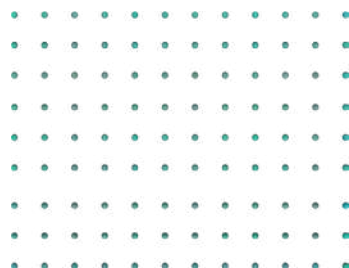


5 PASSOS PARA A IMPLANTAÇÃO DE UM CSC DIGITAL NO SEU NEGÓCIO







INTRODUÇÃO

CSC

Você sabia que, atualmente, nove das 10 maiores empresas do mundo já contam com um Centro de Serviços Compartilhados (CSC), segundo levantamento da revista Fortune? E de acordo com o relatório global Grand View Research, mais de 75 mil CSCs devem ser estabelecidos em todo o mundo até 2022.

Esses números são só um breve exemplo de como o conceito de CSC tem se espalhado por empresas de todo o globo e ajudado os negócios na organização de seus processos. Mas a transformação digital também tem proporcionado um novo panorama a este mercado: antes aplicado a estruturas físicas, o conceito de CSC ganhou agora versões digitais e mais democráticas, podendo ser aplicado em diferentes tipos e tamanhos de empresa.

Afinal, um Centro de Serviços Compartilhados é uma solução que facilita a realização das tarefas internas e tem como objetivo central dar mais produtividade com menores custos aos negócios.

Neste e-book vamos explicar em cinco passos como a sua empresa pode aplicar o conceito de CSC Digital e os ganhos que terá na organização, redução de custos, monitoramento de demandas e na produtividade das equipes.

Boa leitura!





TABELA DE

CONTEÚDO

01

Introdução



02

Entendendo o conceito de CSC

03

A era da digitalização – seu CSC digital

04

Cinco dicas para montar seu
CSC digital do zero

05

Conclusão







ENTENDENDO O CONCEITO DE CSC

Muitos executivos imaginam que o conceito de CSC é recente. Na verdade, os primeiros modelos de Centros de Serviços Compartilhados em um formato similar aos de hoje surgiram nos anos de 1990 nos Estados Unidos.

O CSC nada mais é do que uma metodologia de trabalho com foco em resultado. Por isso que, mesmo com o passar do tempo e com a chegada de novas tecnologias, segue em alta.

Para entender como um CSC funciona na prática, basta olhar para dentro do seu negócio: quantas atividades são executadas diariamente, que não estão ligadas ao foco da empresa, que é entregar determinado produto ou serviço? Todas aquelas ações que precisam ocorrer para que a empresa exista, mas que não agregam valor ao trabalho final de venda e relacionamento com o cliente foram as primeiras a serem direcionadas aos CSCs.

Como exemplo de atividades nos Centros de Serviços Compartilhados podemos citar: o help desk, as ações de RH (como envio de folhas de pagamento, definição de férias, gestão e solicitações de benefícios), financeiro (pagamentos e recebimentos de produtos e serviços para o dia a dia das empresas, pagamento de fornecedores, recebimento de faturas), manutenção e TI.

Em grandes empresas, o CSC não é apenas uma área de centralização das demandas, mas também se torna um departamento rentável quando bem desenvolvido. É o caso de negócios internacionais, em que uma companhia possui unidades em diversos países.

Operações externas contratam serviços do CSC da própria empresa, gerando assim um fluxo de caixa dentro dos serviços prestados pelo CSC.

Em resumo, um Centro de Serviços Compartilhados pode ser definido como um modelo de gestão estruturado dentro de uma organização com foco em processos. A responsabilidade dessa estrutura é prestar serviços de apoio aos negócios para diversos departamentos ou unidades de uma companhia.

02



A ERA DA DIGITALIZAÇÃO SEU CSC DIGITAL

A ascensão de inovações em TI só apoiou o aumento da aplicação de CSCs por todo o mundo. Quanto mais facilidades em sistemas para a aplicação de processos de melhoria contínua, mais fácil tem se tornado a criação de um CSC nas empresas.

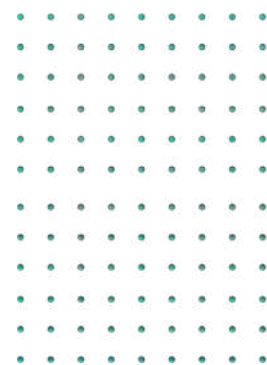
Portanto, se inicialmente um CSC era praticamente exclusividade de grandes empresas, onde reunia-se em um departamento físico as demandas comuns de diversas áreas, hoje tudo pode ocorrer em um ambiente 100% digital. Ou seja: a inovação tecnológica não tornou o conceito de CSC ultrapassado, mas sim democratizou sua aplicação.

Atualmente, a gestão de fluxo de trabalho das empresas pode ser controlada via web, com solicitações de demandas e controle de atividades em um ambiente digital – modelo que ganhou ainda mais destaque na pandemia, em que o trabalho remoto tomou proporções inimagináveis.

Ao padronizar e digitalizar os processos de atendimento na sua empresa, alguns ganhos serão sentidos já nos primeiros momentos de adoção do conceito. Quando falamos de um CSC digital, podemos destacar:

Controle sobre o fluxo de atividades: é muito comum que, por mais que a empresa seja inovadora, boa parte das ações diárias dos colaboradores não sejam monitoradas. Assim, quando a companhia adota um CSC, irá reorganizar a forma como são recebidas e repassadas as demandas. Ao invés de realizarem pedidos via telefone, pessoalmente ou por e-mails, os profissionais concentraram o fluxo das solicitações e o registro das próprias atividades dentro da plataforma de gestão para CSC. Assim serão tratados gargalos que comprometem a produtividade e também haverá maior clareza sobre a maneira que se deve registrar as solicitações de tarefas entre departamentos, por exemplo.

Padronização do atendimento: em alguns casos, o CSC é aplicado dentro do SAC ou mesmo do atendimento ao cliente interno. Em ambos os casos, ele ajuda na padronização dos processos. As solicitações seguem um caminho pré-definido e serão atendidas com transparência. Todos passam pelo mesmo fluxo, garantindo entregas com o mesmo grau de qualidade.





Redução de custos: a clareza nos processos é um ganho imediato, o que permite a identificação de rupturas no trabalho ou de falhas que estão resultando em custos extras. Equipes enxutas conseguirão executar mais tarefas quando há um mapeamento e simplificação do processo. Além disso, em um CSC digital há a possibilidade de automação, com soluções como chatbot – em que robôs de atendimento assumem parte das demandas mais simples, e RPA, quando a robotização é aplicada para o trabalho operacional (como acesso a outros sistemas para continuidade em uma tarefa).

Um CSC só se tornará evolutivo e eficiente em longo prazo se estiver aliado às principais tecnologias de automação e gestão. No próximo capítulo você confere como implantar um CSC 100% digital e eficiente.



03



5 DICAS PARA MONTAR O SEU CSC DO ZERO

Como destacamos anteriormente, um dos benefícios de um CSC é a melhoria da produtividade. Segundo pesquisa da Deloitte, empresas que adotaram os CSCs aumentam sua produtividade em média 8% ao ano. O estudo mostra ainda que 82% das companhias reduziram custos com seus CSCs e 54% tiveram retorno do investimento em no máximo dois anos.

Um CSC digital traz ainda mais ganhos, visto que o investimento é concentrado em uma boa plataforma de gestão, sem a necessidade de um ambiente físico específico para concentração das tarefas. É possível, por exemplo, adotar o conceito de CSC digital em equipes que atuam remotamente.

Para que o projeto seja assertivo, é importante seguir alguns passos. Neste capítulo, mostramos quais são eles.

Confira!



Liderança e cultura organizacional

Uma das questões mais relevantes na implantação de um CSC é a cultura organizacional de uma empresa. Nem sempre as pessoas estarão preparadas para a mudança que este novo conceito irá promover no negócio.

Por isso, é essencial engajar o seu time rumo à mudança, criando um clima favorável. Atuar com transparência, integrar a equipe no processo de maturação do CSC, ouvir os desafios apontados pelos profissionais e principalmente, ter uma liderança próxima às pessoas será crucial para o sucesso do projeto.

Definir também pessoas chave para o levantamento das informações necessárias e a realização de feedbacks entre lideranças e liderados vão ajudar neste processo de estruturação do seu CSC digital.

04

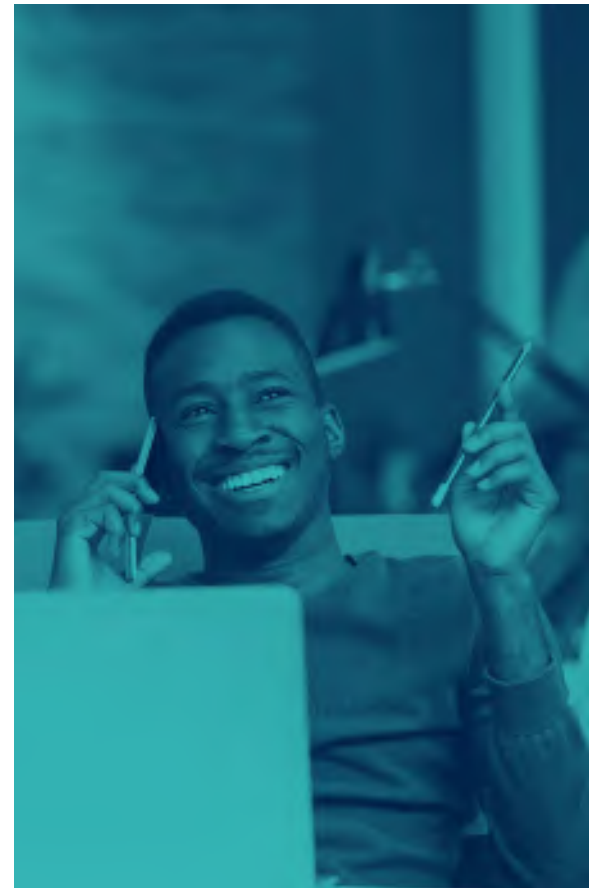
Mapeando processos

Este é o momento de identificar as atividades que serão mapeadas pelo seu CSC digital e qual ferramenta melhor se adequa à realidade de sua empresa. A este levantamento e estruturação do fluxo de processos damos o nome de catálogo de serviços.

O catálogo de serviços traz um mapeamento completo de quais atividades serão concentradas no CSC e de que forma será o atendimento destas ações. Por exemplo: será definido que a solicitação de benefícios ao RH será realizada via plataforma de CSC. Para isso, o colaborador deverá escolher um campo específico que será montado dentro da plataforma e seguir o fluxo indicado dentro da listagem do que ele precisa para solicitar seu benefício. Assim, ao chegar ao RH, o pedido já chega com todas as informações necessárias para o rápido atendimento.

O mapeamento de processos também vai ajudar a reduzir o trabalho operacional, criando regras de atendimento e excluindo tarefas desnecessárias.

Além disso, organizar o fluxo através deste levantamento vai facilitar a digitalização e garantir que a solução escolhida para gerenciar o seu CSC digital seja aderente ao negócio. E não esqueça: você pode contar com o apoio de consultores especializados em estruturação de CSCs digitais para a realização do projeto.



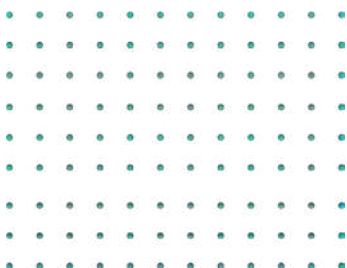
Aplicar tecnologias

Ao ter seu processo de trabalho mapeado, é hora de escolher e aplicar a melhor solução para gerenciar as demandas do seu CSC digital. Neste momento é importante levar em consideração algumas questões:

Escolha um fornecedor experiente: soluções consolidadas no mercado e que já são usadas por grandes empresas, ou ainda versões reduzidas de sistemas para demandas de alta complexidade são boas escolhas. Certifique-se de que seu fornecedor tem uma trajetória de reconhecimento e que marcas de referência confiam em seu trabalho.

Verifique o nível de parametrização da plataforma: um sistema de gestão de CSC não pode obrigar sua empresa a adequar inúmeros processos (que muitas vezes já foram ajustados). O ideal é escolher uma solução altamente parametrizável, que pode ser ajustada à realidade do seu negócio. Assim, a aderência à sua rotina será muito mais fácil.

Solução em cloud para trabalho remoto: se na sua empresa as pessoas possuem flexibilidade para trabalhar de casa ou existe mais de uma unidade do negócio, um software hospedado na nuvem será de grande valor. Além da segurança e do alto nível de disponibilidade, o acesso a este tipo de plataforma é facilitado, já que basta conexão com a Internet para que, através de seu login e senha, o usuário acesse o sistema.



Criar indicadores

Engajou o time, mapeou processos e escolheu sua ferramenta? Então é hora de começar a atuar no processo de melhoria do seu centro de serviços compartilhados digital. Ao extrair relatórios sobre tempos de atendimento, volume de atividades registradas e até mesmo nível de satisfação do cliente, será possível criar indicadores para mensuração da performance.

Assim, a liderança poderá estabelecer metas e a gerenciar os times para melhorar a rotina de trabalho. Verificar ainda possíveis gargalos no fluxo de trabalho e redefinir funções entre os profissionais serão práticas mais assertivas e que apoiaram na redução de custos e no aumento da produtividade.

Automatizar processos

Por fim, um passo essencial na implantação de um CSC é a automação dos processos. Atualmente, recursos de Inteligência Artificial estão em alta nas organizações e cada vez mais importantes para a melhoria da rotina. Robôs de atendimento, os chatbots, são constantemente aplicados para o atendimento de demandas simples do dia a dia, como a consulta da folha de pagamento, solicitação de segunda via de uma fatura, ou redefinição da senha de acesso ao sistema.

Outro processo de automação é o aplicado em demandas recorrentes. Por exemplo: a conferência das horas trabalhadas no dia específico de cada mês pode ser agendada como recorrente e, assim, esta demanda será aberta automaticamente em seu dia correspondente, enviando alerta ao responsável. Manutenções da estrutura ou de maquinários, contato com clientes ou prospects, verificação de impostos anuais também podem se tornar tarefas recorrentes, abertas automaticamente em períodos pré-determinados. Este é um fator de alto valor agregado, porque exclui a possibilidade de uma importante ação ser esquecida ou atrasada, acarretando multas, perdas na estrutura ou prejuízos semelhantes.

Há ainda o Robotic Process Automation (RPA), solução de automação de processos/tarefas manuais e repetitivas por meio de software, que simula as atividades feitas pelas pessoas.

Praticamente qualquer tarefa que é realizada por usuários nos sistemas, pode ser assumida pelo RPA: interação entre vários sistemas, planilhas e envios de e-mail, por exemplo. Ao invés do acesso entre um e outro meio ser feito pelo profissional através de vários cliques em busca da informação, essa navegação é automatizada.

Ou seja: montar um CSC digital é aplicar tecnologia de ponta para simplificar processos. É reduzir custos e tornar equipes enxutas altamente produtivas. É garantir a boa gestão do conhecimento, com dados confiáveis para a tomada de decisão.



CONCLUSÃO

Neste e-book você viu que um CSC não precisa ser apenas físico, mas que aplicar o conceito em um ambiente 100% digital é totalmente possível. Dentro deste contexto, apenas uma boa ferramenta garantirá que todo o trabalho resulte nos ganhos esperados.

A digitalização já é uma realidade do mercado e tornar um negócio altamente competitivo depende muito deste processo. Foi pensando nisso que a Ellevo criou o Next Ellevo, plataforma que garante a automação dos processos de ponta a ponta, para organizar o fluxo de trabalho das empresas que focam no futuro.

Esta é uma solução altamente parametrizável e 100% aderente ao conceito de CSC digital. Ideal para empresas que estão ingressando no universo da transformação digital. Feita por quem vivencia no dia a dia os desafios das empresas brasileiras no que diz respeito à gestão de seus processos.

Não deixe de conversar com nossos especialistas para saber mais sobre como podemos apoiar o seu negócio no processo de implantação de boas práticas para a gestão do fluxo de trabalho.

Acesse www.ellevo.com e confira mais informações.







ELLEVO

comercial@ellevo.com
0800.002.9210

Florida - EUA

806 Verona Street Suite 1 - 34 741
Kissimmee

+1 78 6460-8851

São Paulo

Av. Paulista 1636 - conj. 1302 -
CEP: 01310-200
São Paulo

+55 (11) 4861 3570

Santa Catarina

Rua Dr. Léo de Carvalho 74 -
conj. 2003 - CEP: 89036-239
Blumenau

+55 (47) 3035 8630

ELLEVO.COM