

**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.¹

3.3%

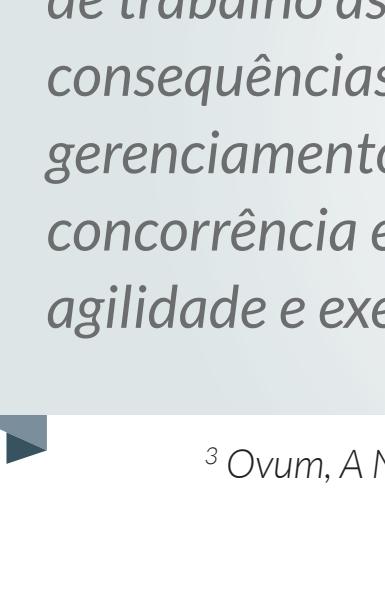
6.5%

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.¹

¹ 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.²

² 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

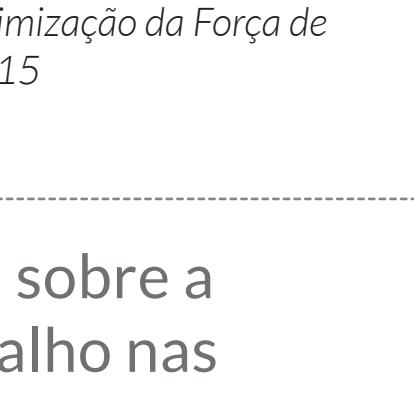
A Ovum acredita que **em 2016 haverá cerca de 32 milhões de postos de back office em todo o mundo**, o que representa uma excelente oportunidade para atualizar a infraestrutura de medição de desempenho.³

37%
dos indivíduos entrevistados na pesquisa relatam que preveem um aumento de suas populações de back office ao longo dos próximos dois anos.³

44%
deles afirmaram que seu quadro de funcionários cresceu ao longo dos últimos dois anos.³

Keith Dawson
Líder de prática
Engajamento de Clientes

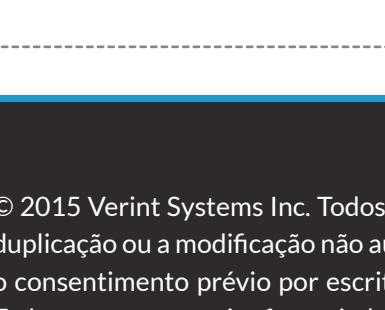
Ovum



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.³

³ 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.⁴

⁴ Frost & Sullivan, *Tracando 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

© 2015 Verint Systems Inc. Todos os direitos reservados em todo o mundo. O uso, a duplicação ou a modificação não autorizada de parte ou o total deste infográfico, sem o consentimento prévio por escrito da Verint Systems Inc. é estritamente proibido. Todas as marcas aqui referenciadas com os símbolos ® ou TM são marcas registradas ou marcas comerciais da Verint Systems Inc. ou uma de suas filiais.

VERINT®
sabcrasil@verint.com
EMEA: +44(0) 1932 839500
APAC: +852 2797 5678
www.verint.com