

GOCONTACT APRESENTA... O PANORAMA GLOBAL EM 2024 DOS CONTACT CENTERS E BPOS



COM A PARTICIPAÇÃO DE:
60 empresas >

- 41% Espanha
- 34% Portugal
- 20% América Latina
- 5% Resto do mundo

O REGIME DE TRABALHO HÍBRIDO ESTÁ EM ASCENSÃO GLOBAL:

- 91%
- 48%
- 96%

ATUALMENTE,
OS SERVIÇOS MAIS
OFERECIDOS SÃO:



Back-office



Serviço ao Cliente



Vendas Inbound
e Outbound

E OS SETORES QUE
EXERCEM MAIOR
IMPACTO NESTES
SERVIÇOS SÃO:



Banca e serviços
financeiros



Seguros

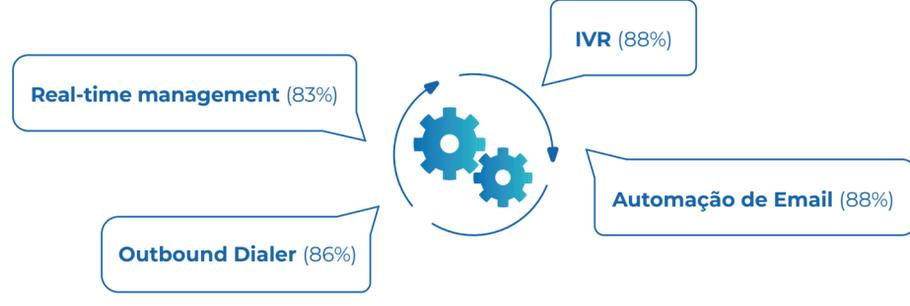


Retail

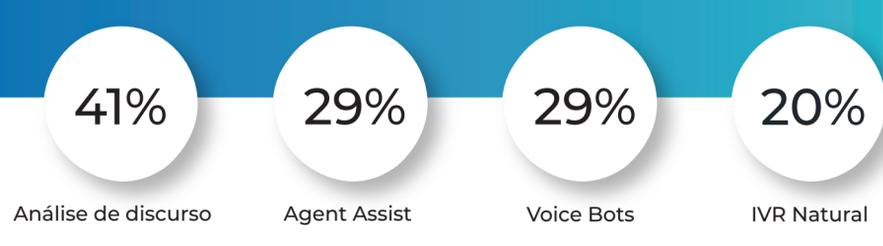


Telecomunicações

JÁ ESTAMOS A CAMINHO DA AUTOMAÇÃO.



FUTURAMENTE, PLANEIAM INVESTIR EM:



**A INTELIGÊNCIA
ARTIFICIAL (IA) JÁ
DOMINA O PRESENTE
E CONTINUARÁ
A MOLDAR O
FUTURO.**

Estas são as **soluções de IA**
mais implementadas na atualidade:

59%

Automação
Robótica de
Processos

58%

Inquéritos
pós-chamada

56%

IVR
Inteligente

56%

Distribuição
inteligente de
chamadas



**APESAR DE O MAIOR INVESTIMENTO
FUTURO ESTAR PREVISTO PARA IA...**

Também é significativa a intenção de investir em:



OS GRANDES DESAFIOS DO FUTURO SERÃO:

