

Talent Strategy: Abordagem Estratégica de Recrutamento para um novo Hub de Excelência Global em *Supply & Demand*

Desafio

O nosso Cliente decidiu abrir em Lisboa um Centro Operacional e de Competências mundial para as áreas de *Supply Chain*, centro este responsável por tratar do *Supply, Demand Planning, Customer Service* e dos aspetos físicos da logística. Este Centro de Competências e Operações terminou com 50 colaboradores, entre Portugal e a Suíça.

A Ray Human Capital foi o parceiro escolhido para recrutar uma equipa de gestores de projetos para este Centro de Competências e Operações do Hub, tanto para as áreas de *Supply Chain, Customer Service* e Transportes (marítimo, ferroviário e rodoviário), tendo recrutado no total 11 pessoas.

Esta equipa é a responsável por desenvolver projetos internacionais como desenhar alterações à cadeia de abastecimento, acompanhar a implementação dessas alterações em todos os mercados, aproveitando simultaneamente para identificar melhores práticas, melhorias de produtividade, a redução de custos. Outro objetivo era garantir a utilização das tecnologias de ponta existentes.

Quanto ao recrutamento, foi assegurada a diversidade de candidatas, seja geográfica, seja de *background* de empresas e funções, bem como um *mix* de *Project Managers* e perfis com muita experiência nas operações.

Abordagem



Impactos

Nos 11 processos de seleção feitos para o Hub (entre as funções de *Supply Chain, Customer Service* e *Finish Goods*), assegurámos todo o tipo de diversidade: a) género (50% homens e 50% mulheres), b) *background* funcionais (Gestores de Projeto, Operações em *Supply Chain* (com experiência em logística de *e-commerce* também); c) *background* setoriais (Tecnológicas, Bens de Consumo (Eletrónica e Alimentar), Grande Distribuição, Retalho, 3PL, Telecomunicações, etc.) e d) geográfica (Portugal, Egipto, Rússia, Brasil e outras partes do mundo).

Passados 2 anos da integração, 90% dos candidatos estão muito satisfeitos por fazer parte da Nespresso, aprender as melhores práticas de melhoria contínua para a *Supply Chain* e *Customer Service*, e por estarem a trabalhar num ambiente completamente internacional, com tecnologia de ponta na área, oportunidades que não teriam noutra organização em Portugal.

Todos os candidatos tiveram no início um plano de integração, bem como um plano de carreira. Como possibilidades de carreira, existe a carreira internacional com mobilidade horizontal total para outras funções do Hub, ou mesmo para outras funções na *Supply Chain* do nosso Cliente em Portugal ou noutros países. Passado 1 ano de integração, uma das candidatas assumiu a responsabilidade na gestão de equipas, estando neste momento a acumular 2 equipas da área de *Finish Goods* e 90% desta equipa manteve-se no Hub.