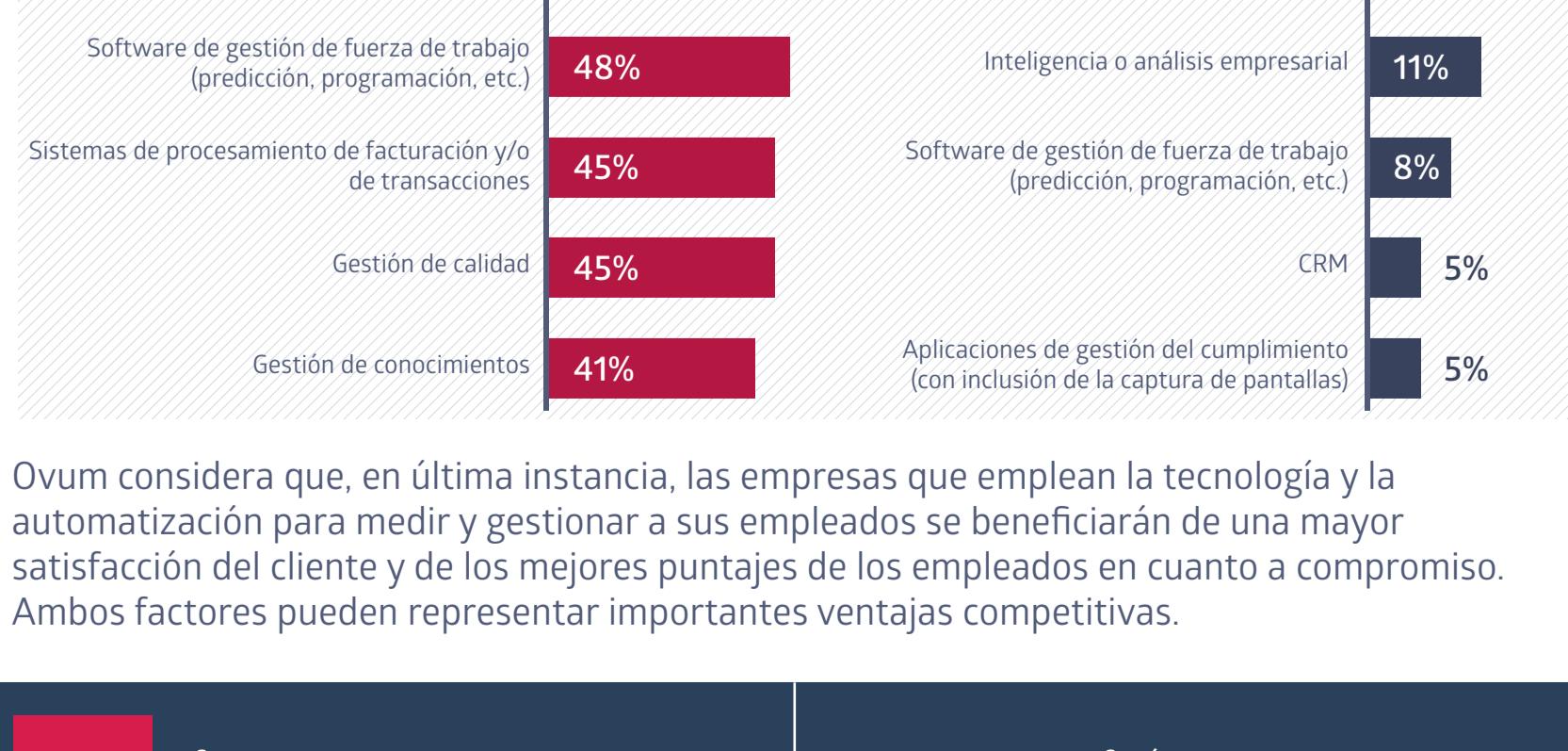
**Pregunta:** ¿Cuáles son los problemas principales que afrontan los gerentes de las operaciones del back office?



## Productividad

Los gerentes deben asegurar que su back office se mantenga productivo a la vez que procure equilibrar las limitaciones de costos. Cuando se les preguntó cuáles eran los criterios más importantes para lograr mejoras en la productividad, los ejecutivos de back office respondieron lo siguiente:

**Pregunta:** ¿Cuáles son las capacidades más importantes de las herramientas de desempeño del back office?



Los resultados de esta encuesta sugieren que muchas empresas se beneficiarían de un análisis de su back office, con miras a determinar la forma de prestar más apoyo a los empleados y visibilizar mejor sus actividades, capacidades y desempeño para ayudarlos a cumplir con sus objetivos en cuanto a prestación de servicios y contención de costos.

## Tecnología

La tecnología de optimización de la fuerza de trabajo, compuestas por la gestión de calidad, la gestión de la fuerza de trabajo y la gestión del desempeño, se diseña a medida y se comprueba en forma práctica para los complejos entornos donde se realizan las tareas del back office. Sin embargo, en la actualidad, sólo el **45%** de los encuestados usa la gestión de calidad, el **48%** usa la gestión de la fuerza de trabajo y el **56%** usa la gestión de desempeño. Hay mucho margen para introducir medidas de modernización y mejoras de la eficiencia.

Los encuestados señalaron que invierten o invertirán en tecnología en las áreas indicadas a continuación.

**Pregunta:** ¿Utiliza las siguientes tecnologías en el back office, o tiene previsto adquirirlas?



Ovum considera que, en última instancia, las empresas que emplean la tecnología y la automatización para medir y gestionar a sus empleados se beneficiarán de una mayor satisfacción del cliente y de los mejores puntajes de los empleados en cuanto a compromiso. Ambos factores pueden representar importantes ventajas competitivas.



Contact us:  
T +44 020 7017 6970

E crmgroup@ovum.com

OVUM.COM

OVUM

Contáctanos:  
E calainfo@verint.com

VERINT.COM

VERINT



Verint Latam

Findings in this infographic were derived from Ovum's survey of global back-office line-of-business managers between December 2014 and January 2015. Further details can be found in its May 2015 white paper "The Need for Back-Office Workforce Optimization is Growing." The research was commissioned by Verint Systems, and all analysis and commentary was independently performed by Ovum. © 2015