

CASO DE ÉXITO: DIGITEX

Algunos datos de la compañía

- Con más de 24 años de experiencia, Digitex es un grupo multinacional especializado en diseñar, operar y optimizar procesos de negocio, en entornos globalizados, multiculturales y altamente competitivos.
- Operan procesos que externalizan grandes compañías que buscan en Digitex eficacia, eficiencia, excelencia operativa y una disminución de sus costes, en base a criterios de optimización de los procesos, de deslocalización, utilización de sistemas, metodología y los escenarios más adecuados en cada tipología de proyecto, aplicando un modelo de operación adaptado a las necesidades de cada servicio.
- La visión de Digitex es ser un referente en el mercado de BPO, proporcionando soluciones de alto valor que respalden los requerimientos de los clientes locales e internacionales.
- La multinacional española tiene presencia en España, Chile, México, Colombia, El Salvador, Perú y Guatemala. Cuenta con más de 15.000 empleados a nivel mundial, 2.900 de los cuales están ubicados en España.
- La compañía ha obtenido más de 155 millones de facturación, 9.500 posiciones de operación y 25 millones de eventos atendidos en 2012.

Antecedentes

La internacionalización y la globalización, forman parte de la visión, valores y estrategia de negocio llevada a cabo por esta compañía desde sus inicios. Por este motivo Digitex necesita disponer de una solución tecnológica corporativa, que le acompañe en su proceso de expansión internacional y que le permita gestionar de forma global y centralizada todos los procesos de recursos humanos de los más de 15.000 empleados que el grupo tiene distribuidos en 7 países: España, Chile, México, Colombia, El Salvador, Perú y Guatemala.

La relación de Meta4 con Digitex comienza en el año 2005 cuando la compañía escoge la solución Meta4 PeopleNet para gestionar la Nómina y Administración de Personal de los 2.900 empleados con los que cuenta en España.

A medida que Digitex intensifica su presencia internacional, se le presentan una serie de retos en cuanto a gestionar de forma global la información del Grupo, teniendo a su vez que dar respuesta a las necesidades locales propias de cada uno de los países en los que tiene presencia.



Entre estos retos cabe destacar: necesidad de homogenizar procesos y procedimientos, integrar los sistemas de información disponibles en cada una de las filiales del Grupo y de las diferentes áreas de negocio (Financiero, Comercial, Operaciones, Recursos Humanos..) en únicos Sistemas Corporativos que le permitan asegurar la integridad, confiabilidad y consolidación de la información, al mismo tiempo que se obtenga una importante optimización de los costes en Sistemas de Información y Comunicaciones. En definitiva, aspectos habituales a los que se enfrentan las multinacionales a la hora de expandir sus negocios en otros países.

Meta4 People Net Cloud: Recursos Humanos en la nube

Bajo este contexto, la compañía lleva a cabo el proceso de selección de una solución acorde a las particularidades actuales de su negocio y capaz de proporcionarle la cobertura funcional y tecnológica necesarias, para la puesta en marcha de procesos y políticas de Recursos Humanos comunes a todos los países en los que la multinacional tiene presencia, respetando las particularidades locales de cada uno, un aspecto estratégico a la hora de aplicar las diferentes legislaciones y fiscalidades vigentes en cada país, asociados a procesos como la gestión de la nómina, contratación, administración de personal, etc. algo que a priori parece sencillo pero que en numerosas ocasiones no suele ser lo habitual.

Desde el punto de vista tecnológico, la solución debía tener la capacidad de integrarse con el resto de los sistemas TIC con los que cuenta la multinacional: financiero, contabilidad, etc. y poder responder ágilmente a sus necesidades actuales y futuras derivadas de la posible incorporación de nuevos países, creación de nuevas áreas funcionales, etc.

Tras analizar diferentes alternativas en el mercado y diferentes modalidades propuestas (on premise vs. outsourcing) y tras un riguroso proceso de selección, el grupo Digitex finalmente opta por PeopleNet Cloud de Meta4, una solución tecnológica en la nube, que cumple con todos sus requerimientos y que le permite alinear las políticas y procesos de recursos humanos globales y locales con su estrategia de expansión internacional, adaptándose a la evolución y particularidades de su negocio.



La solución PeopleNet Cloud de Meta4 nos permite disponer de un ERP Corporativo para la Gestión Global de las necesidades de Recursos Humanos, homogeneizar nuestras políticas y procedimientos a nivel Grupo, asegurar la correcta gestión de la nómina dando respuesta a las obligaciones legales de cada uno de los países donde tenemos presencia, explotar de forma local y consolidada la información de nuestros empleados así como optimizar nuestros costes.



Gabriel Rodríguez Tovar,
Director Corporativo de
Organización de Digitex

Además esta solución, responde al ámbito geográfico, técnico y funcional planteado por Digitex en el proceso de selección, basado en un modelo de distribución multi-país que le permitirá por un lado la creación de una estructura Global Core para dar respuesta a los procesos de Organización, Administración de Personal y gestión del talento [Formación y Selección] globales de la compañía y que incluye el Autoservicio del Empleado - una herramienta orientada a descentralizar los procesos más administrativos de RRHH permitiendo aumentar la productividad de los empleados. Y por otro, le posibilitará el establecimiento de una estructura por país para dar respuesta a los procesos locales de Organización, Administración de Personal y Nómina.

Compártelo!



meta⁴

Ventajas de contar con una solución en la nube

Meta4 PeopleNet Cloud, garantiza a Digitex contar con una solución en continua evolución tecnológica y funcional, evitando riesgos de obsolescencia y permitiéndole beneficiarse de las mejores prácticas del mercado que van siendo incorporadas por Meta4 a la solución de forma inmediata, lo cual también supone una verdadera mejora en la gestión cotidiana del departamento de recursos humanos.

Además esta solución permite a Digitex liberarse del mantenimiento [tecnológico, correctivo y legal] y de la infraestructura tecnológica de la plataforma, siendo responsabilidad de Meta4, sin renunciar a tener el control de la operación en todo momento. Las soluciones y servicios de Meta4 son tan flexibles que incluso en un futuro, si Digitex lo precisase, podría llegar a encargarse de la operación de alguno/s de sus países.

La solución Cloud de Meta4 permitirá a Digitex implantar procesos corporativos, comunes únicos de RR.HH. respetando las particularidades legislativas de cada país.



Nuestra compañía es un referente en la optimización de procesos de negocio, de ahí que, consecuentemente a nivel interno decidiéramos implementar la solución PeopleNet para mejorar el desarrollo de nuestro capital humano, de manera que ello nos asegure el cumplimiento de nuestros objetivos de negocio, sin perder el control del día a día en nuestro proceso de crecimiento.



Marta de la Higuera del Saz,
Directora Corporativa de RRHH
de Digitex

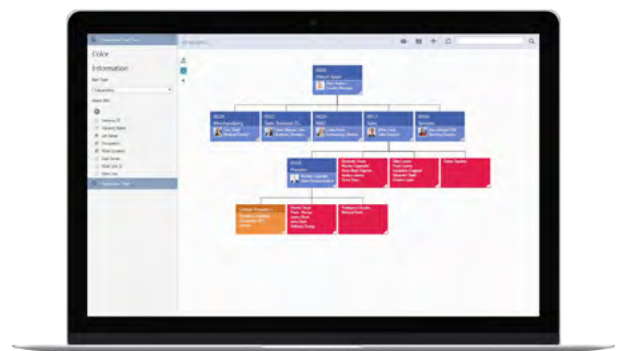
Además el departamento de recursos humanos podrá consolidar y automatizar la información de sus empleados, planificando y controlando los costes locales/globales, identificando y gestionando sus activos intelectuales para obtener una mejora en la productividad del negocio.

Factores de éxito

La decisión final del grupo Digitex estuvo basada en 3 pilares fundamentales a la hora de seleccionar la solución PeopleNet Cloud de Meta4:

En primer lugar, el hecho de que Meta4 fuese el proveedor de Digitex desde el año 2005, sin duda facilita el conocimiento de la solución y la gestión del cambio del proyecto dentro de la organización. Así mismo Meta4 cuenta con una fuerte presencia en Latinoamérica, con oficinas en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México y Perú y con más de 400 clientes, gestionando a más de 7 millones de empleados en esta región, un aspecto muy importante dada la presencia de Digitex en esta área geográfica.

Un segundo factor muy destacado fue la gran especialización de Meta4 en el sector de Contact Center. Meta4 cuenta con una fuerte presencia en este sector lo que le proporciona un elevado Know-how, necesario para resolver sus particularidades de gestión: control de costes detallado basado en criterios de negocio, consolidación de datos de personal a nivel global en los diferentes países, necesidad de explotación de un alto volumen de explotación de información, integración con sistemas propios [imputación de porcentajes a las campañas de telemarketing, planificación de vacaciones..], automatización de procesos masivos de Administración de Personal y Nómina [alta, bajas..] procesos masivos de reclutamiento y selección, etc



Compártelo!



meta4

Entre algunos de los clientes de Meta4 pertenecientes a este sector destacan: Arvato-Qualytel, Atento, Grupo Konecra, Grupo Avanza, Unisono, Sitel, Teletech, GSS, Emergia, Madison, Contactel, Sellbytel, etc.

Por último, el proyecto cuyo despliegue se realiza de forma gradual en todos los países, comienza por la implantación de todos los módulos de Recursos Humanos globales y comunes, es decir por la definición de la estructura global de la organización (Organización, Administración de personal, Gestión del talento y Autoservicio del Empleado). En una segunda fase se define la estructura local que incluye la administración de personal, contratación y la implantación de las nóminas locales, España, México, Guatemala, Colombia, El Salvador, Perú y Chile.



Compártelo!



meta4