

**Por que realizar a otimização da força de trabalho do Back Office?**

**Por que neste momento?**

## A Comunidade de Analistas se pronuncia.

### Impacto sobre os negócios

Empresas com atividades de back office integradas desfrutam de **uma melhora anual 97% superior nos índices de satisfação do cliente** (6.5% vs. 3.3%), em comparação com as empresas que contam com atividades de back office pouco desenvolvidas.<sup>1</sup>

3.3%

6.5%

**Nick Castellina**  
Diretor de Pesquisa  
Planejamento e Execução de Negócios  
Grupo Aberdeen



*As atividades de Back Office não contribuem diretamente para a receita de primeira linha. No entanto, deixar de otimizar essas atividades gera consequências muito graves - na forma de oportunidades de negócio perdidas e custos adicionais.<sup>1</sup>*

<sup>1</sup> Grupo Aberdeen, *Secrets for Improved Productivity & Performance in the Back-Office (Segredos do Aumento da Produtividade e Melhora do Desempenho nas Operações de Back Office)*, julho de 2014



**Jerry Silva**  
Diretor de Pesquisa  
Sistema Bancário Global  
Insights Financeiros da IDC

*Quando uma estratégia de otimização da força de trabalho bem pensada é implementada no back office, o retorno - quer seja por meio de redução de custos ou aumento da agilidade - é mensurável, imediato e pode ser repetido.<sup>2</sup>*

<sup>2</sup> Insights Financeiros da IDC, *Não esqueça do valor das Pessoas e dos Processos*, 20 de abril de 2015 (blog da Verint.com)

### Oportunidades amplas e crescentes

A Ovum acredita que **em 2016 haverá cerca de 32 milhões de postos de back office em todo o mundo**, o que representa uma excelente oportunidade para atualizar a infraestrutura de medição de desempenho.<sup>3</sup>

37%



dos indivíduos entrevistados na pesquisa relatam que preveem um aumento de suas populações de back office ao longo dos próximos dois anos.<sup>3</sup>

44%



deles afirmaram que seu quadro de funcionários cresceu ao longo dos últimos dois anos.<sup>3</sup>

**Keith Dawson**  
Líder de prática  
Engajamento de Clientes  
Ovum



*Este é o momento certo para levar a otimização da força de trabalho às operações de Back Office. As consequências de não atualizar as ferramentas de gerenciamento de back office incluem ficar atrás da concorrência e perder clientes devido a falta de agilidade e execução ineficiente.<sup>3</sup>*

<sup>3</sup> Ovum, *A Necessidade da Otimização da Força de Trabalho nas Operações de Back Office está Crescendo*, maio de 2015

### Impacto sobre o Engajamento do Cliente



**Nancy Jamison**  
Analista Chefe  
Prática ICT  
Frost & Sullivan

*As expectativas dos clientes são atendidas e superadas quando o trabalho das operações de Back Office é feito de forma eficiente. A otimização da força de trabalho nas operações de back office é um mercado emergente que lança um novo olhar, não apenas na redução do desperdício e da ineficiência no back office, mas também aborda melhor a qualidade, os níveis de serviço, a conformidade dos processos, a alocação de recursos e o gerenciamento da força de trabalho.<sup>4</sup>*

<sup>4</sup> Frost & Sullivan, *Traçando o Perfil do Mercado de Otimização da Força de Trabalho nas Operações de Back Office*, janeiro de 2015

Para obter mais informações sobre a Otimização da Força de Trabalho nas Operações de Back Office, visite **[www.verint.com/backoffice](http://www.verint.com/backoffice)**