

# Economia significativa de custos e responsabilidades

por: **Mário Caninhas Machado**, diretor *Outsourcing* do Grupo SOFT



Qualquer empresa cuja atividade se centre na prestação de serviços a clientes sabe que o grau de exigência é elevado. Os prazos têm de ser rigorosamente respeitados e a *performance* do nível de serviço orientada para a melhoria contínua.

Estas variáveis são determinantes para a satisfação do cliente e consequentemente para a sua fidelização. Uma das nossas experiências mais recentes incorpora o serviço de *outsourcing* integral na área de Recursos Humanos à empresa Eden Springs que fornece e distribui águas e cafés para empresas e particulares. O serviço de *outsourcing* contratado contempla a disponibilização da base de dados ao cliente, o processamento de vencimentos, o sistema de gestão de ponto que integra a componente de *self-service* e o *help-desk* aos colaboradores.

Monitorizamos a eficácia da solução permanentemente, para além dos inquéritos de satisfação ao cliente que, de acordo com o nosso sistema de qualidade, determina ações corretivas imediatas quando se verifica algum desvio.

mas com a flexibilidade necessária à complexidade da situação, uma vez que se tratava do início de atividade em Portugal desta empresa, através da aquisição do negócio a outra entidade.

As dificuldades deste projeto centraram-se, naturalmente, na necessidade de tornar para os colaboradores da empresa uma transição de processos tranquila e com melhorias significativas.

Para além da estabilidade em termos do funcionamento do processamento de vencimentos, consequência natural da nossa experiência profissional e da maturidade e flexibilidade do *software* que nos permite uma excelente adaptação à cultura específica de cada cliente, destacamos neste projeto a importância do *self-service* e do *help-desk* ao colaborador.

O primeiro, como instrumento determinante para agilizar os processos de comunicação entre os colaboradores, as chefias e os RH. O segundo, porque permite um acesso direto dos colaboradores da empresa a um centro de informações imediato e tecnicamente habilitado para os diversos esclarecimentos no âmbito da atividade de RH.

Para o sucesso do projeto, foi naturalmente importante a coesão e o envolvimento da equipa constituída pelos representantes da empresa e pelos técnicos do Grupo SOFT. O plano de implementação foi constituído com as prioridades bem definidas

Esta solução de *outsourcing* que inclui a utilização do *software*, no caso, um ERP de Recursos Humanos, permite dotar as empresas de uma solução tecnologicamente evoluída e suportada por técnicos especializados acabando por se traduzir numa economia significativa de custos e responsabilidades, para além de permitir às empresas centralizar as suas preocupações no seu negócio.

Temos grandes expectativas relativamente à adesão das empresas a este tipo de soluções na medida em que a satisfação e os testemunhos da sua utilização são cada vez mais expressivos.

Esperamos que, pelo menos os gestores, se questionem quanto à possibilidade de utilização desta alternativa. 



## Serviços de *outsourcing* do Grupo SOFT

- Tratamento informático dos dados do cliente com garantia de sigilo e segurança, suportado em *software* desenvolvido pelos nossos especialistas;
- Acesso direto à nossa rede informática disponibilizando também o Portal para os colaboradores consultarem e atualizarem dados;
- Tratamento de informação e cumprimento de todas as obrigações legais e informação complementar para a gestão da empresa;
- Serviços complementares de *help-desk* para resposta aos colaboradores.