

Egor

Qualidade e outsourcing

Texto: Elisabete Roxo

O 'outsourcing' em Portugal está em franco crescimento. E este crescimento está a ser acompanhado por uma crescente preocupação das empresas com a qualidade de serviço.

De uma forma geral, as empresas procuram o 'outsourcing' para conseguir diversos benefícios: maior enfoque no 'core business', partilha de risco, economias de escala de conhecimento, acesso a melhores práticas e redução de custos.

Existe, porém, outro benefício chave cada vez mais valorizado: o acréscimo da qualidade de serviço fornecida aos clientes diretos resultante de uma nova organização. Na Egor Outsourcing estamos preparados para contribuir ativamente para esta melhoria.

E o que se pode entender por qualidade de serviço?

A qualidade de serviço resulta de um somatório de fatores, todos eles importantes, que em qualquer área de atividade ou em qualquer organização determinam a forma como o cliente final percebe o serviço.



Elisabete Roxo é diretora executiva da Egor Outsourcing

que o cliente dos serviços de 'outsourcing' consiga obter resposta às expectativas de aumento da satisfação do cliente final.

Os processos pelos quais se rege a atividade da empresa (e, conseqüentemente, a atividade do 'outsourcing') devem ser construídos tendo sempre como referência a visão de qualidade do cliente final e em consonância com as referências produtivas da empresa.

É portanto indispensável que quer o cliente do 'outsourcing', quer os 'outsourcers' envolvidos nas diferentes dimensões de atuação conheçam

A qualidade de serviço resulta de um somatório de fatores, todos eles importantes, que em qualquer área de atividade ou em qualquer organização determinam a forma como o cliente final percebe o serviço.

Na ótica do cliente de 'outsourcing', a gestão da qualidade representa um dos maiores desafios neste tipo de serviços. É usual referir-se que na fase de passagem de um serviço para uma empresa de 'outsourcing' é fundamental e imprescindível definir processos, com maior ou menor complexidade, cujo grau de cumprimento determina, em grande parte, a qualidade técnica do serviço do ponto de vista da empresa contratante. Mas o mais importante é questionar se esses processos estão direcionados para a satisfação e a criação de valor para o cliente final?

Na maioria das situações, a resposta não é positiva. Verifica-se que os processos de atuação da empresa estão mais frequentemente construídos de modo a diminuir o custo dos mesmos, ou construídos de dentro para fora, partindo do objetivo e das especificidades da empresa para o exterior.

Esta será a primeira mudança a introduzir para

muito bem o que os clientes finais pensam, o que pretendem e a forma como são afetados quando as suas necessidades não são consideradas.

Para vencer estes desafios é indispensável existir um permanente envolvimento e sintonia entre a empresa contratante e o 'outsourcer', tendo em conta que é o grau de satisfação do cliente final que permite medir não apenas a criação de valor na relação estabelecida entre as partes mas também a sua continuidade.

Na Egor Outsourcing, encaramos a qualidade de serviço como um processo em constante mutação e desenvolvimento, no qual utilizamos sistematicamente metodologias de controlo, correção e prevenção diretamente orientadas para a satisfação do cliente final. Acreditamos que é neste trabalho, desenvolvido em conjunto com a empresa contratante, que reside a base da diferenciação qualitativa do serviço que garante a satisfação dos nossos clientes. Ⓞ

A Egor, com mais de um quarto de século de atividade em Portugal, reúne um vasto conjunto de profissionais especializados em todas as áreas de atividade na prestação de serviços de desenvolvimento de pessoas e negócios: recrutamento e seleção, formação e desenvolvimento, consultoria, trabalho temporário, 'outsourcing' e incentivos. Com capitais exclusivamente nacionais, dispõe de soluções integradas no âmbito da gestão dos recursos humanos.

www.egor.pt