

# 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



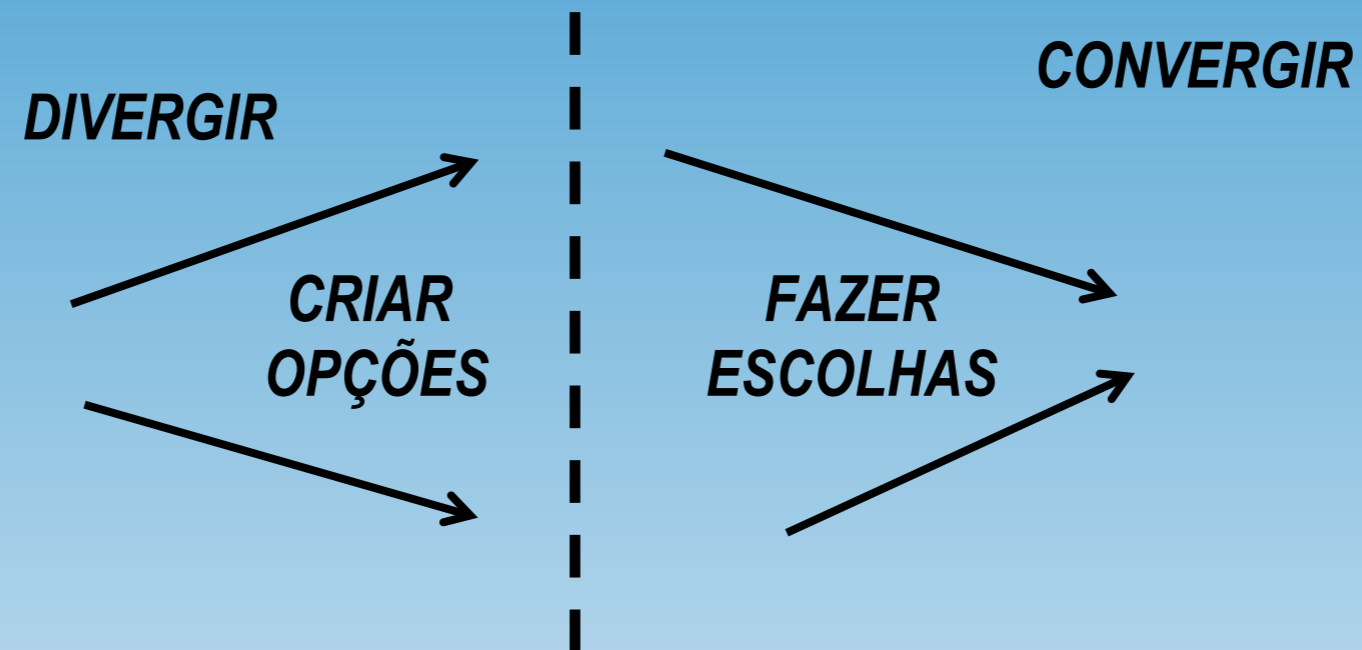
**Sistema legado é o termo utilizado em referência aos sistemas de uma organização que, apesar de serem bastante antigos, fornecem serviços essenciais.**



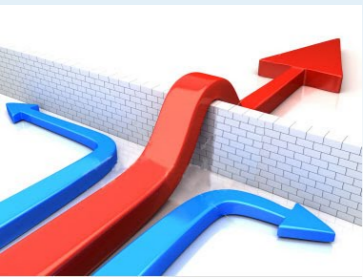
# Estratégia



# Estratégias Convergentes



Processo do Design Thinking  
(pt.slideshare.net)



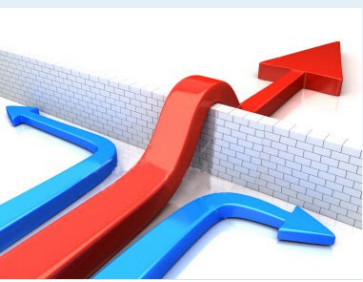
# Olhar todos na mesma direção...



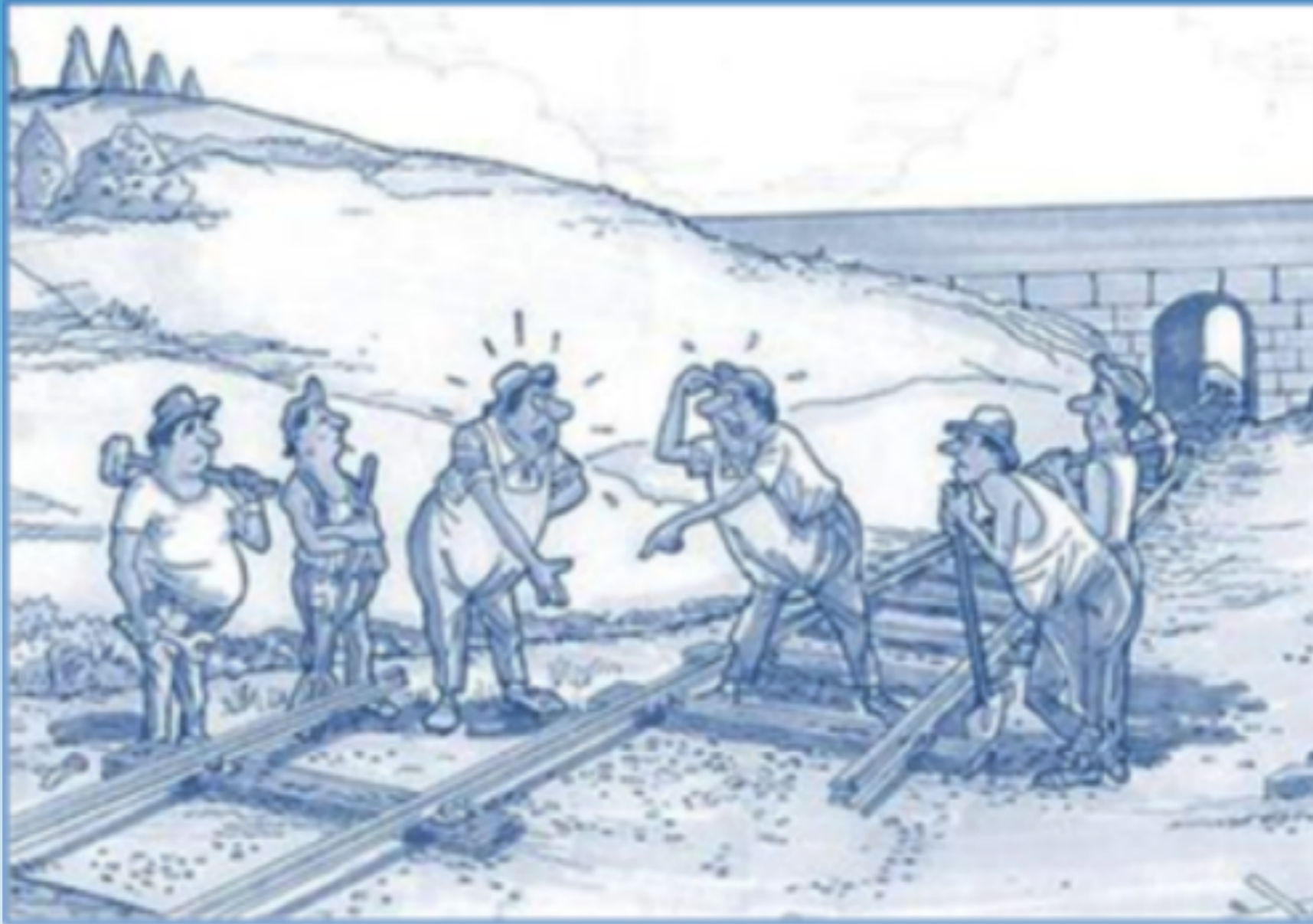
# ... é o melhor para a empresa?



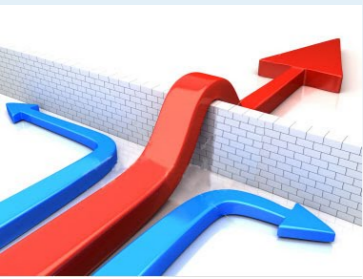
(Foto: Elaine Thompson/AP)



# 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](http://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](http://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](mailto:adi.petta@hotmail.com)

**(11) 9.9970.2915**

# ECM MEETING 2016

— Serviços Compartilhados —

24 de Fevereiro de 2016