

¿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.¹

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 negocio y en costos adicionales.¹

¹ 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.²

² 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%

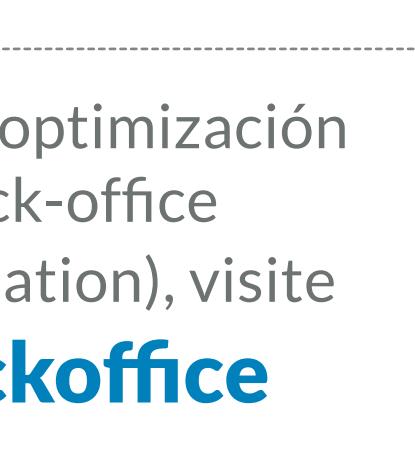
de los encuestados indica que espera un crecimiento de sus poblaciones de back-office en los próximos dos años.³

El 44%

expresó que su personal se había incrementado en los últimos dos años.³

Keith Dawson

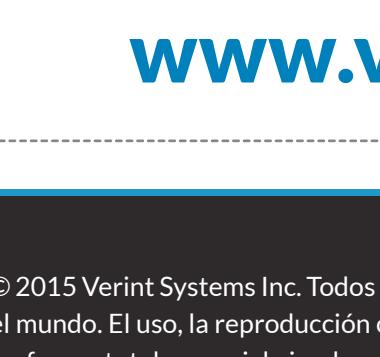
Practice Leader
Compromiso con el Cliente
Ovum



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.³

³ 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.⁴

⁴ 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

© 2015 Verint Systems Inc. Todos los derechos reservados en todo el mundo. El uso, la reproducción o modificación de esta infografía en forma total o parcial sin el consentimiento de Verint Systems Inc. está estrictamente prohibido. Todas las marcas mencionadas en el presente que llevan el símbolo ® o TM son marcas registradas o marcas comerciales de Verint Systems Inc. o sus subsidiarias.

VERINT®

info@verint.com

Americas: 1-800-4VERINT

EMEA (Europa, Oriente Medio y África): +44(0) 1932 839500

APAC (Asia Pacífico): +852 2797 5678

www.verint.com