

ABSC - Associação Brasileira de Serviços
Compartilhados



**ECOSISTEMA DE INOVAÇÃO
NOS CSC'S**



CSC
INNOVATION DAY

2020
DIGITAL

ECOSISTEMA DE INOVAÇÃO NOS CSC'S

Mesa redonda: Jornada de inovação nos CSC

Apresentação
Anfrísio Souza

Mesa redonda: Jornada de Inovação nos CSC

Ecosistema de Inovação nos CSCs

Apresentação

Anfrísio Souza



Fernando Bortolini
**Gerente Administrativo
e Financeiro – CSC**

RANDON



Caio Trevizan
**Gerente Senior de
Excelência Operacional**

BUNGE



Daniel Furlaneto
**Diretor de Serviços
Compartilhados**

Braskem

Inovação no CSC da Braskem

Visão e atuação nos processos *end-to-end*

- Fóruns estruturados e frequentes com áreas de interface - garantir que o óbvio é realmente óbvio para todos
- Envolvimento das áreas de interface na análise dos fluxos

Melhoria contínua de processos

- Combinação de pessoas e condições (ambiente, tecnologia, metodologia, treinamento)
- Programas de incentivo para reconhecimento de iniciativas individuais
- Uso das ferramentas já disponíveis: SAP scripting, VBA, Office365 (PowerAPP, Teams, Forms, PowerBI), Python
- Processos “auto-limpantes”: governança, mapeamento, SLAs atualizados de forma contínua e não pontual

Separar o sinal do ruído

- Perenidade dos conceitos vs. fragilidade das ferramentas: bancos de dados, prototipagem, piloto - conceitos antigos que ganharam nova roupagem ou foram agregados de uma nova forma.
- Novas tecnologias potencializaram o uso dos conceitos já existentes

Inovação no CSC da Bunge

Expansão de tecnologias e ferramentas para automação de processos

- *Busca ativa de parcerias e POCs já realizadas para aplicação de novas tecnologias como IA, OCR, Machine Learning, etc.*
- *Criação de uma célula dedicada a Inovação como parte do time de automação focados em ações de inovação.*
- *Busca de robustez em automações e self-service nos canais de atendimento utilizados.*

Melhoria contínua de processos e controles suportado pelo programa “BBS Scorecard”

- *Programa de “gameificação” de metas específicas que visam suportar o desenvolvimento de pessoas, processos e controles.*
- *Utilização de gestão a vista, intranet website do BBS e incentivos como vetores de engajamento das equipes participantes.*

Suporte na transformação tecnológica da Bunge

- *Investimento de recursos do BBS como parte ativa em projetos sistêmicos para diferentes áreas, Tax, PTP, CTC, RTR, etc.*
- *Suporte a projetos sistêmicos diversos.*

Inovação no CSC da Randon

- Jornada de Inovação do CSC Randon, dentro de um contexto de transformação cultural da companhia.
- Desenvolver a AMBIDESTRIA. Entregar o que se comprometeu com excelência e criar condições para inovar.
- Tecnologia é um MEIO e não um FIM. Deve servir as pessoas, para possam se desenvolver e agregar valor fazendo o seu melhor.
- Não perseguir resultados. DESENVOLVER AS PESSOAS. Elas vão trazer os resultados.

FAÇA PARTE DA ABSC



contato@abscweb.com



www.abscweb.com



[ABSCBrasil](https://www.facebook.com/ABSCBrasil)



[@abscbrasil](https://www.instagram.com/abscbrasil)



[associa%C3%A7%C3%A3o-brasileira-de-servi%C3%A7os-compartilhados](https://www.linkedin.com/company/associa%C3%A7%C3%A3o-brasileira-de-servi%C3%A7os-compartilhados)

Ecosistema de Inovação nos CSCs

Mesa redonda: Jornada de Inovação nos CSC



Dinâmica da sessão

- A duração total da sessão será de 50 min
- No início da sessão o mediador solicitará que os participantes enviem suas perguntas via chat na plataforma do evento
- Cada panelista deverá preparar antecipadamente um slide com suas mensagens principais sobre o team em até quatro tópicos
- Cada panelista terá até 5 minutos para se apresentar e discorrer sobre o seu ponto de vista acerca do tema do painel, com o apoio do slide
- Durante a sessão, o mediador selecionará as perguntas da audiência capturadas no chat e poderá abrir para perguntas por voz / vídeo
- O tempo será controlado pelo mediador do painel. Nos 5 minutos finais será solicitado um fechamento / mensagens finais de cada panelista