

Definição: o que é CSC

- Modelo organizacional que **centraliza atividades e padroniza processos em uma única unidade.**
- Busca aumentar **eficácia, eficiência, reduzir custos e melhorar a qualidade dos serviços.**
- Otimiza a utilização de recursos e **compartilha melhores práticas.**

5 principais tecnologias utilizadas no CSC

- **RPA**
(Robot Process Automations)
- **ERP**
(Enterprise Resource Planning)
- **CRM**
(Customer Relationship Management)
- **HRMS**
(Human Resource Management System)
- **BPMS**
(Business Process Management Suite)

Características do CSC

1. Centralização

- Eliminação de duplicações e redundâncias.
- Melhora na coordenação e controle dos serviços compartilhados.

2. Serviços compartilhados

- Centralização de atividades em áreas como recursos humanos, finanças, TI etc.
- Aproveitamento de economias de escala, especialização e padronização.

3. Eficiência

- Busca pela eficiência operacional.
- Processos mais ágeis, redução de custos e melhoria na qualidade dos serviços.

4. Redução de custos

- Sinergia entre as diferentes áreas funcionais.
- Redução de custos operacionais globais.

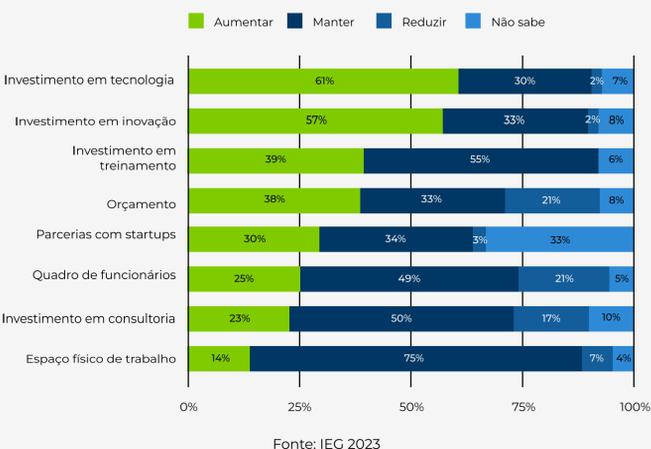
5. Qualidade e consistência

- Implementação de padrões de qualidade consistentes.
- Especialização da equipe e foco no aprimoramento contínuo.

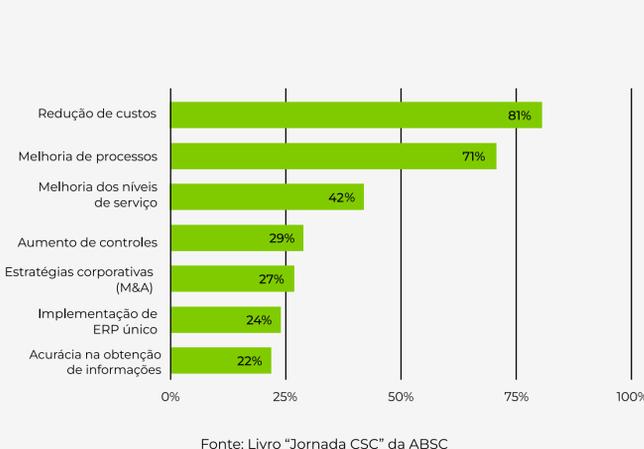
As melhores práticas para otimização de CSC

- Padronização de processos
- Automação e digitalização de atividades
- Métricas e indicadores de desempenho (KPIs)
- Governança efetiva
- Cultura de colaboração e educação contínua

Pretensões do CSC para 2023



Motivadores e benefícios da adoção do CSC



Desafios e soluções para o CSC

Resistência à mudança

Desafio

As unidades de negócio, equipes e funcionários podem resistir à adoção de um modelo de CSC devido ao medo de perda de controle ou mudanças em suas rotinas de trabalho.

Solução

Comunicação clara e aberta sobre os benefícios do CSC, envolvimento das partes interessadas e suporte adequado para ajudar a equipe a se adaptar à nova maneira de trabalhar.

Integração de sistemas e tecnologias

Desafio

A integração de diferentes sistemas e tecnologias existentes pode ser um desafio técnico complexo.

Solução

Análise abrangente dos sistemas existentes, investimento em ferramentas de integração especializadas adequadas e colaboração com especialistas em TI para garantir uma integração perfeita dos sistemas.

Padronização de processos

Desafio

A falta de padronização nos processos pode levar a ineficiências e dificuldades na implementação do CSC.

Solução

Revisão detalhada dos processos, estabelecimento de diretrizes claras e uso de tecnologias para automação das atividades.

Gestão da mudança cultural

Desafio

A migração para um modelo de CSC pode exigir uma mudança cultural significativa dentro da organização.

Solução

Plano de gestão de mudanças, incentivo à cultura de colaboração e reconhecimento dos sucessos e resultados alcançados com o CSC.

Medição e demonstração de valor

Desafio

Demonstrar o valor e o impacto do CSC pode ser um desafio, especialmente para comprovar o retorno sobre o investimento (ROI).

Solução

Definição de métricas e indicadores-chave (KPIs), análises regulares e comunicação dos benefícios e resultados do CSC.

6 modelos de CSC para as empresas

Modelo de Serviços Compartilhados Internos

- Centraliza;
- Fornecer serviços a outras áreas da empresa;
- Promove eficiência, padronização e economias de escala.

Modelo de Serviços Compartilhados Externos

- Entidade externa para fornecer serviços compartilhados para várias empresas;
- Pode ser uma subsidiária ou uma joint venture;
- Benefícios incluem especialização, redução de custos e acesso a expertise externa.

Modelo de Centro de Excelência (COE)

- Concentra-se na excelência e especialização em uma área funcional;
- Departamento especializado, fornece serviços de alta qualidade e suporte;
- Promove melhores práticas, inovação e desenvolvimento de expertise.

Modelo de Comunidades de Prática (CoPs)

- Compartilhamento de conhecimentos e colaboração entre membros da organização;
- Formadas por profissionais com interesses e habilidades semelhantes;
- Troca de informações, boas práticas e resolução conjunta de problemas.

Modelo de Centro de Serviços Compartilhados Global (GSSC)

- Centraliza serviços em uma única localização, mas atende a várias regiões;
- Integração de processos globais;
- Promove economias de escala, compartilhamento de recursos e alinhamento global.

Modelo de Terceirização de Processos de Negócio (BPO)

- Envolve a terceirização de processos de negócio para um provedor especializado;
- Os serviços podem ser fornecidos localmente ou offshore;
- Oferece vantagens como redução de custos, acesso a especialistas e foco no core business.