

# Sonia Tuffrau, gerente de Phone Régie España

## Más que una estrategia, el *outsourcing* es ya una necesidad

**Phone Régie es especialista en Europa en el outsourcing de servicios de recepción, tanto física como de atención telefónica, y en la gestión de Servicios Generales (correo interno, mensajería, salas de reuniones, Help Desk, etc.). La compañía pertenece al GRUPO PHONE REGIE, con más de 30 años de experiencia en el sector. Por todo ello, garantiza a sus clientes un servicio altamente especializado durante todo el año. La empresa francesa es líder de mercado en el país galo, pero está también presente en Bélgica, Alemania y España. Phone Régie cuenta en su planta con 4.000 personas.**

**Tras años de experiencia en el sector ¿cómo cree que ha evolucionado el *outsourcing* en la última década?**

El *outsourcing* empezó con actividades como la seguridad, la limpieza o el transporte. Hoy en día, existe una oferta mucho más amplia en este sector que responde a las nuevas necesidades de las empresas: Informática, Recursos Humanos, Producción, Compras...

Para dar algunas cifras concretas, podemos definir que este sector ha conocido en España un crecimiento acumulado de más de 73% entre 2003 y 2007. Y es aún más fuerte en los últimos años: en 2010, 51,40% de las empresas usaron el *outsourcing* contra 33,1% en 2009.

**¿La crisis económica que atraviesa el país puede ser considerada como un factor muy importante en el incremento de estos datos? ¿Cómo ha influenciado a las empresas y a su uso del *outsourcing*?**

En periodo de crisis, las empresas necesitan más flexibilidad en el uso de los Recursos Humanos. Esa flexibilidad, la encuentran con los proveedores de servicios de *outsourcing*. De hecho, la externalización permite adaptar el número de Recursos Humanos a las necesidades de la compañía en cada momento. Más que una estrate-

gia, el *outsourcing* se está convirtiendo en una necesidad. Y una vez que una empresa decide externalizar, lo hace generalmente para siempre.

**Señalan que el *outsourcing* de la recepción interesa cada vez a más empresas. ¿Por qué cree que es debido?**

La recepción es la primera imagen de la empresa. Se tiene que cuidar todos los días del año y no siempre es tarea fácil para las empresas. Es un puesto donde puede haber rotación y cuenta con la problemática de sustituir al personal cuando está de vacaciones o de baja.

Por eso las empresas están interesadas en externalizar la recepción con un proveedor especializado que pueda asegurar la buena gestión todo el año con un personal adecuado: buena presencia, saber estar, idiomas y experiencia.

**¿Qué ventajas y qué inconvenientes ofrece este uso?**

La mayor ventaja es la continuidad de servicio. En caso de ausencia de la recepcionista, siempre habrá una sustituta formada en las instalaciones del cliente. La profesionalidad es otra ventaja ya que el personal está formado para gestionar de manera adecuada la recepción. No veo inconvenientes.

**¿Hasta qué punto las tecnologías forman parte del día a día del *outsourcing*?**

En nuestra actividad de *outsourcing* de la recepción, usamos las tecnologías para medir los diferentes aspectos de nuestro servicio. Número de llamadas entrantes, visitas, trazabilidad de correo y mensajería. Las tecnologías nos ayudan a dar un *reporting* preciso.

**¿Cuál debe ser la correcta relación entre empresa y proveedor?**

El paso esencial para una buena relación se encuentra en elegir desde un principio al proveedor que más se acerque a las necesidades de la

**Las empresas están interesadas en externalizar la recepción con un proveedor especializado que pueda asegurar una buena gestión**

empresa. No se trata de encontrar al mejor y más demandado del mercado, sino al que más se adapte. Otro elemento importante: la confianza. Por lo que la empresa debe sentirse cómoda con el proveedor.

Por fin, la buena relación pasa en mantener una comunicación constante. Este puede consistir en visitas a las instalaciones, reuniones, presentación de informes y estadísticas sobre el servicio prestado.

**¿Qué servicios concretos y específicos ofrecen a sus clientes?**

Phone Régie ofrece servicios de *outsourcing* de la recepción: recepción física, atención telefónica y servicios de gestión de correo, mensajería, salas de reuniones, *Help Desk*...

**¿Qué les diferencia de las empresas de la competencia?**

Primero la especialización: Phone Régie es número 1 en Europa en servicios de *outsourcing* de la recepción. Es nuestro *core business*. Luego, la continuidad del servicio: aseguramos la prestación durante todo el año y en caso de ausencia imprevista de nuestro personal, mandamos a una sustituta formada que llega en menos de dos horas.

Nuestra voluntad es de siempre mejorar nuestro servicio: *software* que permite presentar estadísticas, llamadas y visitas misteriosas, encuestas calidad. Todo está dirigido hacia la satisfacción del cliente ■

