

¿Por qué la Optimización de Fuerzas de Trabajo del Back-Office?

¿Por qué ahora?

# Habla la Comunidad de Analistas

## Impacto en el Negocio

Las compañías con actividades integradas de back-office gozan de una **mejora anual superior de 97% en sus índices de satisfacción del cliente** (6,5% contra 3,3%), respecto de empresas con actividades de back-office deficientes.<sup>1</sup>

3.3%

6.5%

**Nick Castellina**  
Director de Investigación  
Planificación de Negocios & Ejecución  
Grupo Aberdeen



«Las actividades de back-office no aportan directamente a las ganancias de las empresas; sin embargo, la falta de optimización de estas actividades tiene severas consecuencias –la mayoría de la cuales se ve en la pérdida de oportunidades de negocios y en costos adicionales.»<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Grupo Aberdeen, *Secrets for Improved Productivity & Performance in the Back-Office*, julio de 2014



**Jerry Silva**  
Director de Investigación  
Banca Global  
IDC Financial Insights

«Cuando se implementa una estrategia de optimización de fuerza de trabajo en el back-office bien elaborada, el retorno --ya sea en ahorros de costos o velocidad mejorada—es medible, inmediato y repetible.»<sup>2</sup>

<sup>2</sup> IDC Financial Insights, *Let's Not Forget the Value of People and Processes*, 20 de abril, 2015 (Verint.com Blog)

## Oportunidades amplias y crecientes

Ovum cree que **en 2016 habrá cerca de 32 millones de puestos de trabajo de back office en todo el mundo**, lo que representa una excelente oportunidad para actualizar la infraestructura de medición del desempeño.

El **37%** de los encuestados indica que espera un crecimiento de sus poblaciones de back-office en los próximos dos años.<sup>3</sup>

El **44%** expresó que su personal se había incrementado en los últimos dos años.<sup>3</sup>

**Keith Dawson**  
Practice Leader  
Compromiso con el Cliente  
Ovum



«Este es el momento de llevar la optimización de las fuerzas de trabajo al back-office. Las consecuencias de no actualizar las herramientas de gestión del back-office incluyen desde quedar rezagado respecto de la competencia hasta la pérdida de clientes debido a la falta de agilidad y deficiente ejecución.»<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Ovum, *The Need for Back-Office Workforce Optimization is Growing*, mayo de 2015

## Impacto en el Compromiso con el Cliente



**Nancy Jamison**  
Analista Principal  
Prácticas de ICT  
Frost & Sullivan

«Las expectativas de los clientes se satisfacen y exceden cuando el trabajo del back-office se realiza de manera eficiente. La optimización de la fuerza de trabajo del back-office es un mercado emergente que ofrece una mirada nueva no sólo a los fines de reducir ineficiencias en el back-office sino también mejorar la calidad, los niveles de servicio, el cumplimiento de los procesos, la asignación de recursos y la gestión de fuerzas de trabajo.»<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Frost & Sullivan, *Profiling the Back Office Workforce Optimization Market*, enero de 2015

Para mayor información sobre la optimización de fuerzas de trabajo del back-office (Back-Office Workforce Optimization), visite **[www.verint.com/backoffice](http://www.verint.com/backoffice)**