



CRESCENDO JUNTAS NAS AMÉRICAS

DESAFIO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL PARA
INTERNACIONALIZAÇÃO



Agenda

1. Avisos importantes
2. Modelo operacional
3. Por que redesenhar o modelo operacional? - Impulsores internos e externos
4. Agregando valor ao modelo operacional
5. Q&A



Atenção!

1. Utilize sessão de **perguntas e respostas – Q&A** para dúvidas!
Pedimos que foquem em perguntas referentes ao tema, que suas colegas também possam se beneficiar, evitem perguntas específicas sobre seu negócio.
2. O **Chat** é reservado para comentários que você deseja compartilhar.
Lembre-se que estamos lendo você!
3. Lembre-se que **na Academia ConnectAmericas** na Seção Tópico 3, Classe 3 este material está disponível em inglês, espanhol e português.
4. Este é um ambiente de aprendizagem, viemos para aprender, para errar, para refletir, para mudar de opinião, **e está tudo bem!**
5. Se você tiver algum problema, entre em contato conosco em:
creciendojuntas@connectamericas.com
6. Não se esqueça de preencher a pesquisa no final da aula para nos dar seu feedback
<https://forms.office.com/r/Da8w1qevmB>
Vamos mantê-lo em mente para as próximas aulas!

Oscar Perez

Gerente Senior – Business Consulting

Oscar lidera nossa prática de Transformação de Negócios na cadeia de suprimento e operações. Sua carreira profissional está focalizada em projetos de transformação de processos de negócios em múltiplas empresas e setores.

Adicionalmente, ele ocupou posições de liderança em Planejamento Estratégico, Projeto Organizacional e Modelos Operacionais Alvos (TOM) para empresas em toda a América Latina.



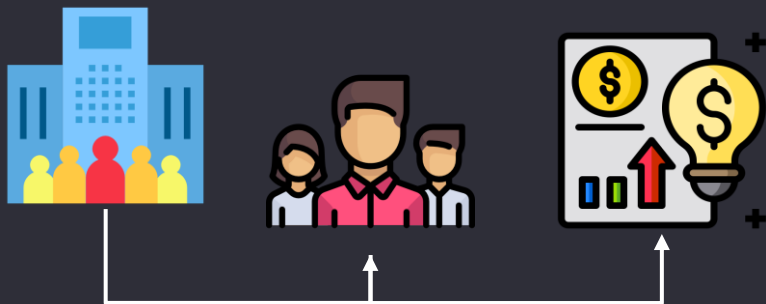
“

**Um modelo de negócio
descreve a lógica de
como uma organização
cria, entrega e captura
valor.**

Modelo de negocios vs Modelo Operativo

Modelo de negócios

- Descreve **que tipo de valor é** gerado.
- Define o **segmento de cliente** ao qual a proposta de valor será entregue.
- Define os principais **recursos e atividades** da cadeia de **valor**.



Modelo operacional

- Determina **como se gera valor**.
- Definir **os processos, a tecnologia e as pessoas** necessárias para desenvolver a proposta de valor.
- Define **sistemas de informação** para gerenciar processos internos



O que é um modelo operacional?

Características

- Determina como uma organização gera valor.
- Todas as atividades produtivas geram **valor agregado**, benefícios e lucros para o cliente.
- Os principais elementos do modelo operacional são: pessoas, **processos** e ferramentas tecnológicas.

Em que devemos nos concentrar ao criar nosso modelo operacional?



Abordagem centrada no cliente



Cadeia de valor - Ferramentas ágeis



Modelo de negócios flexível



Vantagens competitivas



Transformação cultural e da
força de trabalho



Medição de impacto

Um modelo operacional busca responder às seguintes perguntas...



O que fazemos?



Para quem fazemos?



Como fazemos?



Como nos organizamos internamente?



Como medimos e controlamos nossos negócios?



Onde o fazemos?

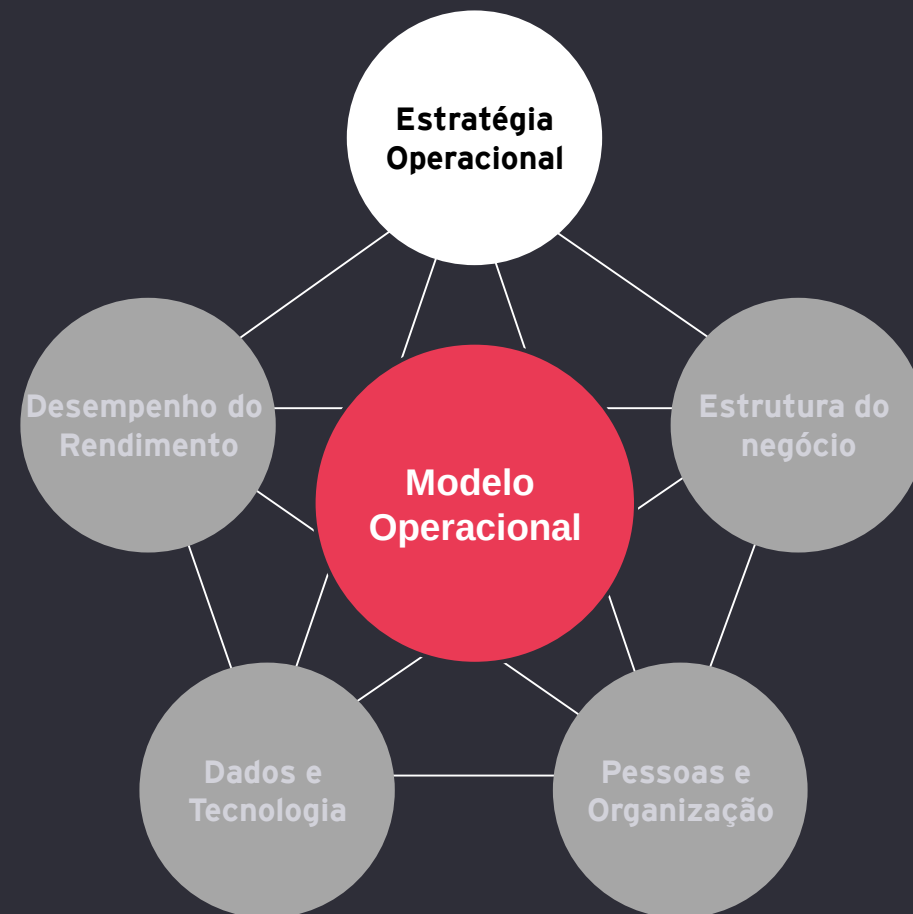
As respostas a estas perguntas estão nas 5 dimensões do modelo operacional



Estratégia Operacional

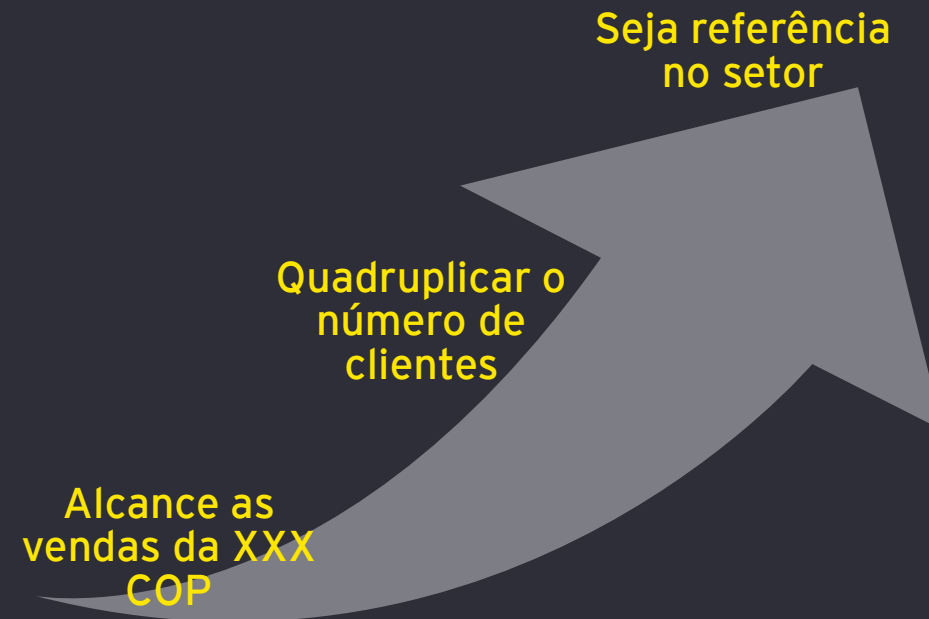
Definição de um conjunto de estruturas que permitem a operacionalização da estratégia (por exemplo, estruturas de risco/conformidade). Deve ser alinhado com a **proposta de valor**.

- Definir iniciativas de curto, médio e longo prazo que estejam alinhadas com os objetivos comerciais, de produto, de cliente e de risco.



Estratégia Operacional

Go 2 Market	Seja o melhor "xxx" para xxx clientes
Ativação da demanda	Alavancar a ativação da demanda
Melhorar categorias	Manter a participação do produto
Fornecedores	Redefine business relationships with suppliers



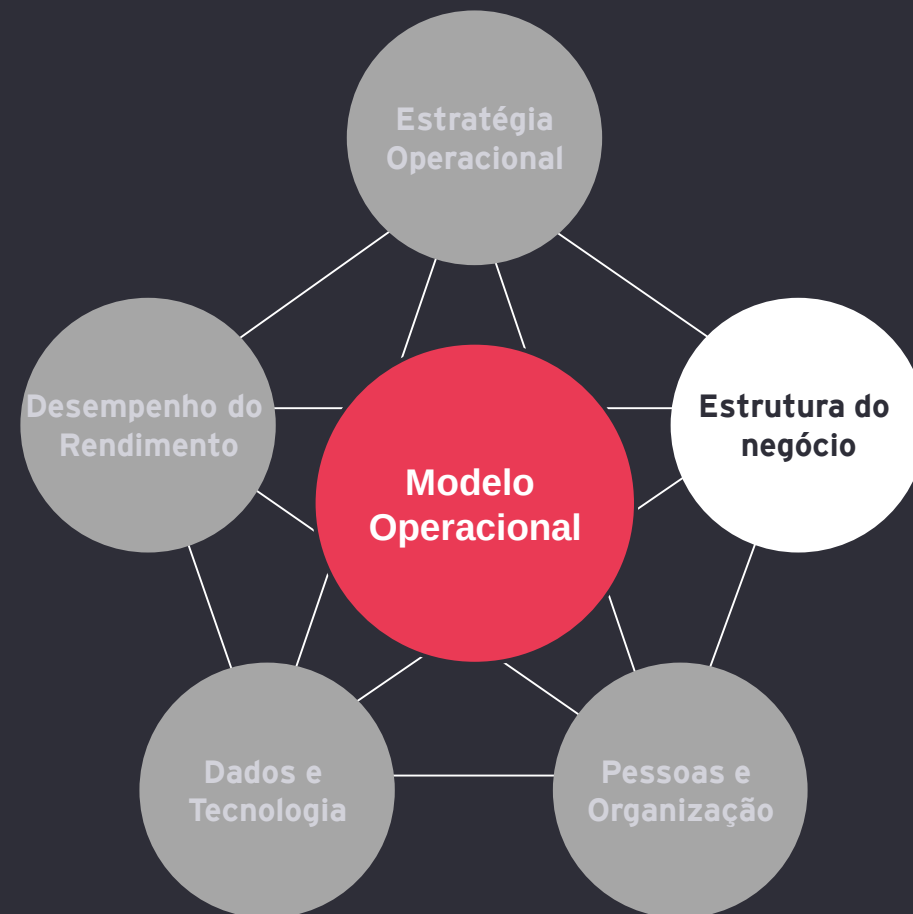
Objetivos estratégicos

Financeiro	Clientes		Processos		Aprendizagem	
Gerar rentabilidade superior e sustentável	Portifólio relevante e rentável	Dimensionar a experiência do cliente	Otimizar o modelo de gestão de fornecedores (Rentabilidade x fornecedor)		Make innovation profitable	Dimensionamento do modelo de gestão de capital humano
Maximizar a geração de valor	Garantia de níveis de serviço acordados (Custo de serviço)		Equipes de alto desempenho	Tecnologia econômica	Modelo de conhecimento de mercado	Internacionalize o modelo de negócio

Estrutura do Negócio

É uma disciplina empresarial que descreve o que o negócio faz e como deve operar para alcançar a visão e a estratégia do negócio.

- Definição das capacidades necessárias para cumprir os objetivos de negócio.
- Arquitetura integrada de ponta a ponta proporcionando **operações eficientes e efetivas**.
- Tomada de decisões estratégicas alinhadas a estratégia e focadas em gerar valor.



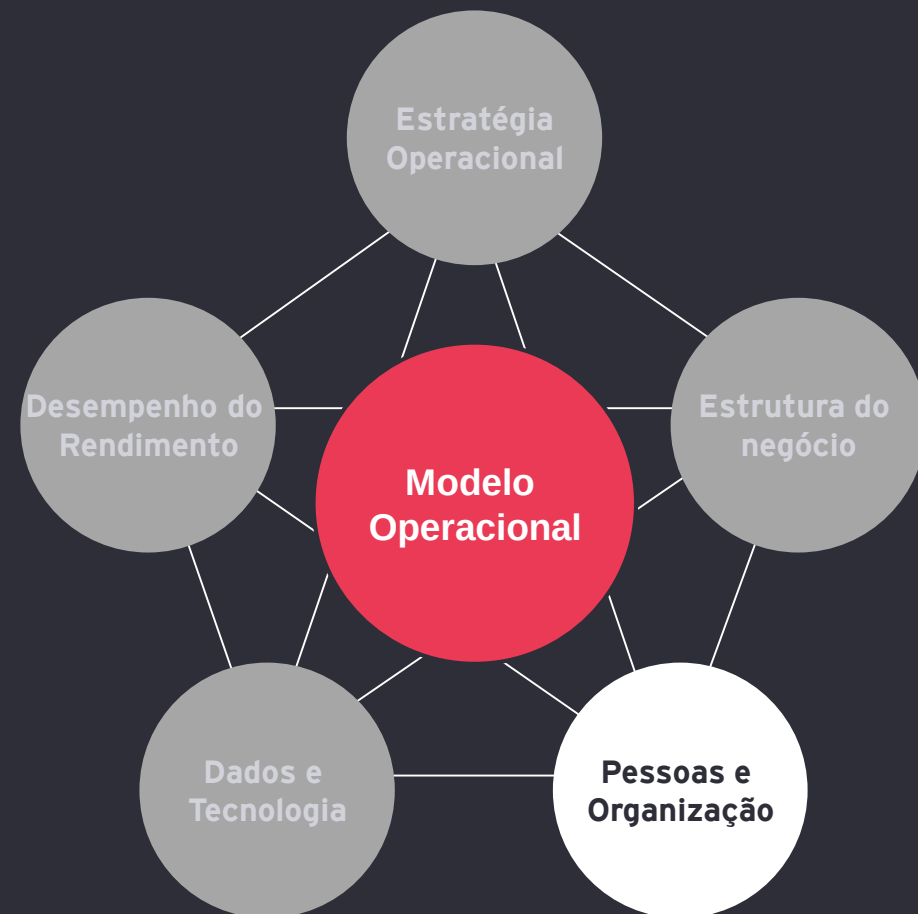
Estrutura do Negócio



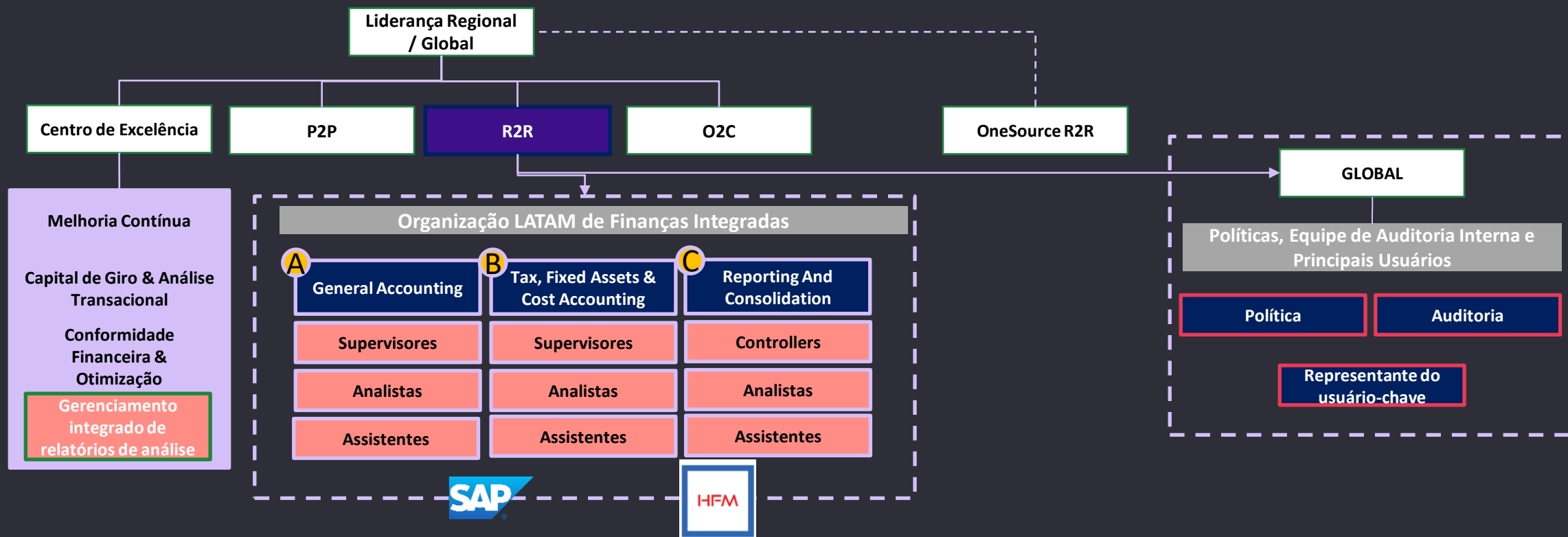
Pessoas e Organização

Definição das capacidades necessárias das pessoas para cumprir as funções, funções e responsabilidades estabelecidas na estrutura organizacional.

- Fortalecer **habilidades e capacidades** orientadas a metodologias ágeis e soluções digitais
- Equipes autônomas e multifuncionais ancoradas na jornada do cliente, produto e serviço



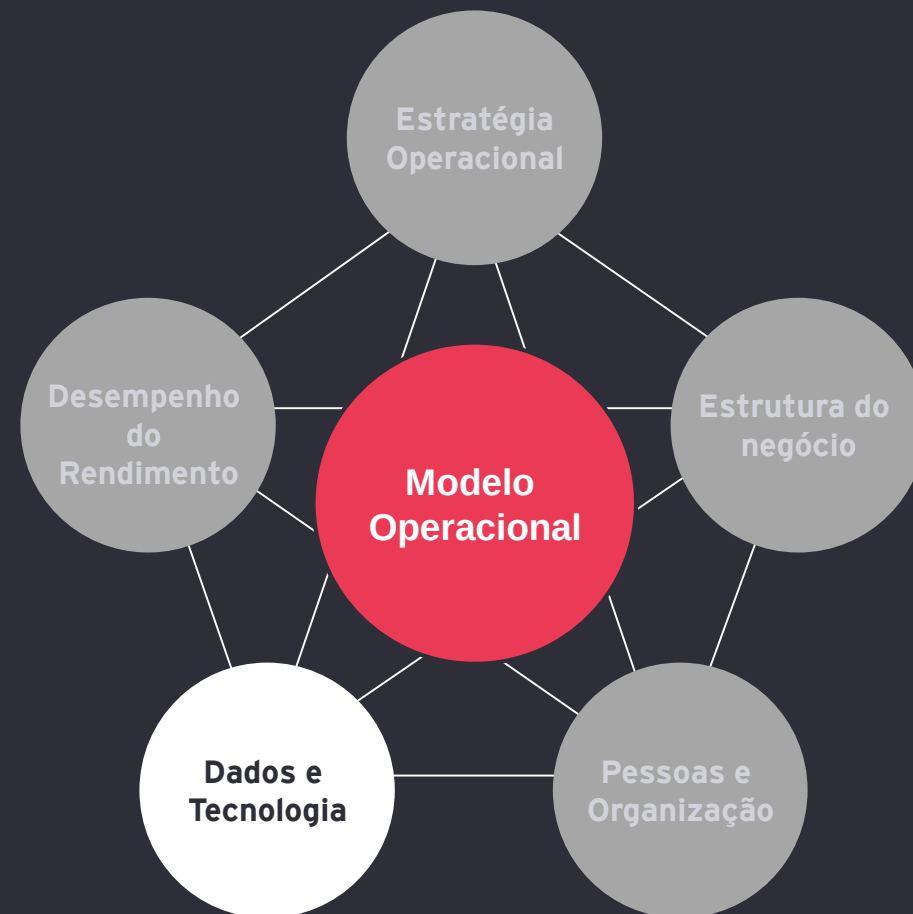
Pessoas e Organização



Dados e tecnologia

Definir a tecnologia e os dados que facilitarão a entrega do Modelo Operacional Ideal usando informações com integração aprimorada e informações em tempo real.

- Ferramentas de gerenciamento de relacionamento com o cliente para monitoramento e gerenciamento de relacionamentos
- Sistema de relatórios para coleta e análise de dados de empresas do portfólio e fundos subjacentes.



Modelo operacional - Dimensões

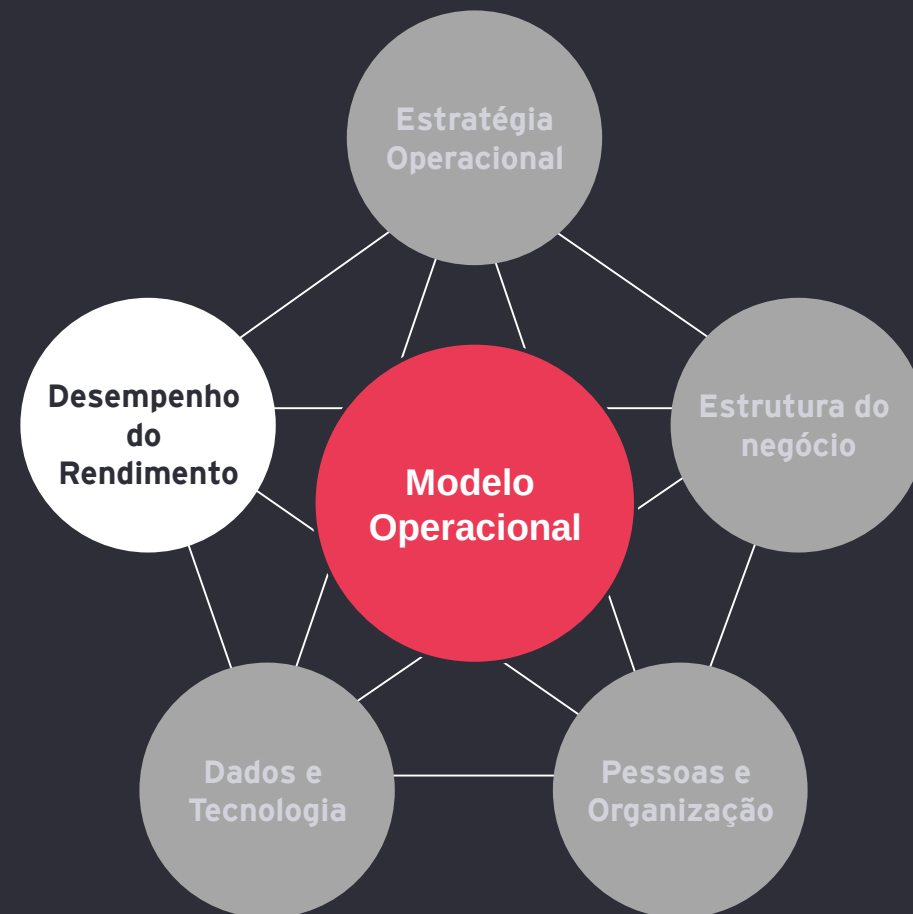
Dados e tecnologia

Aplicações		Benefícios Tecnológicos
Outros		• Reduz o tempo de reprocessamento de informações • Fornece controle e monitoramento do processo. • Melhora a experiência e interação do usuário através do processo, permitindo uma melhor compreensão das atividades a serem executadas.
ERP		• Reduz a geração de relatórios e o tempo de criação e permite uma tomada de decisão rápida. • Permite ter controle sobre as datas de fechamento para o recebimento de novas solicitações financeiras, evitando atrasos no processamento final. • Melhora o processo de aprovação, intensificando pedidos às partes apropriadas, gerando alertas e acompanhamento.
Conciliação	  	• Reduz as atividades manuais e o tempo de geração de reconciliação. • Acelera a análise de relatórios e identifica rapidamente possíveis erros e discrepâncias nos processos contábeis, bancários e financeiros. E gera rastreabilidade e controle de processos.
Big Data, Analytics, Relatórios	   	• Melhora a tomada de decisão para a empresa e a criação de objetivos estratégicos por meio do Big Data. • Reduz as atividades manuais para a criação de relatórios mensais. • Entendendo as necessidades dos usuários, clientes e áreas de negócios.
Ferramentas de colaboração	  	• Sincroniza as atividades do processo em que diferentes áreas estão envolvidas, conferindo maior controle nos tempos de resposta e execução de tarefas financeiras atribuídas, a fim de alcançar os objetivos da empresa e atender às datas definidas.

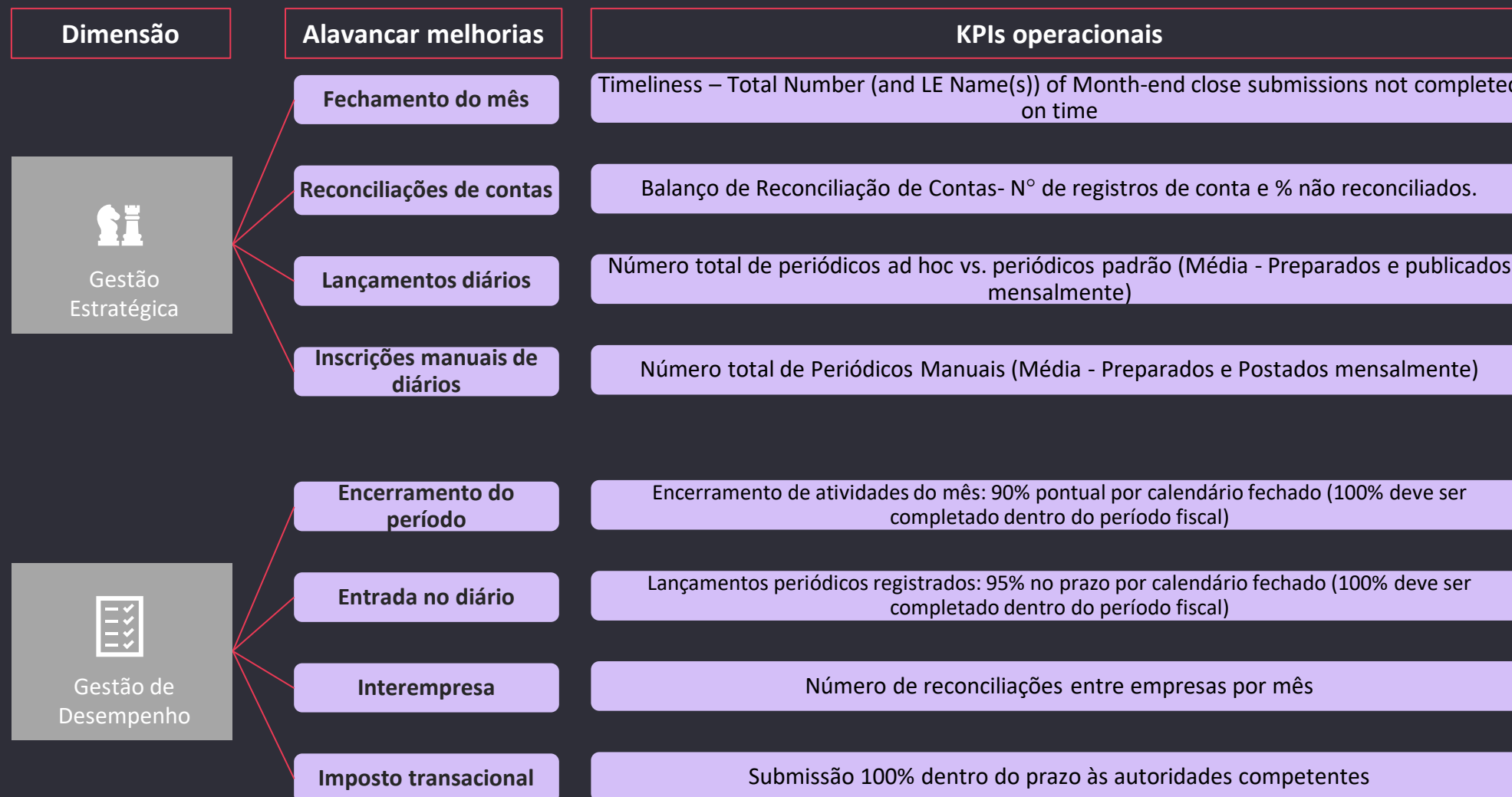
Desempenho de rendimento

Estabelecendo métricas de desempenho em termos financeiros e qualitativos para medir e avaliar o modelo operacional

- Desenvolver uma plataforma analítica de negócios para medir o desempenho
- Estabelecer um conjunto de KPIs em tempo real em todos os processos



Desempenho de rendimento



Agenda

1. Avisos importantes
2. Modelo operacional
3. Por que redesenhar o modelo operacional? – Impulsores internos e externos
4. Agregando valor ao modelo operacional
5. Q&A



| POR QUE REDESENHAR O MODELO OPERACIONAL?

Modelo operacional alvo (TOM)

- Futuro estado de um modelo operacional
- Planejamento e implementação de iniciativas, programas e projetos
- Rota de Transformação



Benefícios

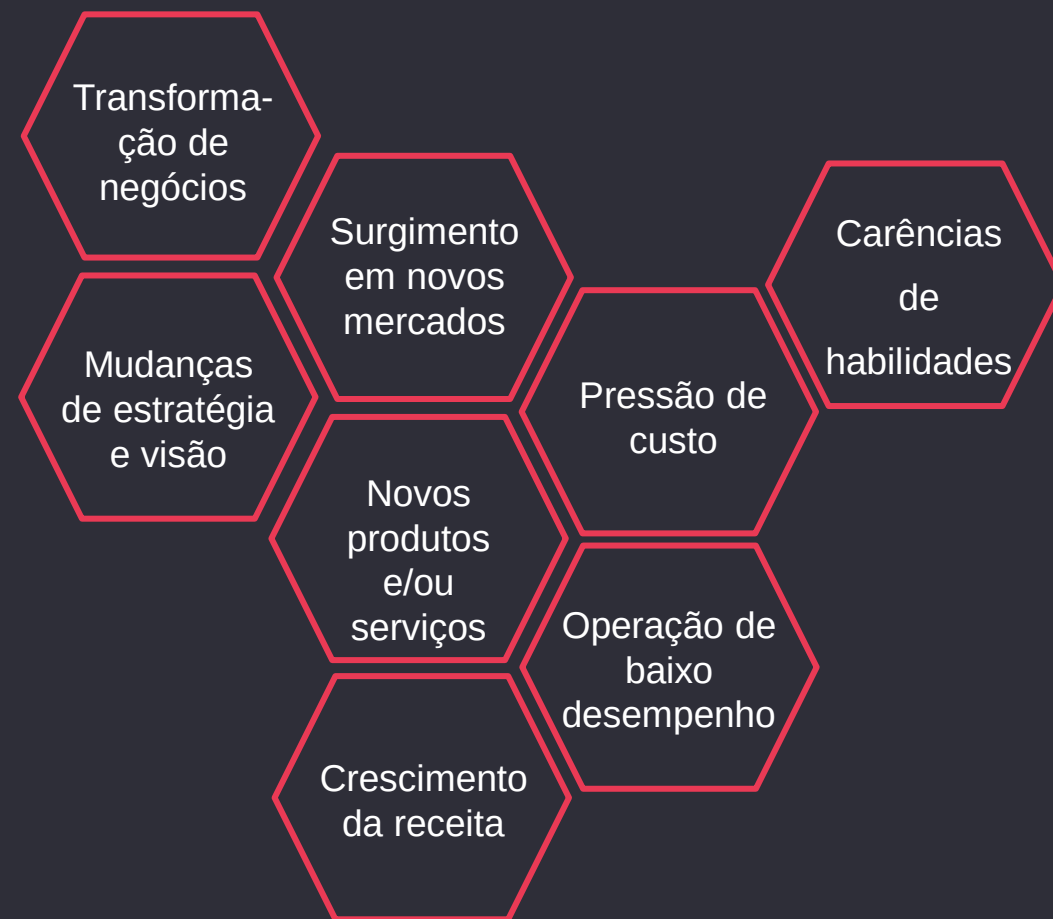
- ✓ Aumentar a receita e os lucros
- ✓ Melhorar a experiência do usuário
- ✓ Reduzir riscos operacionais
- ✓ Melhorar o controle e a supervisão sobre o negócio
- ✓ Reduzir custos operacionais
- ✓ Melhorar a qualidade e a tempestividade dos dados
- ✓ Atribuição correta de função e planejamento eficaz de treinamento

POR QUE REDESENHAR O MODELO OPERACIONAL?

Impulsores externos



Impulsores internos



| Agregar **valor** ao modelo operacional



Projete um modelo operacional alinhado com o estilo de vida do cliente
(Customer Journey)



Use ferramentas como Design Thinking. Design de serviço é uma abordagem centrada no ser humano



Tomada de decisão com base na análise de dados



Crie uma mentalidade de empatia. As empresas precisam criar uma cultura que valorize a empatia.

Chegou a hora de trabalhar juntas!

DESAFIO EM GRUPO “Valor agregado”



Em grupos de 3 a 6 pessoas deverão aprofundar o modelo operacional e de negócios de uma das empresas das integrantes do grupo.

Data de entrega: **Quinta-feira, 19 de Maio**

Consulte as instruções detalhadas na Academia ConnectAmericas

Q & A

OBRIGADA!

Nos vemos na próxima terça-feira.



Por favor, insira este link e complete a pesquisa de feedback desta aula:

<https://forms.office.com/r/Da8w1qevmB>

Sua opinião é muito importante para nós.