



Alliance Administración

Externalización de procesos administrativos





Alliance Administración está dedicada a la externalización de procesos de back office para todas las áreas de su empresa.

Quienes somos

Alliance Administración es una división de Alliance Outsourcing, la empresa del grupo Alliance dedicada a la externalización de procesos intensivos en personal.

Fundado en 1973, el Grupo Alliance opera en países como España, Francia, Suiza, Bélgica, Luxemburgo y Portugal.

Alliance dispone de una red propia de oficinas de empleo para el reclutamiento, selección y contratación de personal así como Departamentos de Formación, Jurídico, Relaciones Laborales, Prevención de Riesgos y Operaciones.

Todas las áreas de soporte trabajan junto al responsable y al equipo de servicio para definir, poner en marcha y gestionar la prestación y mejora del servicio en sus instalaciones.

Lo que hacemos

Alliance Administración presta servicios de externalización de procesos de back office para todas las áreas de la empresa:

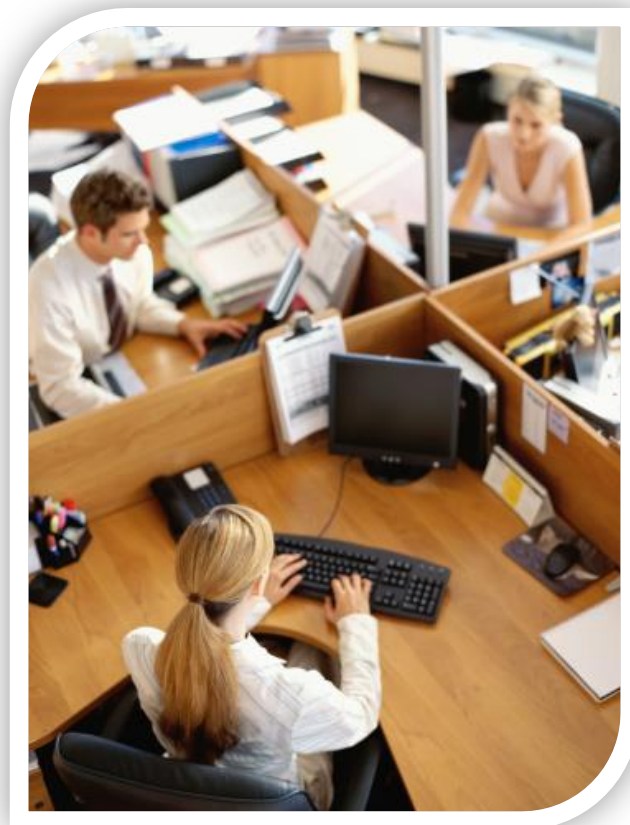
Administración y finanzas: gestión de cuentas a pagar, facturación, gestión de cobros, etc.

Back office Comercial: seguimiento y soporte de la actividad comercial, elaboración de presupuestos, gestión de solicitudes de créditos, gestión de contratos, etc.

Back office Operaciones: grabación de datos, gestión documental, gestión de pedidos, etc.

Recursos Humanos: gestión de altas y bajas, procesos administrativos de RRHH, RRLL y PRL, gestión de la formación, etc.

Servicios Generales: recepción y centralita, gestión de correo y valija, ordenanzas, conductores, etc.



“Nuestro objetivo es prestar un servicio excelente a un precio competitivo mediante una gestión eficiente de sus operaciones”

Como trabajamos

Nuestro objetivo es prestar un servicio con niveles de calidad concertada a un coste competitivo mediante una gestión eficiente de sus operaciones.

La puesta en marcha y gestión de un servicio se realiza en tres fases:

Definición del servicio: el objetivos de esta fase es conocer el estado actual del proceso y definir conjuntamente el estado futuro formalizando todos los temas relevantes en un contrato de servicio. En esta primera etapa se tratan y acuerdan temas como el alcance del servicio, los procesos y sistemas de trabajo, la organización y dimensionamiento del equipo, esquema de salarios e incentivos, indicadores de productividad y nivel de servicio, etc.



Puesta en marcha: el arranque del servicio es objeto de un plan detallado que se acuerda y firma junto al contrato para garantizar una puesta en marcha rápida y sin incidencias. Habitualmente la transición se inicia con la selección del coordinador o mando del servicio que seguirá el proceso y el calendario acordado de puesta en marcha con la guía y soporte de su gestor de servicio y del resto de departamentos de Alliance. Las actividades de puesta en marcha incluyen el reclutamiento, selección y contratación del equipo así como su formación en el puesto de trabajo en los procesos específicos acordados. También se inician los procesos de soporte como prl, pago de nóminas, etc. y de gestión del servicio como seguimiento de indicadores y objetivos, reporte y tratamiento de incidencias y reuniones de coordinación internas.

Gestión del servicio: una vez finalizada la puesta en marcha, el objetivo principal del mando interno del servicio y de su gestor pasa a ser asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio acordados en el contrato así como la búsqueda de mejoras en la operativa diaria.

La gestión de un servicio se apoya en la definición y seguimiento de indicadores de productividad, cumplimiento de plazos y ausencia de incidencias o fallos. Estos indicadores, junto a la observación directa del encargado del servicio y de las personas del equipo son la base para introducir cambios y mejoras en el trabajo diario.

Gestión del personal

Los procesos de gestión de personas de Alliance están enfocados primero a asegurar la adecuación del personal de servicio mediante la comprobación de su experiencia, referencias, entrevistas y tests de personalidad de eficacia contrastada. Una vez en el puesto la gestión pasa por mejorar el rendimiento del equipo a través de la fijación de objetivos individuales, del uso siempre recomendado de una retribución variable en base al rendimiento y de la supervisión y apoyo en la consecución de sus objetivos de mejora.

Fijación del precio del servicio

El precio de un servicio de externalización de back office para su empresa se fija partiendo de la definición del proceso y de los volúmenes esperado de actividad como punto de partida para organizar y dimensionar el equipo de trabajo. En función del tipo de proceso es también posible definir un esquema de coste variable.

Alliance Administración

www.allianceoutsourcing.es

