GOCONTACT PRESENTA...

PERSPECTIVAS GLOBALES PARA 2024 DE LOS CONTACT CENTER Y BPO

CON LA PARTICIPACIÓN DE:
60 empresas >

- **41%** España
- **34%** Portugal
- **20%** Latinoamérica
- **5%** Resto del mundo

EL **RÉGIMEN DE TRABAJO HÍBRIDO** ESTÁ EN AUGE A NIVEL MUNDIAL.

- 91%
- 48%
- 96%

ACTUALMENTE, LOS **SERVICIOS MÁS OFRECIDOS** SON:

- Back-office
- Servicio de Atención al Cliente
- Ventas Inbound y Outbound

Y LOS **SECTORES QUE TIENEN MAYOR IMPACTO** EN ESTOS SERVICIOS SON:

- Servicios bancarios y financieros
- Seguros
- Comercio minorista
- Telecomunicaciones

YA ESTAMOS A CAMINO DE LA AUTOMATIZACIÓN.

- **Gestión en tiempo real** (83%)
- **IVR** (88%)
- **Automatización de correo electrónico** (88%)
- **Outbound Dialer** (86%)

EN EL FUTURO, PLANEAN INVERTIR EN SOLUCIONES PARA:

- 41% Análisis del discurso
- 29% Asistencia al agente
- 29% Bots de voz
- 20% IVR Natural

LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL (IA) YA DOMINA EL PRESENTE Y SEGUIRÁ DANDO FORMA AL FUTURO.

Estas son **las soluciones de IA más implementadas** en la actualidad:

- 59% Automatización Robótica de Procesos
- 58% Encuestas posteriores a la llamada
- 56% IVR Inteligente
- 56% Distribución inteligente de llamadas

AUNQUE LA MAYOR INVERSIÓN FUTURA ESTÁ PREVISTA PARA LA IA...
También es significativa la intención de invertir en:

- Soluciones híbridas
- Digitalización de procesos
- Soluciones Omnicanal

LOS GRANDES RETOS DEL FUTURO SERÁN:

*Datos extraídos del Estudio Internacional de Contact Centers y BPOs 2024, realizado por Happy Work con el apoyo de GoContact.