

Securitas Direct automatiza y centraliza sus Recursos Humanos

- ▶ Meta4 PeopleNet ha sido la solución elegida para pasar de un sistema manual a uno unificado
- ▶ Como resultado de este proyecto se ha conseguido la estandarización de los procesos transfronterizos como valor estratégico mundial



Edificio de Securitas Direct.

Con este proyecto, la compañía es capaz de diseñar y ejecutar políticas de Recursos Humanos a nivel mundial

Juana Gandía.-

En el año 2008, Securitas Direct se plantea la necesidad de buscar una solución que le permita gestionar sus procesos de Recursos Humanos a nivel mundial. Como explica Charlotte Birgander, directora del Servicio Interno de Recursos Humanos de la compañía aseguradora, buscaban una herramienta que optimizara los procesos de Recursos Humanos comunes a toda la organización. “El objetivo era conseguir trabajar de manera más eficiente internacionalmente, perder menos tiempo en tareas administrativas y focalizarnos más en las operaciones más estratégicas del área de RRHH”.

El proceso de selección se desarrolló en varias etapas. En una primera fase se analizaron más de 60 aplicaciones de software de diferentes proveedores, quedando solamente cuatro de ellas validadas para pasar a la de análisis. En una segunda, basada en los requerimientos y condiciones definidos por Securitas Direct, se seleccionaron dos y, tras nueve meses de deliberaciones, el comité directivo específicamente designado para llevar a cabo este proceso, optó, en marzo de 2009, por Meta4 PeopleNet.

Tres factores fueron determinantes para decidirse por la solución de Meta4, tal y como comenta Charlotte Birgander. “El primero fue la agilidad que garantizaba la herramienta en los procesos. En segundo, disponer de una solución global resultaba un factor muy importante para una compañía con crecimiento internacional. Y, por último, disponer del Autoservicio del Empleado y del Manager, nos permitía contar con una herramienta útil y sencilla de utilizar”.

Con esta solución, Securitas Direct buscaba migrar de un sistema manual a un sistema común y unificado de Recursos Humanos, disponer de información global de todos los empleados de la plantilla sin importar su ubicación geográfica, y conseguir mejorar y automatizar los procesos pasando de tareas y funciones puramente administrativas a funciones estratégicas para este departamento.

La puesta en marcha del proyecto se realizó en varias fases. En primer lugar se realizó un análisis gradual que asegurase que los procesos transcurriesen correctamente antes de involucrar a *managers* y empleados. Tras la firma del acuerdo se pasó a la implementación

de PeopleNet en todos los países donde la compañía tiene presencia, asegurando la gestión óptima de sus Recursos Humanos. Seis meses después se presentó el Autoservicio del Empleado y Manager, que comenzó a funcionar en febrero de 2011.

Retos a superar

Uno de los desafíos más importantes fue superar la distancia física entre Meta4 España y Securitas Direct Suecia. “En un primer momento, no resultó fácil conseguir encontrar el término medio para llevar a cabo las acciones conjuntas entre conexiones remotas o las conexiones a través de la web y el cara a cara. El modo de mantener el contacto fue variando según evolucionaba el proyecto. Y, precisamente, como consecuencia de esta distancia para Securitas Direct, la época más delicada de la implantación fue la de la aceptación del proyecto o test de aceptación determinante para validar si los requerimientos del proyecto se estaban cumpliendo. Sin embargo, para la segunda fase del proyecto, dedicada a implantar el Autoservicio del Empleado, los procedimientos cambiaron, hubo más contacto, las pruebas fueron mucho más específicas y al



Charlotte Birgander, directora del Servicio Interno de Recursos Humanos de Securitas Direct.

estar mejor distribuidas entre los diferentes responsables se optimizó el proceso resultando más satisfactorio”.

PeopleNet supuso una forma nueva de trabajar en muchos países. El Departamento de Recursos Humanos actualmente puede acceder a datos a los que antes no tenía acceso, gestionar un mayor volumen de información, y los procedimientos se han vuelto más sencillos y flexibles.

El primer reto para esta área, surgido tras la implantación de la nueva solución, fue que su uso les obligaba a cambiar el sistema de trabajo habitual que utilizaban anteriormente, por lo que el Departamento debía reemplazarlo y comenzar a operar con los nuevos procesos. “A día de hoy, estos cambios están interiorizados y el Departamento está centrado en la

explotación de los datos y en la obtención del máximo valor de éstos”.

En el área de TI también se registraron mejoras ya que la aplicación PeopleNet se ha integrado con el directorio activo de la compañía. Toda la información corporativa se encuentra siempre actualizada a través de este intercambio continuo de datos.

Por parte de Securitas Direct se considera que es muy importante que los *managers* inicien los procesos, ya que conocen el día a día y son responsables de transmitir el conocimiento. Además, PeopleNet también sirve para mejorar la comunicación interdepartamental. El sistema remite diferente información a las áreas involucradas, dependiendo de lo que necesitan conocer o hacer para ejecutar los siguientes pasos.

Al permitir que los *managers* y los departamentos actúen y tomen decisiones, la compañía consigue que el Departamento de Recursos Humanos descentralice sus procesos, consiguiendo que la información fluya y que mejore la calidad de la comunicación entre este Departamento y los empleados.

Existen otras ventajas importantes que se han conseguido a través de este proyecto. La directora del Servicio Interno de Recursos Humanos de Securitas Direct asegura que en una etapa con un crecimiento acentuado, tanto orgánicamente como a través de adquisiciones, “ha sido de vital importancia disponer de una solución que se

Perfil de la empresa

Securitas Direct es una compañía afincada en Suecia que posee cerca de 1,2 millones de clientes y tiene presencia en nueve países (Suecia, Finlandia, Noruega, Dinamarca, Francia, Bélgica, Países Bajos, España y Portugal). Cuenta con 6.000 empleados propios y más de 1.500 *partners*.

pueda configurar fácilmente en un nuevo país. Un mes después del inicio del Autoservicio del Empleado, esta situación se hizo efectiva. Securitas Direct adquirió una nueva compañía y fue fusionada a la organización sin costes adicionales. Sólo se tardó una semana para que todos los datos estuviesen disponibles en la aplicación y en el Autoservicio”.

Resultados óptimos

El resultado final ha sido la estandarización de los procesos transfronterizos como valor estratégico mundial. Securitas Direct ahora es capaz de diseñar y ejecutar políticas de Recursos Humanos a nivel mundial. Así, los Departamentos de Recursos Humanos de cada país pueden ayudarse entre sí, ya que conocen datos comunes, y la compañía puede

operar estratégicamente a nivel internacional. Con Meta4 PeopleNet, Securitas Direct ha racionalizado

Tres factores determinaron la elección: agilidad, globalidad y disponer del Autoservicio del Empleado y del Manager

y estandarizado los procesos que ahora estaban alineados con los de TI. “Pero también, desde una perspectiva central, cuando se observan los indicadores clave del desempeño, se trabaja con datos consolidados”.

Traspassando fronteras

Los óptimos resultados de este proyecto, han llevado a Securitas Direct a acometer una ampliación de estos servicios y optar de nuevo por las soluciones globales de Meta4 para gestionar la Nómina y los Recursos Humanos de los casi 6.000 empleados que la compañía tiene repartidos en España, Portugal, Francia y Chile. Con la solución global de Meta4, conseguirá agilizar los procesos, adaptarse al continuo crecimiento internacional e implementar el Autoservicio del Empleado y del Manager, con el que mejorará la comunicación interna entre la plantilla y el departamento de Recursos Humanos.

