



**CSC**

**CENTRO DE SERVIÇOS COMPARTILHADOS**

Microsoft Dynamics CRM

## MOVENDO-SE PARA CADEIA DE VALOR

O cenário atual do mundo dos negócios é altamente complexo. Os clientes demandam atendimento de alto nível e personalizado, produtos de última tecnologia, qualidade e, o mais importante: preços extremamente competitivos.

As companhias mais do que nunca, buscam foco em suas atividades-fim, e, como solução para melhoria nos processos e redução de custos operacionais, buscam a execução do modelo de prestação de serviços centralizados a partir do Centro de Serviços Compartilhados.

Sabemos que criar um CSC implica em desafios como, mapear os principais processos que permeiam as áreas, mudança na cultura organizacional e principalmente, adesão dos clientes internos ao novo modelo. Já estruturado, o CSC, além de reduzir custos e unificar os processos, precisa prover serviços personalizados e de alta qualidade.

A evolução do Centro de Serviços Compartilhados na busca pela excelência na prestação de serviços faz com que toda interação com o cliente interno seja uma oportunidade para garantir a sua satisfação e percepção de valor.

Neste sentido, o CSC passa a exercer um papel estratégico, onde o conhecimento é um dos seus maiores bens e a cultura de prestação de serviços, um método operacional diário para a melhoria contínua e evolução.



## APÓS A SUA IMPLEMENTAÇÃO, O SOFTWARE MICROSOFT DYNAMICS CRM MELHOROU A PRODUTIVIDADE DO CENTRO DE SERVIÇOS COMPARTILHADOS DA FABRICANTE DE BEBIDA

Como gerir eficientemente o relacionamento interno em uma empresa com mais de 11 mil funcionários alocados em 13 fábricas distribuídas em 11 estados, além de 600 mil pontos de vendas e 100 mil fornecedores? Esse era o desafio da Brasil Kirin que a fez contratar uma consultoria para mapear os processos de comunicação entre esse público e o Centro de Serviços Compartilhados (CSC), que reúne os departamentos fiscal, financeiro, recursos humanos, contratos e faturamentos.

“Começamos um trabalho por todo o Brasil, nas 13 fábricas, com objetivo de conhecer a percepção dos clientes internos e colaboradores atendidos pelo CSC”, comenta Guilherme Lacerda Bruns, gerente administrativo do CSC da Brasil Kirin. Graças a esse levantamento, a empresa compreendeu que havia diversos pontos a melhorar, como por exemplo, o alto volume de chamados sem registro e o desconhecimento da produtividade dos profissionais.

“Descobrimos que a percepção dos atendidos era de que o CSC não ajudava e não se preocupava com o tempo que as pessoas gastavam”, diz Bruns. Uma visão que, segundo o executivo, impactava diretamente no desempenho do CSC.

A partir desse entendimento, a Brasil Kirin começou a avaliar fornecedores de softwares de gestão de relacionamento, que pudessem atender as expectativas, que seriam tanto locais como globais. Com o aval da área de TI, que participou do processo de seleção desde o início, a empresa escolheu o Microsoft Dynamics CRM como ferramenta para aperfeiçoar o desempenho do CSC. “A Microsoft tinha um apelo maior por ser uma plataforma mais fácil de utilizar e comum entre nossos clientes, além de que o tempo de implementação seria menor, uma vez que a solução já se encontrava instalada para atender um pequeno público na área de contratos”, explica Bruns.

O suporte à implementação, levou seis meses e foi feito pela Tridea by AlfaPeople. “Antes a empresa não tinha informações gerenciais à disposição. Com o Dynamics, isso acabou. A ferramenta estipula prazo para atender demandas, aumenta a produtividade e faz a gestão das informações”, explica Éber Gustavo, Especialista em CSC da consultoria Tridea by AlfaPeople.

Junto à implementação do CRM foi implantado um portal para concentrar os pedidos e solicitações ao CSC. Um canal direto com o público interno de forma fácil e ágil. “Essa estratégia também foi determinante para aprimorar nosso relacionamento”, comenta Bruns.

Na Brasil Kirin, o Dynamics CRM hoje é utilizado por quatro mil colaboradores

Redução de Novos Contratados  
10% Ganho em Produtividade  
30% Redução no Tempo

de Atendimento  
50% Caso em Números s, com ganhos nas frentes de geração de informação, entendimento da necessidade do colaborador e análises de processos, além de reduzir custos.

“A empresa evoluiu em gestão de pessoas, em produtividade e em volume. Reduzimos o tempo dos atendimentos em até 50% porque podemos visualizar de forma rápida e objetiva os dados necessários para priorizar cerca de 50 mil chamados por mês e podemos mensurar o nível de satisfação de nossos clientes”, diz o gerente do CSC.



REDUÇÃO NO TEMPO  
DE ATENDIMENTO



GANHO EM  
PRODUTIVIDADE



REDUÇÃO DE NOVOS  
VOS CONTRATADOS

**A TRIDEA BY ALFAPEOPLE UTILIZOU SEU CONHECIMENTO DA PLATAFORMA MICROSOFT DYNAMICS CRM PARA CRIAR UMA SOLUÇÃO ESPECÍFICA PARA CSC**

Destaque para processos prontos de: recursos humanos, área administrativa e financeira, gestão predial, reserva de salas, entre outros.

Essa solução promove a diminuição do tempo de implantação, redução dos custos, otimização dos processos operacionais, aumento da satisfação do cliente interno



## USO DO CRM NOS CENTROS DE SERVIÇOS COMPARTILHADOS

por Egon Cesar Coradini

**Redução de custos, otimização de processos e melhoria na qualidade do atendimento ao cliente interno aproximam os Centros de Serviços Compartilhados da tecnologia usada na prática CRM.**

Quando fundamos a TRIDEA em 2004 já era parte da nossa missão a geração de “resultados empresariais”. Por conta do foco na prática, buscamos nas relações com os clientes externos as principais fontes de geração de resultados, trabalhando na otimização de processos e na redução “saudável” de custos.

Nos últimos anos, além dos clientes externos, passamos a apoiar empresas em sua luta para melhorar atividades de suporte ao cliente interno. Atividades com potencial de redução de custo, terceirização e “libertação” para que a empresa foque em seu negócio. Dentre as principais iniciativas, são os Centros de Serviços Compartilhados que mais tem despertado nossa atenção.

Área financeira, jurídico, RH, suprimentos, logística, infraestrutura, TI, são alguns dos exemplos de áreas/departamentos que podem contar com equipes especializadas sendo acionadas a partir de um único ponto dentro da empresa (CSC).

Esta abordagem baseada na centralização das solicitações de serviços e orquestração das áreas especialistas é bem mais eficiente do que oferecer aos clientes internos o contato direto em cada operação. Os CSCs tem servido à empresas em processo de crescimento rápido ou notoriamente grandes, onde a padronização dos processos, o ritmo de aprovações, tratamento das solicitações e satisfação dos clientes internos é fundamental para manterem o controle sobre suas operações, seu crescimento e estrutura.

Do ponto de vista da tecnologia, o conceito de visão 360 graus do cliente, nível de serviço, atendimento multicanal, histórico de relacionamento, dados provenientes de sistemas legados, mobilidade, dashboards, pesquisa de satisfação, classificação de clientes, são perfeitamente traduzidos para o mundo do cliente interno e em

especial para os sistemas de apoio aos CSCs, aproximando e organizado a relação entre os solicitantes (clientes internos), aprovadores (gestores), atendentes (profissionais do CSC) e especialistas (áreas/departamentos de solução).

O modelo de gestão sugerido, os ganhos esperados e a tecnologia aplicada tornam-se realidade quando o fator humano é considerado a base desta iniciativa, demandando, portanto processos bem definidos e conhecidos, comunicação frequente e recorrente, e o principal, o sentimento de que todos estão ganhando ao “libertarem” a empresa e seus colaboradores para dedicarem-se a uma atividade muito nobre, trazer receita para casa!



**TEM UMA PERGUNTA?**

**AlfaPeople**

Av. Maria Coelho Aguiar, 215  
Jd. São Luiz - São Paulo/SP  
CEP: 05805-000 **Brazil**  
Phone: +55 (11) 3741-5181  
Email: [info.br@alfapeople.com](mailto:info.br@alfapeople.com)