



## Sofisticar processos financeiros e contabilísticos para escalar o negócio de uma empresa do setor da saúde

### Tax & Legal | BPS Finance and Accounting Operations

#### Contexto

O cliente da área de *Healthcare & Human Services* pretendia sofisticar os seus processos financeiros e contabilísticos para poder escalar o seu negócio no futuro, com a adaptabilidade e flexibilidade adequadas. O desafio era ter processos eficazes e eficientes, tendo em consideração as diferentes aplicações realizadas pelo cliente.

#### Abordagem

A Deloitte propôs-se a reorganizar os processos e fluxos de informação do cliente, na sua totalidade, para as áreas Financeira e Contabilidade, *Tax Compliance*, Tesouraria, Logística e *Payroll*, prestando um serviço de *full outsourcing* suportado pela sua tecnologia. Além da solução de ERP, para melhorar a prestação e gestão do serviço, foi aplicada a *Digital Service Platform* (DSP) que permite:

- Uma interface digital para todas as interações (pedidos, consultas, aprovações, etc.) com o cliente.
- Digitalização do fluxo de documentos para os processos.
- Automação de processos.
- *Dashboarding* para análise dos processos e monitorização de SLAs.
- Gestão de tarefas e do serviço.

O modelo de prestação de serviço está também assente em metodologias de melhoria contínua e num robusto modelo de gestão da relação com o cliente.

#### Impacto para o cliente

##### Qualidade

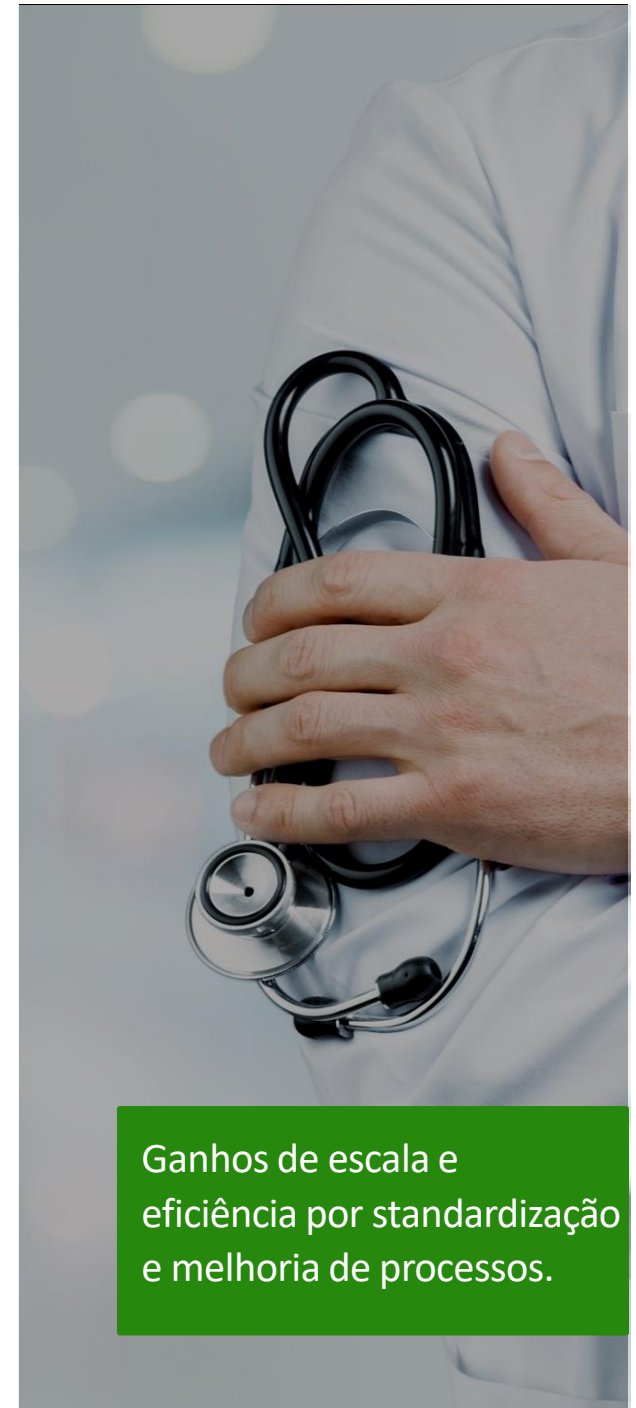
- Modelo totalmente assente na aplicação das melhores práticas (*full outsourcing*), com acesso a recursos de qualidade especializados.
- Controlo de processos através da *Digital Service Platform*.

##### Eficiência e racionalização de custos

- Digitalização e automação através da *Digital Service Platform*.
- Ganhos de escala e eficiência por standardização e melhoria de processos.

##### Experiência e conhecimento

- Interface digital e modelo de *single point of contact* com o cliente.
- Reporting de informação e performance de cada processo



Ganhos de escala e eficiência por standardização e melhoria de processos.