



CSC INNOVATION DAY

CSC sem Fronteiras: O futuro do CSC como Plataforma Digital

Novembro, 2021

Deloitte.

**Com vocês
hoje...**



Caroline Yokomizo

Sócia Líder de Centro de Serviços Compartilhados

15 anos de experiência em Consultoria

Business Case, Desenho e Implementação de CSCs Nacionais e Globais

Outsourcing Advisory e Process Mining

Atuação nas indústrias de Consumo, Agronegócio, Tecnologia e Saúde



André Pagano

Gerente Sênior Especialista em CSCs

10 anos de experiência em Consultoria

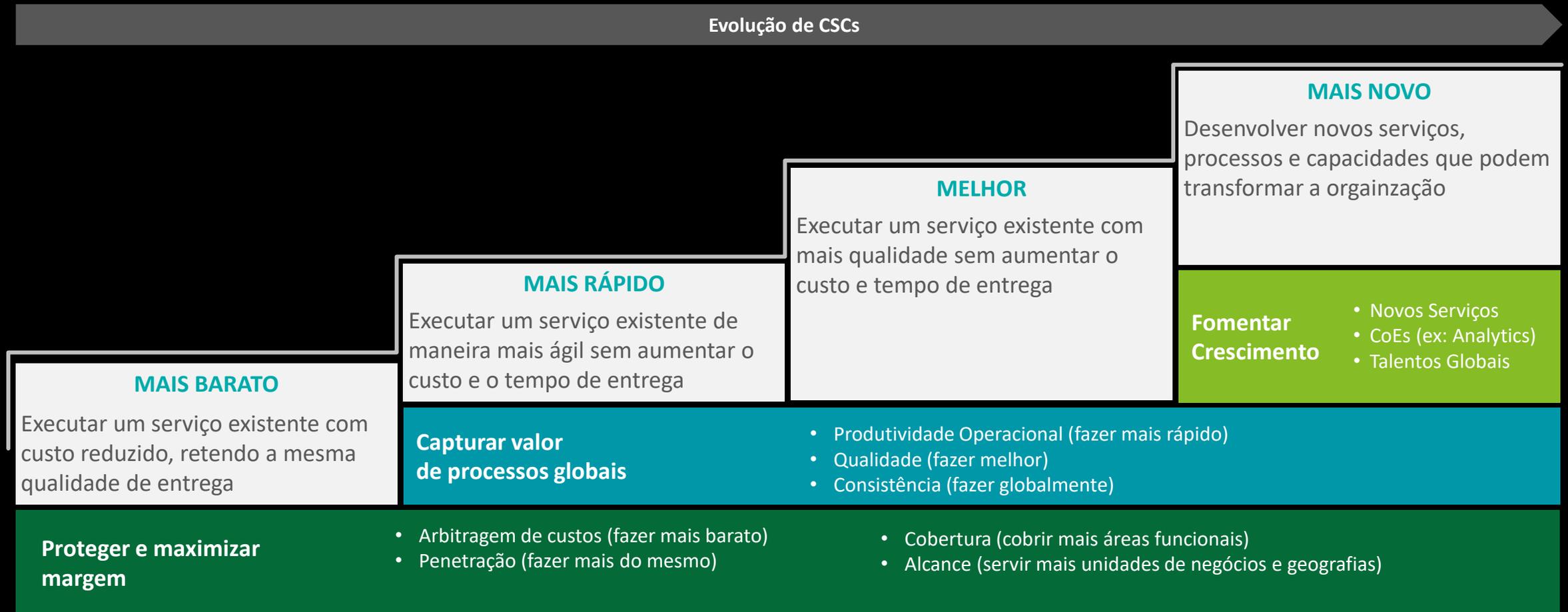
Business Case, Desenho e Implementação de CSCs Nacionais e Globais

Por que Digital



TRANSFORMANDO CSCs: O CAMINHO DA INOVAÇÃO

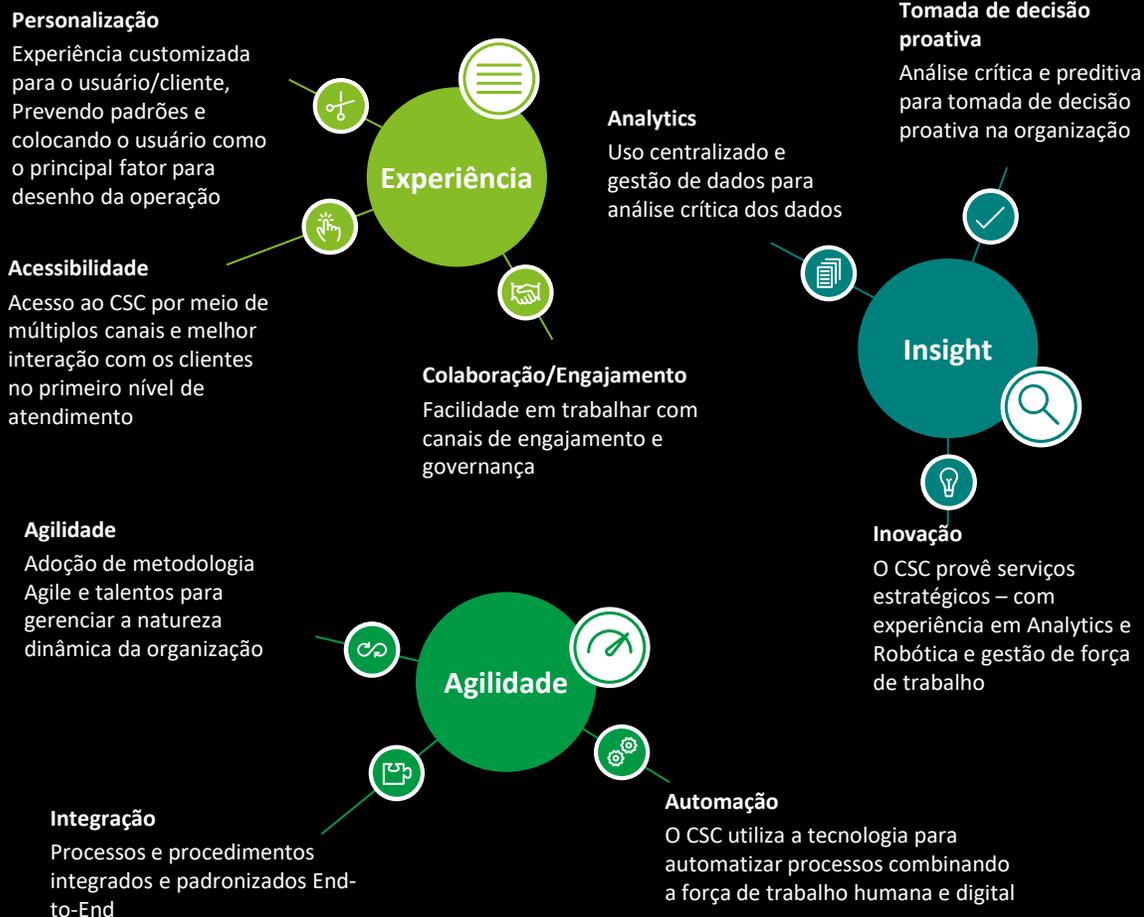
Estruturas de CSC tem evoluído para se tornar um centro de inovação, ao oferecer serviços superiores e focando em novas ofertas



O CSC DIGITAL

O conceito do CSC Digital, ao ser implementado, resulta em um atendimento ágil e inovador, com mais valor agregado para o cliente

O que faz o CSC digital?



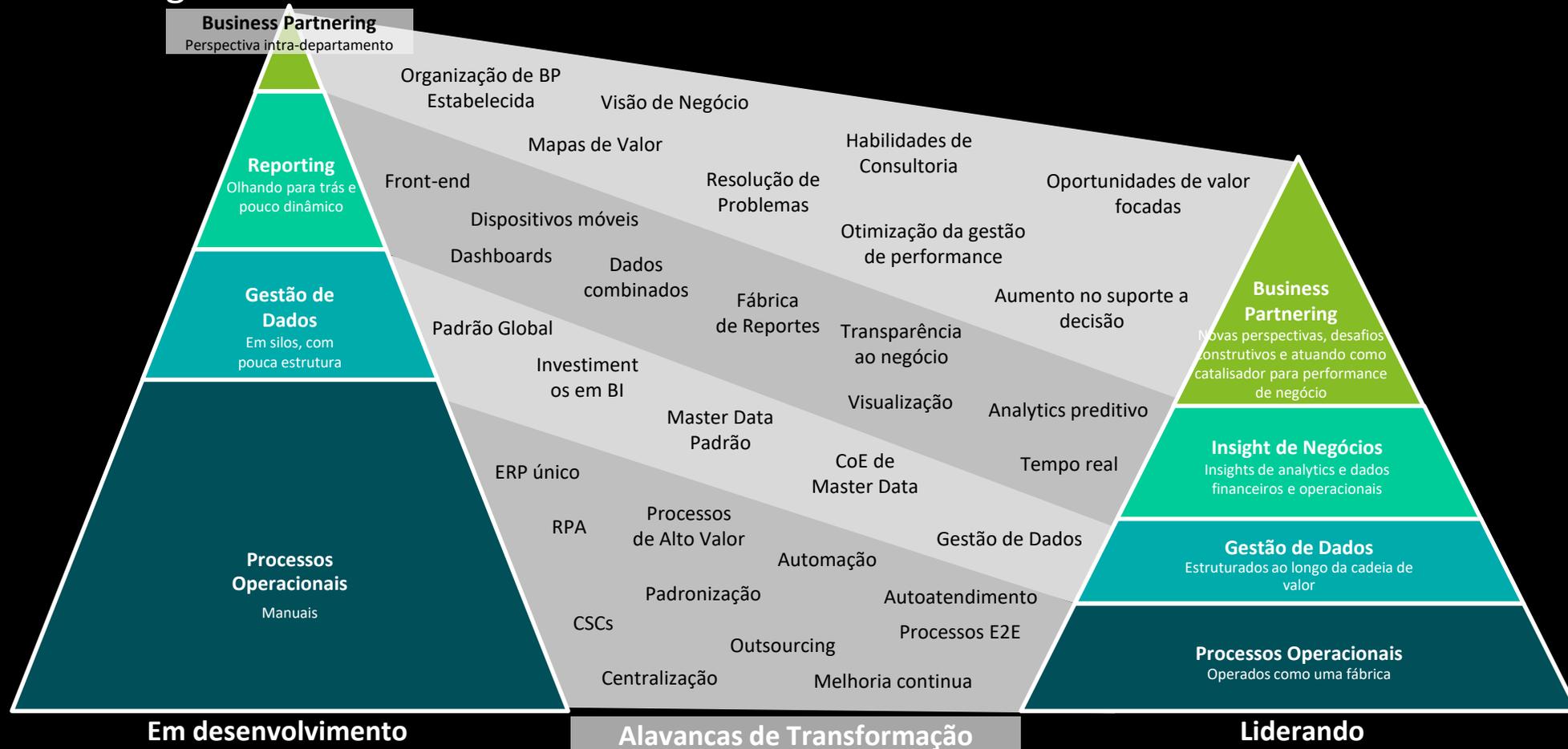
O que é preciso para chegar lá?

Uma estratégia digital clara é o principal facilitador



O CSC COMO PLATAFORMA DE SUPORTE AO NEGÓCIO

Novas demandas, habilidades e direcionadores de Tecnologia estimulam organizações a reconsiderar seu modelo de entrega



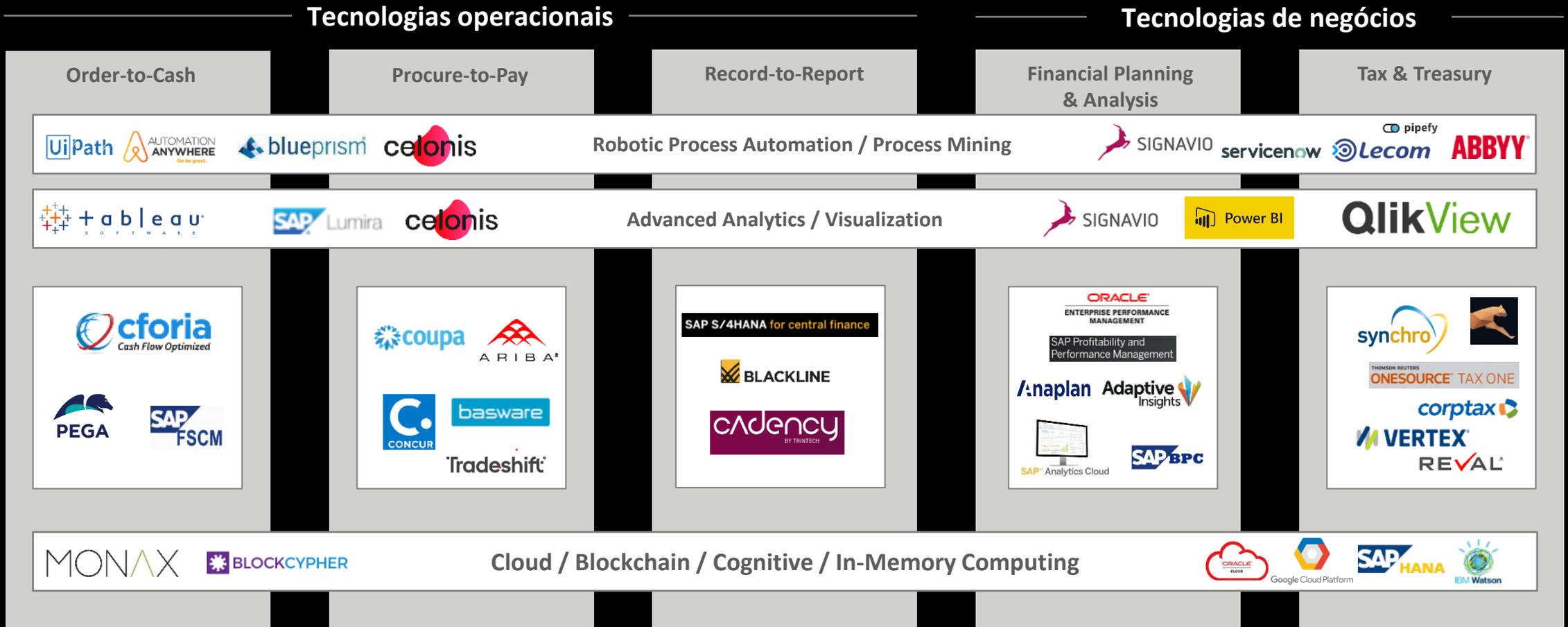
Com a evolução e transformação digital habilitada pelo CSC, mais tempo é dedicado a atividades de **Business Partnering**.

Isso ocorre ao se desenvolver as capacidades de **analytics** e **geração de insights**, assim como **automatização** de processos operacionais sempre que possível.

TECNOLOGIAS DE SUPORTE

Tecnologias podem aumentar significativamente a eficiência em ambientes de CSC, eliminando processos manuais, reduzindo o tempo de processamento e melhorando o relacionamento com clientes internos

Tecnologias Transformacionais



CSCs COMO CENTRO DE INOVAÇÃO

Existem 12 alavancas chave para approach, organização, recursos & capacidades e métricas nas quais os CSCs terão que focar para se tornar um centro de inovação



Abordagem

Estratégia de Inovação

Objetivos para inovação e oportunidades temáticas a serem perseguidas

Gestão de Pipeline & Portfolio

Como a coleção de iniciativas de inovação são gerenciadas em um pipeline e portfolio

Processos

Como inovação sai do plano abstrato e as ideias se tornam negócios



Organização

Liderança Senior

Como os líderes mais seniores se engajam com inovação

Governança

Como e por quem as decisões sobre inovação são tomadas

Colaboração

Conexões ao longo da empresa



Recursos & Capacidades

Financiamento

O volume de recursos financeiros dedicados e os mecanismos para acessá-los

Gestão de Talentos

Atrair e posicionar aqueles com as habilidades corretas no momento certo

Ferramentas de Inovação

Protocolos especializados, software e técnicas para diferentes



Métricas & Incentivos

Recompensas

Incentivos monetários, formais e informais, reconhecimento da contribuição

Métricas de Inovação

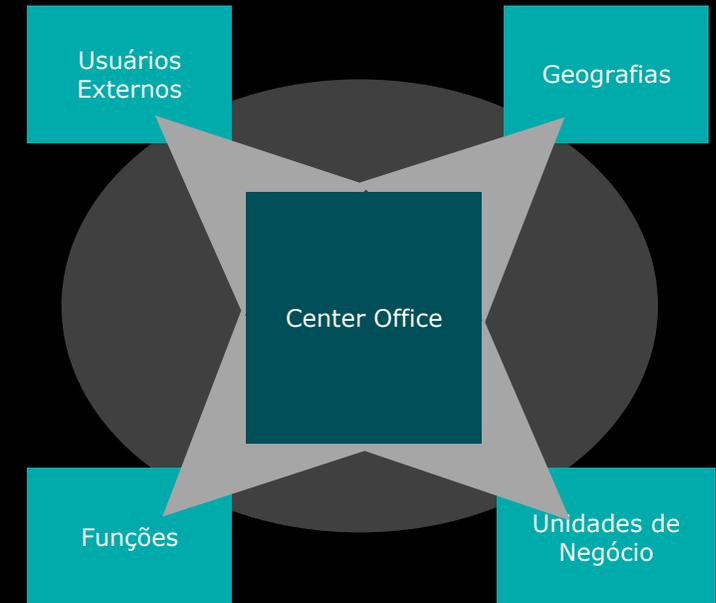
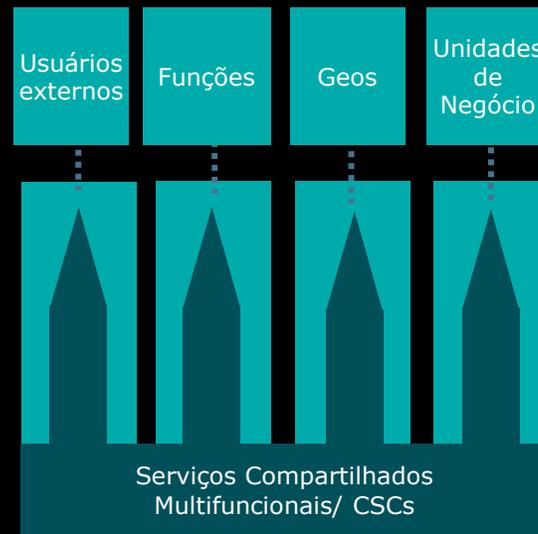
Alvos e indicadores para guiar as decisões de inovação e medir progresso

Atração Externa

Fomentar e incentivar outras organizações para participar nas plataformas de inovação

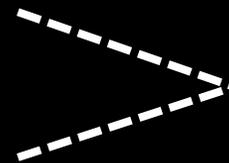
O CSC COMO CENTER OFFICE

Modelos de CSCs estão se tornando os catalizadores para transformações nas empresas alavancando dados e talentos cross funcionais



Back Office

- ✓ Processos Transacionais
- ✓ Suporte a funções/negócios individuais
- ✓ Foco nos custos
- ✓ Respondendo a problemas (reativo)



Center Office

- ✓ Geração de insights (proativo)
- ✓ Ativo Estratégico dentro do Ecosistema
- ✓ Foco em Integração e Inovação
- ✓ Possibilita Planos de Carreira mais atraentes

POR QUE EVOLUIR PARA O “CENTER OFFICE”?

Adotar o mindset do “Center Office” possibilita que a organização responsável pelos serviços se torne o sistema nervoso central da empresa

Três características chaves representam a mudança para o “Center Office”



Entrega de **capabilidades cross funcionais e especializadas** a empresa



Foco não somente em eficiência, mas em **experiência do consumidor e do usuário**



Conquistar um panorama tecnológico distribuído com escala cross funcional e capacidades em ferramentas digitais

O Modelo Operacional do “Center Office”

Experiência do Cliente

Gerencie serviços end-to-end e baseados em capacidades através destes elementos

- Gerenciamento da governança e relacionamento de negócios
- Estratégia canalizada para talentos e a marca
- Gerenciamento dos serviços e terceiriza es

Serviços End-to-End

Constru o de processos universais através das fun es, entregando processos eficientes

- Quote to Cash
- Record to Report
- Source to Pay
- Tecnologia da Informa o
- Recruit to Retire
- Marketing
- Research, and Intelligence Services

Capabilidades como serviço

Serviços que adicionam valor por toda a empresa

- Gerenciamento de programas
- Gerenciamento do conhecimento
- Relatórios, analytics, e qualidade de dados
- Automa o inteligente
- Excelência nos processos
- Treinamentos e Change Management
- Experiência do consumidor e design focado no usuário

EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

Focar em otimizar a entrega de serviços é o primeiro passo em tornar organizações de CSCs mais centradas no cliente



Em negócios, o cliente é o rei. Companhias sempre pensam em “algo a mais” para criar a melhor experiência possível, seja ela na loja, via web ou através de aplicativos

A experiência dos CSCs, contudo, frequentemente é bastante diferente para clientes internos e externos.

Clientes do CSCs frequentemente precisam navegar sistemas e processos complexos quando solicitam serviços



Líderes e executivos tem dificuldades para criar uma experiência de CSC extraordinária

Diversos executivos avaliam a experiência do cliente interno e externo como muito importante, porém poucos relatam que suas companhias conseguiram construir experiências diferenciadas

Apenas **24%** das companhias sentem que foram excelentes em alinhar objetivos pessoais de colaboradores com o propósito da companhia

23% das companhias sentem que eles fazem um ótimo trabalho em ajudar os colaboradores a equilibrar as demandas profissionais com a vida pessoal

80% dos executivos avaliaram a experiência do colaborador como muito importante, mas apenas **22%** reportaram que as companhias eram excelentes em construir experiências do colaborador diferenciadas



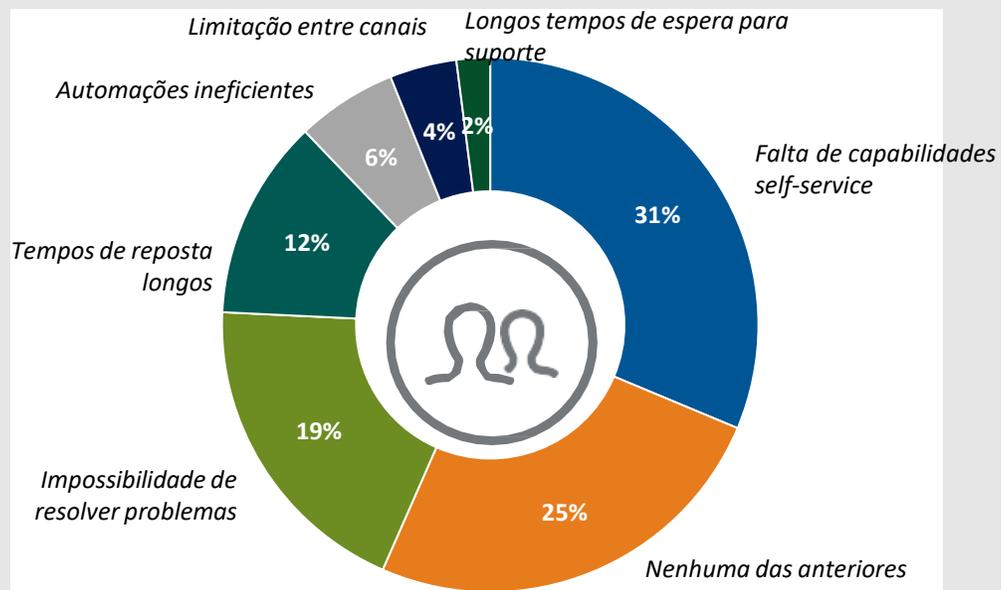
Como criar uma experiência do CSCs que se assemelha a uma experiência “world-class” de varejo?

Uma experiência na qual os clientes internos e externos vejam mais facilmente suas opções, acessos, informações e tomem ação...

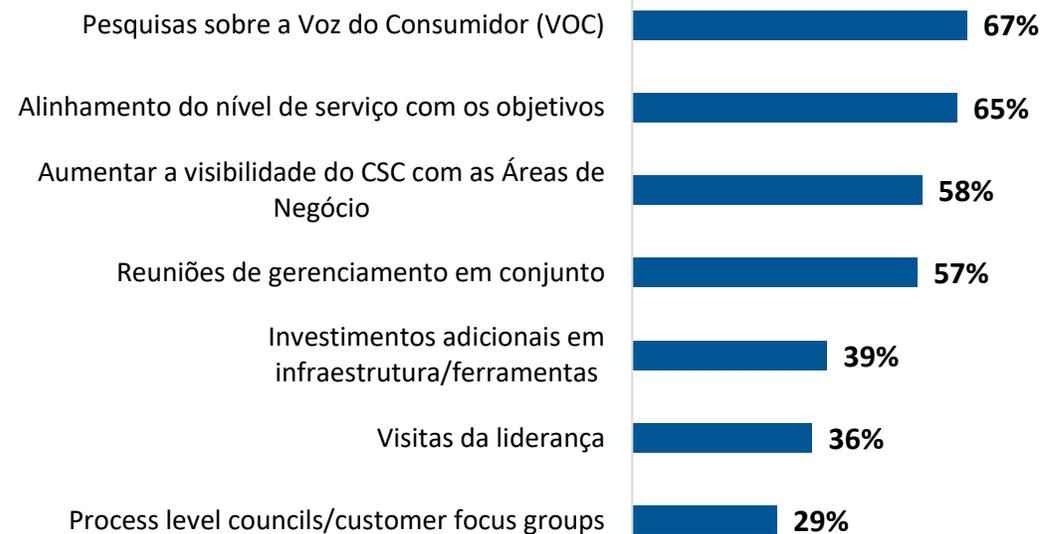
EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

Tão importante quanto a eficiência de processos, a experiência do cliente nas interações com o CSC se mostra cada vez mais relevante

Quais pontos a seguir são os mais desafiadores para seus usuário finais/cliente durante a interação com o CSC?



Qual ação sua organização está executando para melhorar a experiência do consumidor?



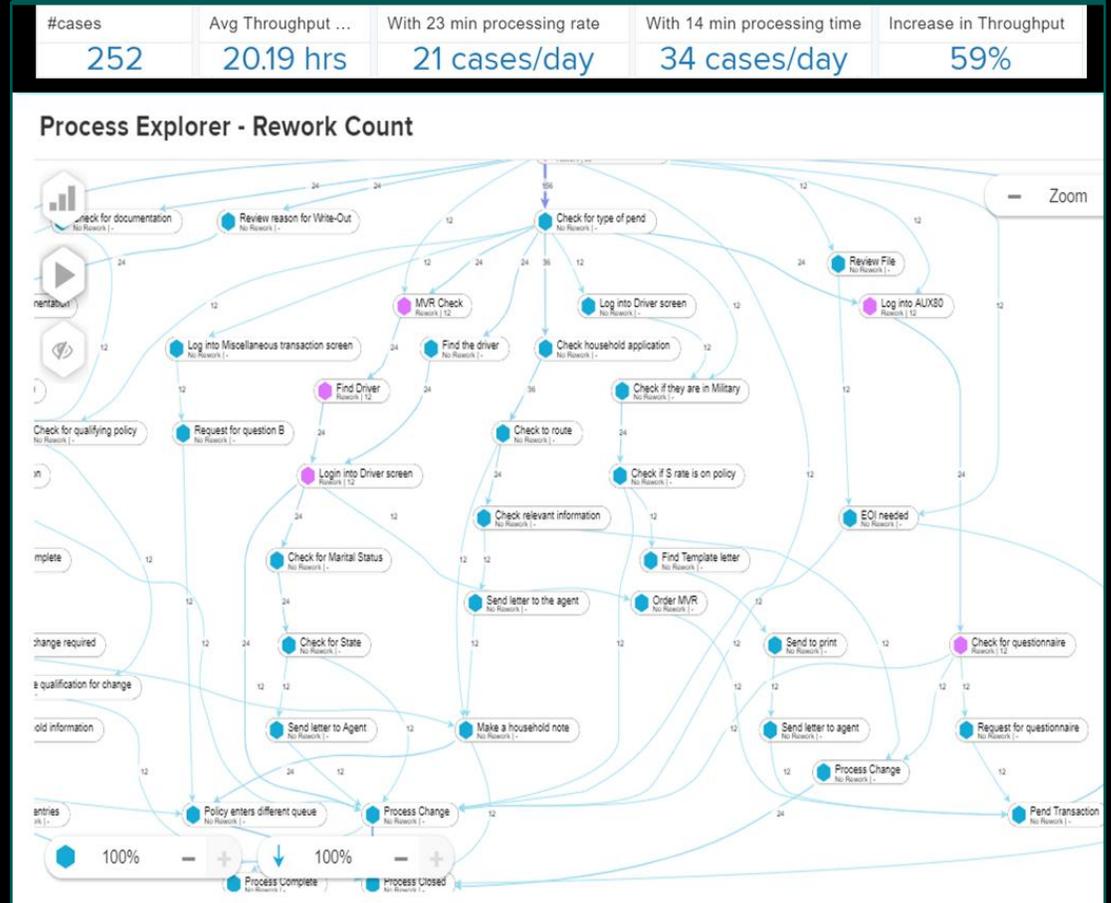
SERVIÇOS END-TO-END

Para criar impacto real, o centro de serviços compartilhados deve trabalhar com diversas áreas da organização e com foco nas cadeias de valor, não nas transações

Características de modelos End-to-End

- **Transparência através da Tecnologia**
- Cadeias de valor definidas
- Donos de Processos Globais
- Melhoria Contínua dos processos E2E
- Foco nos resultados do Negócio
- Incentivos Alinhados
- **Automação orientada por toda a Cadeia de Valor**

Exemplo do dia-a-dia: Gerenciando uma cadeia de P2P

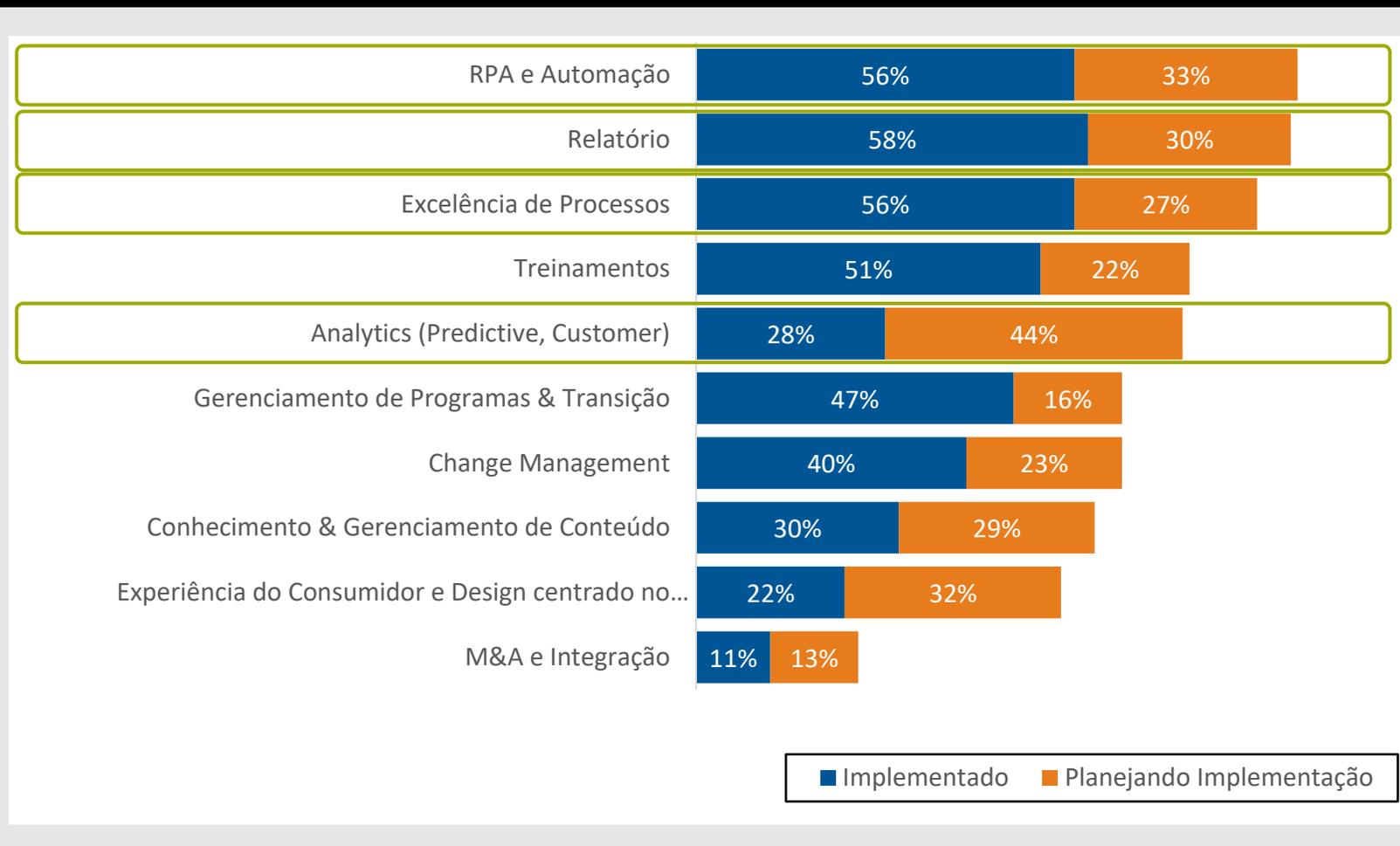


CAPABILITIES COMO SERVIÇO

Centro de Serviços Compartilhados estão cada vez mais agindo como catalizadores de inovação e melhorias

CSC/CSC estão criando diversas oportunidades dentro das organização como **modelo de serviço**, criando e lançando **novas e avançadas capacidades** através da especialização, o foco nos resultados e na experiência dos parceiros de negócios

- **RPA e Automação, Relatórios e Excelência de processos** são pontos fazem parte de pelo menos 50% das organizações de CSC
- **Analytics, Experiência do Consumidor e Design focado no Usuário** são as principais capacidades que organizações CSC estão buscando investir



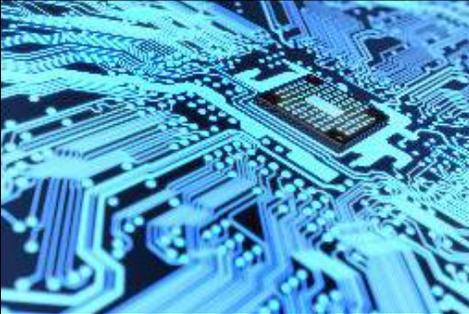
FUTURO DO TRABALHO

Perspectiva da Deloitte sobre o Futuro do Trabalho: a disrupção irá acontecer em três dimensões



CSCs DIGITAIS – NA VIDA REAL

Alguns casos de uso de transformações digitais nos CSCs



Empresa global de dispositivos médicos

- Liderar o digital pelo exemplo
- Centralização no cliente
- Portal GBS abrangente e intuitivo com um aplicativo móvel associado que espelhou experiências em tempo real como a plataforma “go-to” para serviço
- Eliminar e-mails ineficientes, reduzir os contatos telefônicos para 30% e criar capacidade para serviços de valor agregado com melhores pontuações de satisfação do cliente.



Empresa global farmacêutica

- CSC como centro do palco como o motor de transformação digital
- Iniciativas digitais relacionadas ao futuro do trabalho, IA e análises e automação, todas sob a liderança do CSC
- O CSC fornece os insights necessários sobre as informações do paciente nos locais da empresa em todo o mundo e liberou 5% de capacidade por meio da automação, ano após ano.
- Economia de US \$ 350 milhões e uma visão de valor agregado de US \$ 4 bilhões



Empresa global de serviços financeiros

- CSC liderando a inovação co-criando o futuro de suas operações e da empresa
- Colaborou com ecossistemas de startups externos na Índia, China e Israel
- O CSC foi uma base de teste ideal para desenvolver um ambiente sandbox para inovação, ao mesmo tempo em que abrigava uma quantidade significativa de dados
- Triangulou casos de uso e startups para co-desenvolver a Prova de Conceitos em áreas de foco
- uma população de “fazedores”, agora está usando um chapéu de “pensador” e “colaborador” para acelerar o processo.

Q&A

Perguntas? Comentários?



Grande escala

Sobre **550** serviços compartilhados bem sucedidos e compromissos terceirizados nos últimos 5 anos em **mais de 100 países**, onde aconselhamos os clientes sobre vários aspectos deste tópico – desde Estudo de Viabilidade/Locais de Localização até programas de implementação de ponta a ponta

- Mais de 800 profissionais de Serviços Compartilhados em todo o mundo

Equipes de liderança dedicadas com **especializações profundas** em Serviços Compartilhados em cada função (Finanças, SCM, TI, RH e Cliente)

Profundidade da empresa de estratégia, amplitude da Deloitte

A Deloitte tem a experiência, foco, ferramentas, modelos e qualidade de uma empresa de estratégia

Metodologia comprovada, suporte a ferramentas de análise, documentação e melhores práticas permitindo **riscos reduzidos e prazos de implementação**

A Deloitte tem a vantagem adicional de sua **Amplitude** Com **ampla cobertura geográfica e expertise** em todas as áreas aliadas, como Serviços Tributários, de Segurança de Dados, Transformação Financeira e Contabilidade

Nossa prática de Serviços Compartilhados inclui um **capacidade única** em Robótica e Automação Cognitiva

Eminência

GBS: Da pandemia à prosperidade

A publicação relacionada ao COVID da Deloitte se concentra nos impactos que a pandemia teve nas estruturas do GBS e no caminho em direção ao "novo normal" quando as operações retomam, explorando as sabedorias e ortodoxias tradicionais que foram quebradas pela pandemia.



Pesquisa global de serviços compartilhados

A pesquisa SSC 2021 inclui dados de mais de 600 respondentes que representam mais de 1.100 centros de serviços compartilhados de todo o mundo. A pesquisa fornece insights importantes sobre serviços compartilhados, seus principais desafios, seus processos e modelos futuros.



A Deloitte é reconhecida como a empresa líder mundial em consultoria e especialista em Serviços Compartilhados

#1 Consultoria Global¹



#1 em o mundo em SSC¹



#1 em Transformação de Negócios²



Mais de 200 mil profissionais



Presente em 150 países



Mais de 550 projetos SSC entregues



Deloitte.

Obrigado!

**Nossos
contatos**



Caroline Yokomizo



+55 11 99258 4030



cyokomizo@deloitte.com



<https://www.linkedin.com/in/caroline-yokomizo-9865209/>



André Pagano



+55 11 99652 4310



anpagano@deloitte.com



<https://www.linkedin.com/in/andr%C3%A9-pagano-pmp-07384a1a/>