



BPO PERMITE POTENCIALIZAR A RECEITA, REDUZIR OS CUSTOS E IMPULSIONAR O CRESCIMENTO DE NEGÓCIO

Business Process Outsourcing (BPO) é o processo de contratação da externalização de gestão de determinados processos relacionados com processos e atividades que não são considerados como core business da organização que faz a contratação.

Para a CGI, esta é uma área de operações bem-sucedida no contexto dos serviços oferecidos pela empresa. “Os serviços de BPO têm sofrido profundas alterações decorrentes do recurso cada vez mais recorrente às IT e foi feito um investimento estratégico numa abordagem a um modelo de negócio baseado na Transformação de Operações recor-

rendo à automação de processos de negócio (RPA)”, explica Carlos Taveira, BPO Director Consulting da CGI.

A abordagem baseada em modelos digitais trouxe ao BPO “uma nova visão na cadeia de valor”. Estas operações trazem novos valores ao negócio porque “permitem respostas mais eficientes e imediatas no que diz respeito à redução dos custos dos processos, ao aumento da produtividade e da satisfação”.

Atualmente, os serviços de BPO têm como foco oferecer aos clientes um maior valor acrescentado para quem os utiliza, sejam serviços de Back Office, sejam serviços de Front Office. ■



Carlos Taveira, BPO Director Consulting, CGI