



TOTVS

**Centro de Serviços Compartilhados - Alavanca para a
Consolidação e Qualidade dos Serviços**

Virgílio Gibbon – TOTVS Consulting



AGENDA

- I) Serviços Compartilhados - Ponto de Vista
- II) Abordagem Integrada para Implantação Estratégia, Processos, Pessoas e Tecnologia

I) Serviços Compartilhados - Ponto de Vista

- Conceito de Centro de Serviços
- Benefícios estratégicos
- Modelo Operacional
- Alavancas de Valor
- Estratégia de Implantação

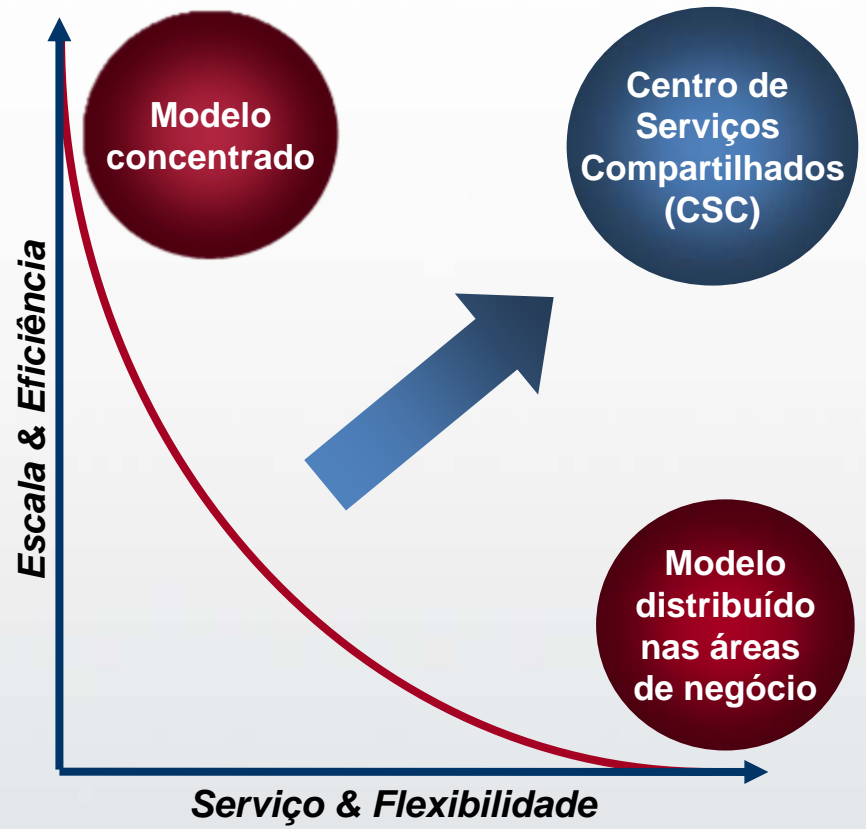
O crescimento das instituições de ensino privado precisa ser acompanhado de uma maior eficiência na capacidade de gestão, no controle dos custos e na rapidez de inovação e adequação dos cursos às demandas de mercado.



- Desafios do Segmento -

- Melhoria da qualidade do ensino e dos processos internos;
- Busca pela eficiência em custo
- Padronização e centralização dos processos administrativos como solução para a dispersão geográfica das unidades;
- Padronização de conteúdo e adequação da metodologia de ensino de acordo com a demanda de inovação do mercado (“Learning Center”)
- Unificação da Plataforma tecnológica;
- Capacidade de medir, com rapidez e precisão, o desempenho do negócio;
- Processo de gestão profissionalizado;
- Expansão do número de alunos.

Instância da Corporação que balanceia as atividades transacionais e não transacionais dentro de uma Cultura de Prestação de Serviços. A maturação de um CSC se inicia na Centralização e se consolida na Gestão de Contratos de Processos Transacionais.



As Organizações que se beneficiam da criação de valor através da implantação de CSCs normalmente apresentam características similares.

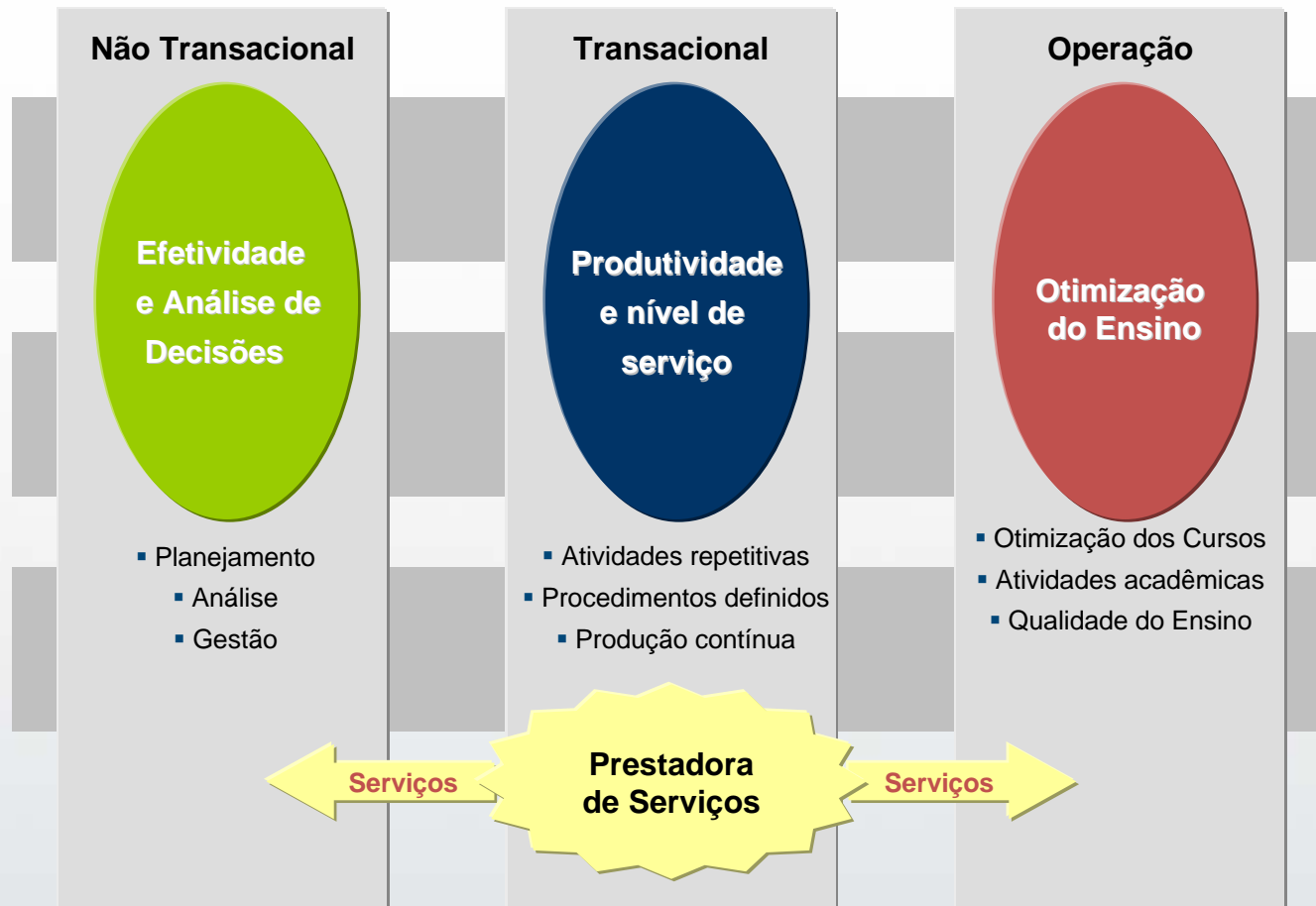
Componentes do Check-List

- Unidades de Negócios múltiplas com organizações de suporte independentes;
- Operações em diversas localidades físicas;
- Intenção de crescer através de aquisições e alianças;
- Funcionários em localidades de custo elevado;
- Investimentos em plataformas e sistemas de gestão comuns;
- Profissionais executando indistintamente atividades transacionais e de operação do negócio.

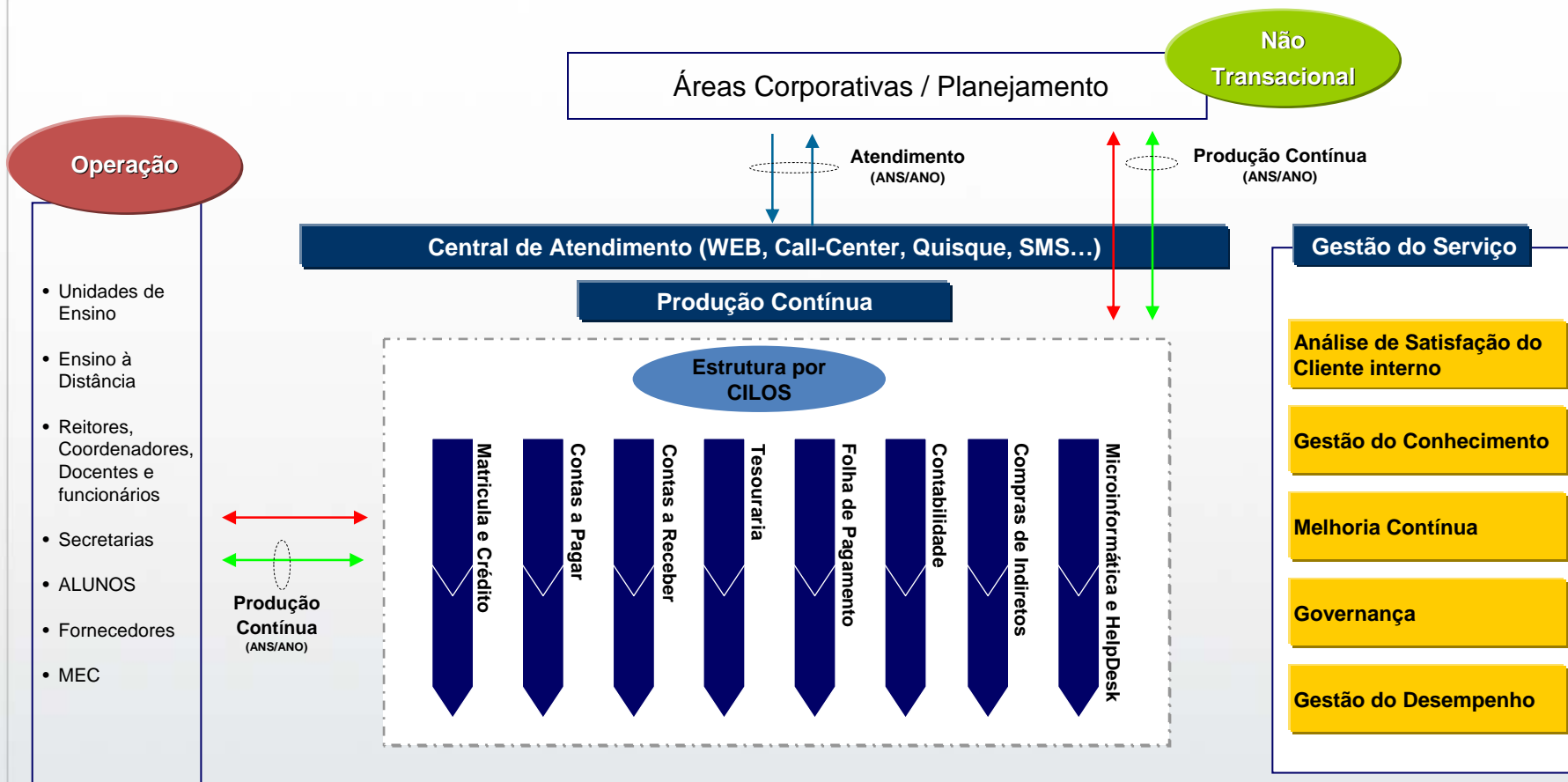
Centros de Serviços Compartilhados garantem uma maior qualidade dos processos, proporcionando a melhoria dos serviços, a redução de custos e a solidificação de uma plataforma única para o crescimento da operação de ensino.



A categorização das atividades das áreas em instâncias Transacional, Não Transacional e Operação permite dar maior foco à sua execução e capturar maior qualidade e produtividade de trabalho.



Um CSC de alto desempenho presta serviços regulado por Acordos de Nível de Serviço e se estrutura por: Central de Atendimento, Processos de Produção Contínua (verticais ou horizontais) e por uma área de Gestão de Serviços com uma agenda rigorosa.



Informação Processual

Geração Programada e Entrega de Produtos

Funções da Gestão de Serviços

Aplicação Ordenada de Alavancas de Valor & Como Mensurá-las

Centralização e Ganho de Escala

- Redução da gestão e processos duplicados
- Ganho de escala com atividades padronizadas
- Aplicação de Benchmarks internos e externos para processos padronizados
- Maior escala em compras e investimentos

Melhoria de Processos

- Redesenho de processos
- Adoção de melhores práticas
- Orientação por processos (tombamento)
- Melhoria de sistemas
- Terceirização

Modelo de Atendimento

- Segregação de atividades em produção contínua e Interferência
- Remoção da interferência das tarefas geradoras de produtos
- Definição do modelo de atendimento
- Implantação de ANS

Adequação da Pirâmide

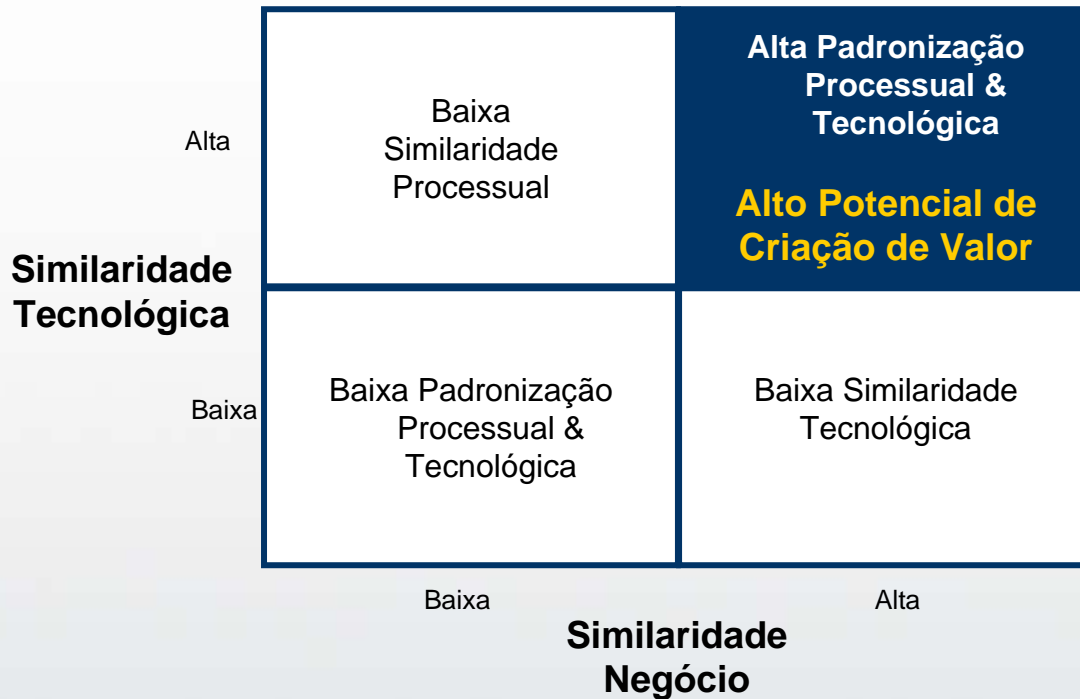
- Aumento do números de profissionais supervisionados por supervisor
- Contratação de novos profissionais mudando o mix entre profissionais internos e novos entrantes

Arbitragem Salarial e Localização

- Localização do CSC em áreas com custos mais atrativos e vantagem fiscal

A Criação de valor depende do nível de similaridade entre Unidades de Negócio.

Zonas de Potencial de Criação de Valor





AGENDA

- I) Serviços Compartilhados - Ponto de Vista
- II) Abordagem Integrada para Implantação
Estratégia, Processos, Pessoas e Tecnologia

II) Abordagem Integrada para Implantação

- Alinhamento Organizacional
- Desenho Detalhado
- Preparação
- Implantação
- Excelência Operacional
- Estratégia
- Processos
- Pessoas
- Tecnologia

Nossa metodologia é composta por cinco fases e se inicia na conceituação e alinhamento estratégico e conclui com a excelência operacional. Ao longo do projeto, são articuladas quatro componentes fundamentais: Estratégia, Processos, Pessoas e Tecnologia.




Alinhamento estratégico em torno do desenho conceitual do CSC, da estratégia de implantação e dos valores a serem gerados para o Grupo (plano de negócio)

Definição do Modelo Futuro do CSC com detalhamento do escopo de atuação, modelo organizacional, comunicação institucional e Modelo de ANS

Preparação da Infra-estrutura CSC, implantação da central de atendimento, formalização dos ANSs, capacitação dos profissionais e plano de migração

Coordenação do processo de migração de atividades entre as unidades e o CSC, monitoramento do desempenho inicial

Implementação do processo de melhoria contínua com as oportunidades identificadas durante a implantação.

 **ESTRATÉGIA**
 **PROCESSOS**
 **PESSOAS**
 **TECNOLOGIA**

Obrigado!

Virgílio Gibbon
(21) 9356-3004

vgibbon@totvs.com.br