

Significado de Backoffice



O que é Backoffice:

Back office, também chamado de reaguarda, são departamentos de uma empresa que fazem serviços não diretamente a um cliente, geralmente a parte operacional ou gerencial e na área administrativa, são os serviços feitos “por trás”.

Departamentos de recursos humanos e informática, por exemplo, são backoffice, ou seja, são atividades importantes dentro da empresa, mas que não são vistas por todas as pessoas, pois essas pessoas geralmente ficam em locais com pouco acesso, e focados em suas atividades. O backoffice facilita, muitas vezes, o serviço das empresas, pois faz com que os funcionários não tenham muitas distrações e agilizem o serviço.

Backoffice em Informática

Em informática, backoffice é o núcleo de um sistema, que não é visto pelo utilizador final. O backoffice possui tarefas específicas, coordena e gerência atividades de um sistema, website etc.

Qualquer problema que venha a ocorrer no backoffice prejudica todo um sistema, serviço, website, pois os arquivos, muitas vezes, são retirados dele e o backoffice precisa estar sempre em funcionamento para dar suporte as pessoas.

A importância do backoffice e da organização empresarial

Tudo que é adquirido por um consumidor, seja um produto ou um serviço, passa por diversas etapas até sua finalização. Os setores de retaguarda administrativa procuram garantir o perfeito funcionamento dos processos antes, durante e depois do relacionamento com o cliente.

Esse é o caso do **backoffice financeiro**, designado para controlar lucros, despesas e investimentos do negócio. Sendo assim, quais são os principais pontos de destaque desses setores para o sucesso empresarial? Confira a seguir.

Definição de metas

Antes de colocar qualquer ação em prática, é essencial definir quais são seus reais objetivos, e que metas desejam ser batidas. Todo o setor de backoffice, então, será encarregado de garantir produtividade, qualidade e eficiência, para que o planejamento ocorra como o esperado

Lembre-se de definir metas palpáveis e concretas, se adequando à capacidade e limitação de cada área ou do porte do negócio. Isso é importante para que o planejamento não seja distante da realidade da **organização empresarial**.

Desenho de planejamento

Com as metas definidas, é hora de traçar o seu planejamento. E é essa fase que vai pautar as ações do backoffice dali em diante. Informações fundamentais, como investimento, infraestrutura e mão de obra serão levantadas para o sucesso da operação.

O backoffice pode englobar diversas ações para **garantir o funcionamento das atividades** e cumprimento das demandas, como contratação de pessoal, treinamento de equipe, adequação de espaços físicos, compra de materiais, implementação de sistemas de gestão etc.

Acompanhamento de indicadores

O setor de backoffice tem outra tarefa essencial no empreendedorismo, que é o acompanhamento de indicadores. São esses **KPIs** que permitem aos gestores e a você obterem uma visão ampla sobre quais estratégias funcionam e quais precisam melhorar.

Indicadores como produtividade, qualidade, retorno sobre investimento, satisfação do cliente e **turnover** são só alguns exemplos de como esses dados são de suma importância para correção de falhas no processo. Por isso, certifique-se de contar com profissionais e métricas que monitorem essas informações continuamente.

Sistema para gestão de backoffice

Agora que você já sabe **o que faz um backoffice**, deve estar se questionando sobre como integrar todos esses processos e colocar em prática um controle eficaz de todas essas atividades.

De fato, o backoffice conta com muitas tarefas manuais, burocráticas e repetitivas, necessárias para manter a operação rodando. Para otimizar essa rotina, diminuindo o índice de erros humanos, o ideal é contar com um **sistema ERP**.

Um software de gestão não só facilita e agiliza todas as atividades de retaguarda administrativa, mas possibilita também a **automação de tarefas**, permitindo direcionar colaboradores e até mesmo equipes inteiras para processos que exigem maior poder de raciocínio, decisão e estratégia.

Nesse momento, é muito importante contar com uma solução empresarial que faça a integração de sistemas, unindo backoffice e front office e lidando harmoniosamente com diversos setores, seja comercial, financeiro, fiscal etc.

Quais são as atividades desempenhadas pelo back office?

Sua função é dar suporte a todos os procedimentos internos da empresa. Por isso, as atividades desempenhadas por esses profissionais são consideradas tão importantes, afinal, são elas que fazem a engrenagem empresarial funcionar.

Os setores ou profissionais que trabalham nessa área são aqueles que prestam serviços indiretos dentro da empresa. Isto é, são os departamentos ou profissionais que trabalham indiretamente com o “carro-chefe” da organização.

Desse modo, para poder dizer com exatidão quais são as atividades desempenhadas pelo back office é preciso, antes, conhecer a atividade principal da empresa.

No entanto, é possível destacar funções de apoio que, com certeza, fazem parte de muitas companhias, entre elas, atividades desempenhadas dentro do:

- setor administrativo;
- setor financeiro;
- setor de estoque;
- setor logístico; e
- setor de RH - Recursos Humanos.

Pense assim: se você possui uma empresa de produção, todos aqueles que não trabalham na linha de frente, produzindo seu produto e comercializando-o, são responsáveis pelas tarefas de back office.

Embora, seja relevante notar que, além dos profissionais de retaguarda, também existem sistemas de gestão ou, ainda, de áreas específicas, como é o caso do financeiro, para facilitar e automatizar esse trabalho.