

Sistema backoffice: entenda o que é e quais são suas vantagens!



Toda organização com perspectiva de crescimento no mercado — e conectada à **transformação digital** — conta com uma equipe de TI que, por sua vez, se encarrega pelo suporte e manutenção do sistema backoffice, que toma as decisões necessárias para que seus servidores permaneçam sempre operando em perfeito estado.

Preparamos este conteúdo para que você entenda o que é um sistema de backoffice, como ele funciona e quais as vantagens que essa ferramenta pode proporcionar à empresa. Continue a leitura para saber mais sobre o assunto!

O que é sistema de backoffice?

Como o próprio termo sugere, backoffice é uma espécie de repartição interna que atua nos “bastidores do escritório”. Nesse sentido, o conceito de backoffice envolve um complexo sistema que abrange as mais diversas operações realizadas dentro do ambiente operacional de uma empresa, sem envolver contato com o usuário final.

Assim, é correto afirmar que o sistema de backoffice é um conjunto de atividades e funções que acontecem em uma organização sem que o cliente tenha conhecimento ou qualquer tipo de interação. Por outro lado, o departamento responsável por manter uma relação direta e dinâmica com o público, é conhecido como front office.

O setor financeiro de uma empresa, assim como o **marketing**, a logística, entre tantos outros que são responsáveis por oferecer suporte nos bastidores, para que a companhia continue exercendo suas atividades comerciais, podem ser considerados como extensões do sistema backoffice.

Entre os diversos processos que um sistema backoffice envolve, podemos citar:

- o planejamento financeiro para novas compras;
- a logística de distribuição;
- o acionamento de estoque;
- a realização do pedido;
- o contato com o cliente.

Se ocorrer qualquer tipo de problema em alguma das etapas do processo de compra, o time de backoffice deve entrar em ação para solucioná-lo. Graças a esse suporte imediato, é possível prevenir desvios na operação e corrigir falhas que possam comprometer os resultados organizacionais. A ideia é fornecer um serviço e um atendimento de alto nível ao cliente para garantir a sua satisfação.

Como funciona um sistema de backoffice?

Como foi dito acima, o backoffice atua nos “bastidores” da empresa. Por exemplo, quando um cliente faz um pedido pelo e-commerce, embora ele não saiba como, há toda uma logística envolvida para que o produto chegue até as suas mãos, que abrangem desde a consulta ao estoque, a confirmação do pedido, o planejamento de entrega e até mesmo os procedimentos de retenção para **melhorar o relacionamento**.

Lembrando que não há uma regra que determine um modelo ideal de sistema backoffice. Cada organização pode estruturar o seu próprio departamento de acordo com as suas necessidades específicas.

Quais são as vantagens de um sistema backoffice?

Agora que você sabe o que é e como funciona um sistema backoffice, mostraremos quais são os principais benefícios que o negócio pode usufruir ao implementar este importante departamento na empresa.

Reduz e controla custos

Não é preciso ser especialista em economia para saber que toda empresa tem uma série de custos diretos e indiretos ligados às atividades de retaguarda administrativa. Ao automatizar essas tarefas é possível minimizar significativamente as despesas. À medida que os trabalhos manuais são eliminados, torna-se muito mais fácil estabelecer um processo mapeado, seguro e com menos desperdícios e falhas humanas.

Os colaboradores também podem se dedicar a atividades estratégicas e que demandem mais raciocínio, conforme os processos manuais são automatizados, e isso diminui os gastos com treinamentos. Além do mais, é possível ter uma visão mais clara dos custos, já que o controle financeiro passa a ser acompanhado por meio de dashboards que proporcionam uma visão mais clara e métricas mais precisas.

Melhora a fluidez dos processos

Diversas tarefas administrativas básicas, mas que demandam atenção devido ao fato de terem valor jurídico, são automatizadas com o sistema backoffice, como gestão de documentos, gestão financeira, pedidos de vendas e ordens de serviço, emissão de notas fiscais etc.

Além disso, a automação simplifica processos burocráticos ao enviar documentos, arquivos e todo o tipo de informação conforme as regras da legislação e as exigências das políticas internas da empresa. Tudo isso contribui com a fluidez das atividades.

Permite a integração e a centralização de dados

Todas as informações da empresa são centralizadas pelo sistema backoffice e isso se deve ao fato de que o departamento utiliza softwares que integram diferentes setores da organização, como contabilidade, financeiro, fiscal, estoque etc.

Dessa forma, é possível acessar qualquer informação rapidamente, contribuindo com a projeção de cenários completos a respeito do índice de vendas, investimentos, produtos armazenados, entre muitas outras questões.

Proporciona indicadores e análises mais ricas

Todos os dias, uma empresa gera uma quantidade de dados exorbitante, e esses dados precisam ser registrados e organizados, para que possam ser realizadas análises que ajudem a compreendê-los.

A partir dessa compreensão, são estabelecidas metas que indicam os pontos de melhoria e as oportunidades de investimentos. Nesse sentido, uma das vantagens do sistema backoffice é que ele contribui para que a empresa utilize indicadores melhores e faça análises de dados mais ricas.

Como é possível usar um sistema backoffice na empresa?

Como você pôde entender até aqui, um sistema backoffice é indispensável para qualquer organização que entenda o quão competitivo é o mercado atual, e como esse departamento pode contribuir para que a empresa atenda às demandas de consumidores cada vez mais exigentes.

Para que a sua companhia possa usufruir de todos os benefícios que foram citados, e muito mais, é fundamental contar com uma empresa de tecnologia especializada em processos de implementação de backoffice. Além de contar com profissionais que sabem o que estão fazendo, seu negócio terá todo o **suporte** necessário conforme surgirem necessidades.

Para concluirmos este artigo sobre o que é um sistema backoffice, vale ressaltar que a sua empresa pode se tornar muito mais competitiva ao aderir essa ferramenta. Além disso, os gestores poderão contar com indicadores mais precisos para fazer **análises de dados**, o que impacta diretamente na qualidade dos serviços oferecidos e, é claro, na satisfação do cliente.