

ECM MEETING 2016

— Serviços Compartilhados —

24 de Fevereiro de 2016

São Paulo - Hotel Golden Tulip

Cumprindo uma Estratégia de Serviços Compartilhados: Reinvenção e Organização

Arnaldo Di Petta

24 de Fevereiro, 2016

Temas de hoje

ESTRATÉGIA

- **Como e por que Criar um Plano Estratégico para Atuação em CSC**
- **Como Integrar as Etapas do Plano do Desenvolvimento no Crescimento**

MUDANÇAS

- **Porque é Importante Gerenciar os Envolvidos no CSC**
- **Como estar atento às Mudanças e como Gerenciá-las**

SISTEMAS

- **Como Lidar com os Sistemas Legados e Modernizá-los para Maior Eficiência**

40 minutos de apresentação com interações

Estratégia

- **Como e por que Criar um Plano Estratégico para Atuação em CSC**
- **Como Integrar as Etapas do Plano do Desenvolvimento no Crescimento**



ONDE?

COMO?

Mudanças

- **Porque é Importante Gerenciar os Envolvidos no CSC**
- **Como estar atento às Mudanças e como Gerenciá-las**

Nada é permanente a não ser a mudança.

Heráclito

(filósofo Grego ~500 a.C.)

Mudanças

- **Porque é Importante Gerenciar os Envolvidos no CSC**
- **Como estar atento às Mudanças e como Gerenciá-las**



**A única pessoa que gosta de mudanças...
é uma criança com as fraldas sujas.**

Sistemas

- Como Lidar com os Sistemas Legados e Modernizá-los para Maior Eficiência



Sistema legado é o termo utilizado em referência aos sistemas de uma organização que, apesar de serem bastante antigos, fornecem serviços essenciais.

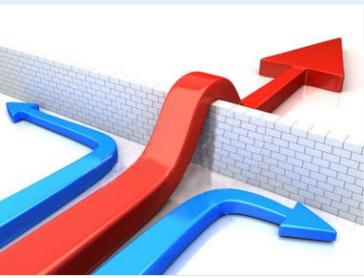
Estratégia



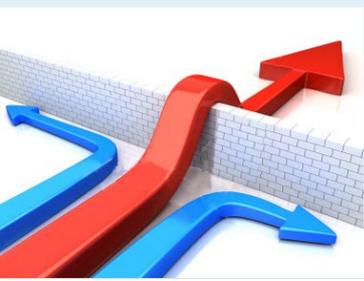
Estratégias Convergentes



Processo do Design Thinking
(pt.slideshare.net)



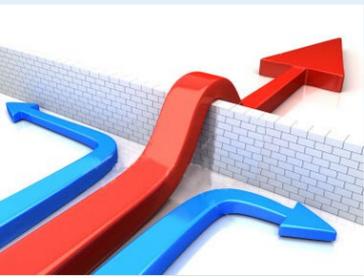
Olhar todos na mesma direção...



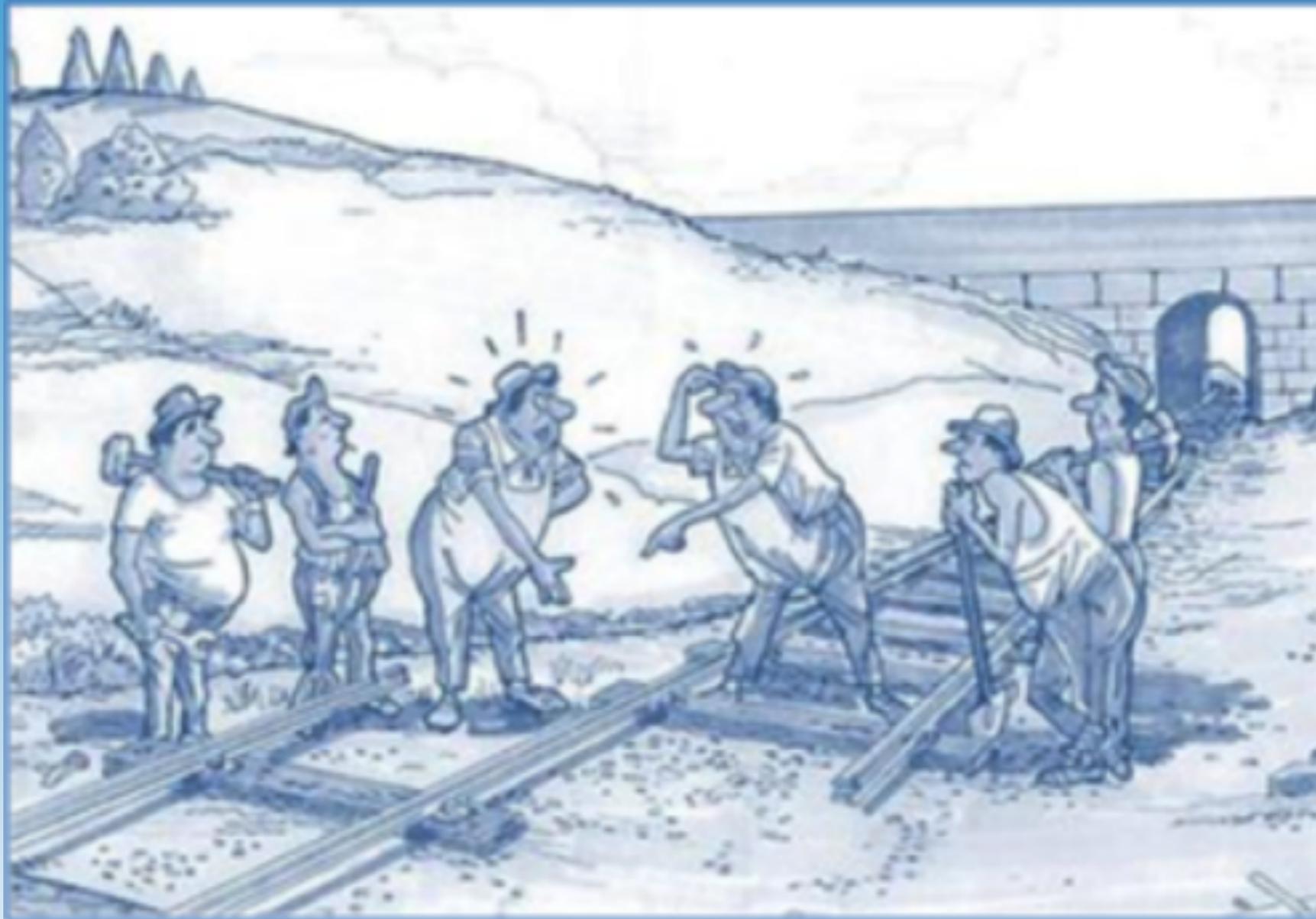
... é o melhor para a empresa?



(Foto: Elaine Thompson/AP)



Alinhamento é o suficiente?



(<http://npaac.com.br>)



ONDE?

COMO?

Estratégia

REINVENÇÃO

- Como e por que Criar um Plano Estratégico para Atuação em CSC
- Como criar iniciativas-chave que definam um plano estratégico?
- Como Integrar as Etapas do Plano de Desenvolvimento no Crescimento

- Decisão de toda a empresa, envolvendo todos os Clientes
- Criar opções para o que é necessário e priorizar os projetos
- Ser parte integrante da empresa, mostrando através de resultados, o valor que o CSC tem

ORGANIZAÇÃO

- Otimizar Processos, Sistemas e Pessoas indo além do CSC
- Monitorar indicadores e comparar com os objetivos e benchmark
- Que o CSC seja o elemento gerador de oportunidades para alavancar o crescimento



Mudanças



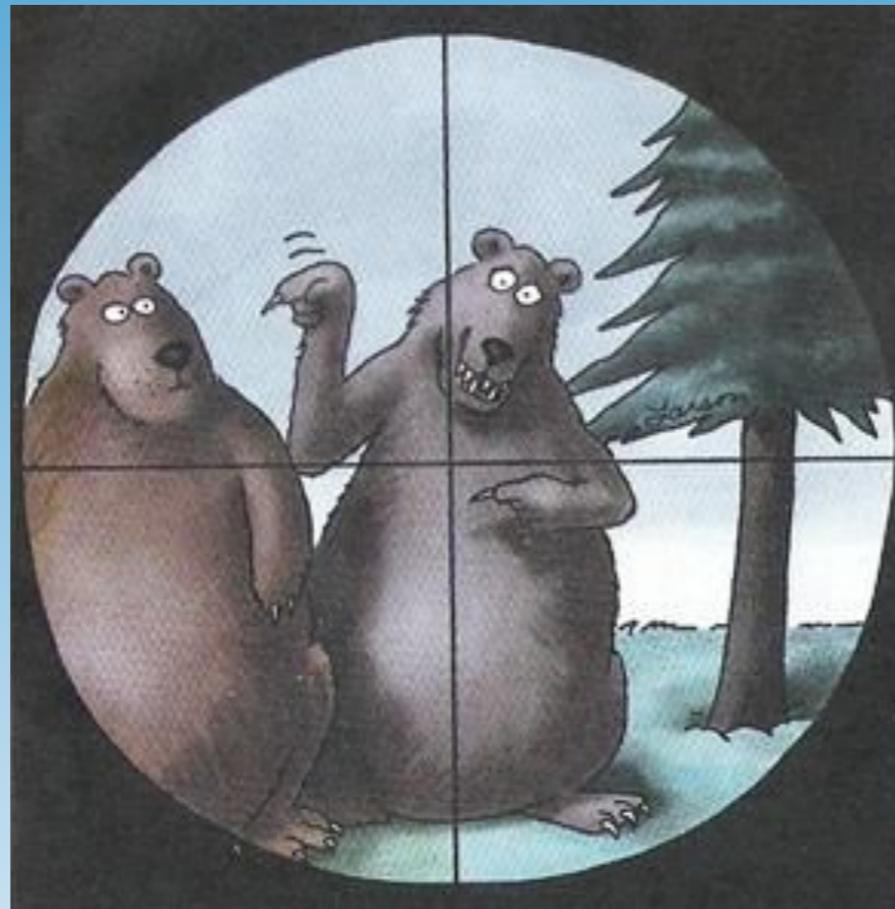
8 Fases da Mudança - Kotter



Based on Kotter, John P. [Leading Change](#). Boston: Harvard Business School Press



Mudanças tocam pessoas



(www.backpackinglight.com)



Mudanças envolvem riscos



(blogac.me)



Mudanças

REINVENÇÃO

- **Porque é Importante Gerenciar os Envolvidos no CSC**
- **Como estar atento às Mudanças e como Gerenciá-las**
- **Gerenciamento das partes em escala global e através da evolução dos negócios**

- **Baixar resistência, comprometer pessoas, e preservar conhecimento**
- **Plano de comunicação com canais abertos e mensagens adequadas**
- **Criar e usar indicadores, monitorar resultados, divulgar e celebrar os sucessos**

ORGANIZAÇÃO

- **Desenvolvimento das pessoas e melhoria contínua dos processos**
- **Pesquisa de satisfação e manutenção da Cultura Organizacional**
- **Ampliação do escopo, inclusão de novos processos e abordagem geográfica (se for o caso)**



Sistemas



Alguém já passou por isso?



(www.javacomcafe.com)



Sistemas

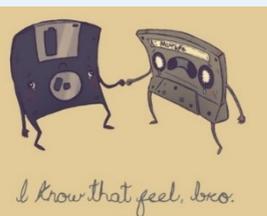
REINVENÇÃO

- Gerenciamento de mudanças e modernização tecnológica visando o usuário final
- Como Lidar com os Sistemas Legados e Modernizá-los para Maior Eficiência

- Alinhamento e integração para prestar o melhor serviço e ganhar a confiança do Cliente
- Investir tempo fazendo inventário completo e checar com os Clientes a sua real necessidade

ORGANIZAÇÃO

- Desenvolver a lealdade do Cliente e discutir com ele as novidades do mercado que possam beneficiá-lo
- Não esperar pela plataforma única, porém ter um plano factível de modernização



Perguntas



e



Respostas

Arnaldo Di Petta

adi.petta@hotmail.com

(11) 9.9970.2915

ECM MEETING 2016

— Serviços Compartilhados —

24 de Fevereiro de 2016