

Tema 3: Modelo de negócio

19 de abril de 2022 - 10 de maio de 2022

Bem-vinda ao curso de transformação digital para internacionalização!

Este é o terceiro tópico do programa "Modelo de Negócios", que visa desenvolver os conceitos associados ao segundo domínio da transformação digital: Competência e Valor. Aqui você começará a entender como sua empresa pode gerar maior valor ao cliente, alavancando as diferentes partes interessadas que compõem sua cadeia de valor.

Conteúdo: modelo de negócio e operacional, canvas, plataformas, relações comerciais

O objetivo deste documento é apresentar os principais conceitos relevantes que o orientarão a aprofundar seu modelo de negócios e que lhe permitirão adquirir o conhecimento e as habilidades necessárias para transformar seu negócio

Vamos continuar aprendendo juntas!

Conteúdos

1	Modelo operacional	3
2	Impulsionadores internos e externos	5
3	Agregando valor ao modelo operacional	6

Modelo operacional

Um modelo operacional é uma estrutura que define as capacidades internas, processos e sistemas necessários para executar as atividades cotidianas realizadas em uma empresa para atingir os objetivos comerciais.

Um modelo de negócios é uma estrutura para encontrar uma forma sistemática de liberar valor a longo prazo para uma organização, ao mesmo tempo em que fornece valor aos clientes e captura de valor através de estratégias de monetização. Por outro lado, um modelo operacional tende a estruturar seus processos centrais e a descrever como o negócio é executado para capturar valor. O modelo comercial e o modelo operacional devem ser alinhados e integrados com a estratégia.

Quais são as principais características de um modelo operacional?

Embora não haja uma única maneira de definir um modelo operacional, recomenda-se que o design do modelo operacional tenha as seguintes características:

1. **Abordagem centrada no cliente:** Estruturam processos centrais baseados em um profundo entendimento de suas necessidades, preferências e comportamentos. Da mesma forma, para executar atividades produtivas que geram valor.
2. **Modelo de negócios flexível:** Modelos de negócios com capacidade de adaptação a um ambiente em constante mudança e às necessidades dos clientes.
3. **Transformação cultural:** Consiste em um processo evolutivo e de desenvolvimento da cultura de uma organização.
4. **Ferramentas ágeis:** Ferramentas e metodologias que aplicam de maneira regular um conjunto de boas práticas para trabalhar de maneira colaborativa, em equipe a fim de obter os melhores resultados possíveis dos projetos.
5. **Vantagens comparativas:** Consiste em uma ou mais características de uma empresa, o que a diferencia das demais e a coloca em uma posição relativa superior para competir. Ou seja, qualquer atributo que o torne mais competitivo do que outros.
6. **Medição de impacto:** Um conjunto de ferramentas que estabelecem KPIs em tempo real em todos os processos, a fim de medir o desempenho.

Modelo operacional

O modelo operacional gerencia os **processos, pessoas, tecnologia e informações** necessárias para operar atividades diárias como produção, logística, marketing, vendas, entre outras. Portanto, ele define **como** a proposta de valor e outros elementos previamente identificados no modelo de negócios serão cumpridos. As cinco dimensões que compõem um modelo operacional são as seguintes:



- **Estratégia operativa:** Definición de iniciativas a corto, mediano y largo plazo que estén alineados con los objetivos de negocio, producto, cliente y riesgo.
- **Arquitectura de negocios:** Es una disciplina empresarial que describe lo que hace el negocio y cómo debe operar para lograr la visión y la estrategia del negocio.
- **Personas y organización :** Define funciones y responsabilidades claras dentro de la estructura organizacional para establecer la dirección, confirmar la alineación, mantener la gobernanza y obtener resultados exitosos.

- **Dados e tecnologia:** Definindo a visão e a finalidade da tecnologia em uma empresa alavancando o uso de dados integrados e em tempo real..
- **Desempenho:** Estabelecer métricas de desempenho em termos financeiros e qualitativos. Gerenciando plataformas analíticas de negócios e KPIs para medir o desempenho em tempo real..

Modelo Operativo Alvo (TOM)

O Modelo Operacional Alvo (TOM) é o que as empresas se referem quando falam de seu estado futuro. Este termo refere-se ao estado no qual uma empresa se esforça para implementar várias iniciativas, programas e projetos através de um redesenho do atual Modelo Operacional. Através de um processo iterativo, e as dimensões são testadas e adaptadas para crescer junto com o modelo em um ciclo constante de evolução.

O redesenho do modelo operacional do seu estado atual para o modelo operacional alvo deve ter componentes internos e externos analisados.

Impulsores externos

Os impulsores externos referem-se às tendências econômicas e de mercado que afetam um ou mais setores da economia ao longo de um período de tempo. Portanto, eles podem ser identificados através de uma análise política, econômica, social, tecnológica, legal e ambiental (PESTLE).

Exemplo:

- Volatilidade da taxa representativa de mercado (RMR) para as empresas que importam e exportam o produto

Impulsores internos

Os fatores internos variam entre as empresas, dependendo de suas necessidades de mercado, clientes e estoque.

Portanto, eles podem ser identificados por meio de uma análise de Pontos Fortes, Pontos Fracos, Oportunidades e Ameaças (SWOT).

Exemplo:

- Nova linha de produtos

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

Agregar valor ao modelo operacional

Alinhamento com o estilo de vida do cliente (Jornada do Cliente)

Programas de projeto, projetos e iniciativas que se alinham com o ciclo de vida do cliente. Os líderes do projeto serão donos de todos os aspectos de como fazer com que a Jornada do Cliente seja bem-sucedida em toda a empresa.

Design Thinking

O projeto de serviços é uma abordagem centrada no ser humano onde os projetistas consideram as complexas cadeias de interações envolvidas na inovação, produção e entrega de um produto ou serviço. Requer uma visão multidimensional de como atender às necessidades do cliente, incluindo todas as funções envolvidas dentro da empresa.

É uma abordagem que permite que as empresas se envolvam no desenvolvimento iterativo de produtos, escalem com base nas necessidades dos clientes e invistam com base em uma melhor apreciação do tamanho do mercado.

Análise de dados

Fornecer aos proprietários dos processos dados e capacitá-los a tomar decisões. As organizações modernas estão colocando dados anônimos ou pseudoanônimos para funcionários da linha de frente do atendimento ao cliente. Por estarem na linha de frente, eles podem ver o desempenho de um produto ou serviço. As empresas devem permitir que esses funcionários tomem decisões baseadas em dados para impulsionar ou mudar a direção de um produto ou serviço sem a intervenção da liderança central.

Agregar valor ao modelo operacional

Mentalidade de empatia

As empresas precisam criar uma cultura que valorize a empatia. A empatia com o cliente final permite que os proprietários do processo otimizem produtos e serviços para o máximo envolvimento do cliente.