



**XCELLENCE**  
& CO.

Estudos e Soluções

# **CENTRO DE EXCELÊNCIA**

**Estratégia para resposta e acelerador de  
Resultados contra a COVID-19**

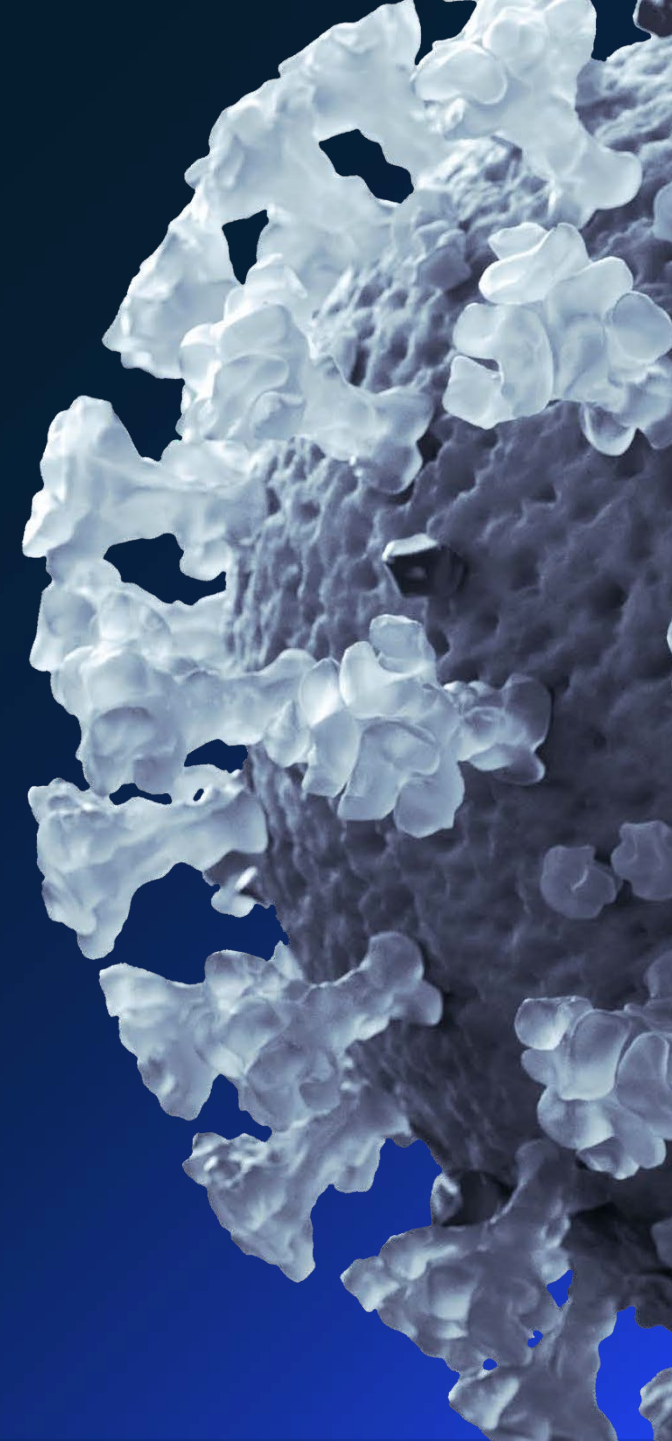
**20 de fevereiro de 2020**

# O COVID-19 é, antes de tudo, um desafio humanitário, mas de sustentabilidade e perenidade das organizações

## Empresas de todo o mundo precisam agir prontamente.

Mas fazer essa reviravolta exige inovação, em particular, a criação de um estilo único de ataque. Exige a construção de uma equipe coesa, mesmo quando dispersa fisicamente. E exige liderança, tanto na administração quanto no campo. O resultado: repensando tudo, a sua organização voltará mais forte e integrada.

Com o advento do COVID-19, a metodologia da Xcellence & CO. - o Centro de Excelência – CoE – é capaz de ser adaptada para superar também as dificuldades advindas com as consequências desta pandemia e ir além, sua utilização completa permite uma completa Transformação Organizacional para tornar a sua organização uma empresa resiliente e adaptada para esta nova Era de Transformação.



# Como o CENTRO DE EXCELÊNCIA Xcellence pode ajuda-los na Transformação para a Nova Era do Mercado?



## Respondendo de forma estruturada aos impactos da crise para fortalecer sua organização

A Ásia, Europa e Américas estão em estágios diferentes de maturidade tecnológica e por relatórios recentes de diversos órgãos de comunicação, o COVID-19 também apresentam diferentes estágios de reação à crise. Em comum, a sequência de ação segue caracteristicamente 3 ondas:

### Onda 1 – Responder

Garantir estabilidade e continuidade dos negócios enquanto buscam conter a crise com isolamentos social – fase atual de todas as organizações;

### Onda 2 Reagir







Institucionalizar novas formas de trabalhar – tornar-se uma empresa RESILIENTE – somente as empresas com visão de futuro adequadas a um período de incertezas terão sucesso nesta fase enquanto trabalham a Onda 1 – *Esta é a nossa recomendação para a sua organização;*

### Onda 3 – Reinventar

Usar o que estão aprendendo com a crise para priorizar a transformação tecnológica para adaptar-se as mudanças, superar obstáculos e integrar suas cadeias de valor para continuar em operação.

## FASE 1 - GARANTIR ESTABILIDADE E CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS

## FASE 2 – A ORGANIZAÇÃO RESILIENTE AO NOVO CONTEXTO DO MERCADO

 <p>Governança Resiliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ative um plano de recuperação, se necessário, mantenha o plano de contingência</li> <li>• Reflita sobre a situação atual e inicie a ONDA 2: faça sua organização resiliente e ágil</li> <li>• Formalize o plano de Ação para a gestão de Mudança: o Centro de Excelência</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instaura o Centro de Excelência para definir o novo modelo operacional da empresa</li> <li>• Monitore e atualize os resultados obtidos através de painéis de indicadores para medir resultados, identificar gargalos e corrigir rumos com as lições aprendidas</li> <li>• Faça frequentemente a avaliação de melhoria contínua</li> </ul>
 <p>Profissional do Futuro</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencie o retorno dos funcionários à “normalidade” seja on-line , seja presencial quando possível e necessário</li> <li>• Revise a estratégia para talentos e operações, a relação do trabalho vai mudar</li> <li>• Revise a régua do padrão regulatório e dos protocolos de governança, estratégia e parcerias, não perca seus fornecedores chave ou estratégicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remodele os contratos de trabalho para refletir a nova de relacionamento com fornecedores</li> <li>• Treine e eduque os profissionais para crise e prepara-lo para o novo modelo de jornada de trabalho e novas funções</li> <li>• Considere novos os modelos de negócios e ecossistemas de relacionamento para o futuro</li> </ul>
 <p>Gestão por Desempenho</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabalhe em resoluções de disputas contratuais: cuide dos pequenos e médios fornecedores</li> <li>• Busque aumento de capital e refinanciamento de dívidas a baixo custo</li> <li>• Adeque o reporte financeiro : tempo de atualização mais curto</li> <li>• Avalie o tamanho e o modelo operacional (ex: recursos fixos vs variáveis; pessoas vs tecnologia)</li> <li>• Planeje a venda/ eliminação de ativos com baixo desempenho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenha foco nas previsões e projeções financeiras enquanto a organização se readapta ao novo modelo</li> <li>• Teste o seu novo modelo corporativo e o resultado da estrutura de capital comparada ao modelo anterior</li> <li>• Torne a gestão por indicadores de desempenho um fator essencial nas operações e na gestão financeira</li> </ul>
 <p>Cadeia de suprimentos e operações de apoio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Busque transparência, visibilidade , simplificação e integração de toda a cadeia de suprimentos</li> <li>• Colabore com clientes e fornecedores para sincronizar operações e atender às prioridades apesar das restrições</li> <li>• Implemente uma gestão ágil de inventário e fluxo de caixa; segregue famílias de produtos para ações de melhorias características para cada tipo de produto/família.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Simplifique, integre e automatize a cadeia de suprimentos para melhorar a resiliência e escalabilidade do negócio.</li> <li>• Estabeleça mecanismos de controle para prevenção e respostas a riscos ( indicadores e analíticos)</li> <li>• Implemente soluções de Indústria 4.0 e os conceitos de Digital Supply Network (DSN) para ganhar visibilidade de ponta-a-ponta, escalabilidade, inteligência eficiência, otimização e agilidade e interconectividade.</li> </ul>
 <p>Expectativa e Percepção do Cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reveja prazo de pedidos, compromissos e controles</li> <li>• Implemente ou otimize e integre com tecnologias mais modernas e digitais para melhorar as interações com clientes e canais de venda</li> <li>• Reveja e realinhe o ciclo de recebíveis, processos de cobranças e KPIs</li> <li>• Otimize o e-commerce e a estratégia de canais de venda e relacionamento com clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabeleça canais de comunicação e reclamação para cada tipo de cliente ( varejo, PJ, B2B N2C)</li> <li>• Redesenhe o modelo operacional para ser focado no cliente: Processos E2E, automatizados e omni-channel</li> <li>• Desenvolva a cultura do servir, meça através de métricas a evolução</li> </ul>
 <p>Tecnologias digitais</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entenda os gargalos da situação atual e prepare o processo de digitalização da plataforma. Foco nas atividades definidas pelo CoE.</li> <li>• Mantenha o suporte e estabilidade do ambiente aos usuários remotos e clientes</li> <li>• Mude a cultura e mind da equipe: o Futuro do trabalho na TI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transforme sua empresa em Plataforma Digital</li> <li>• Implante na sua empresa o conceito de futuro do trabalho com funções TI e “ nãoTI” : Plataforma em nuvem administrada através de SLAs, on-demand, integrada, interoperável com foco no negócio, resultado e cliente</li> </ul>



- **A proposta da Xcellence & CO.**

- **AGIR COM URGÊNCIA.** Durante a crise atual, as empresas trabalharam mais rápido e melhor do que imaginavam ser possível apenas alguns meses atrás. Manter esse senso de possibilidade será uma fonte duradoura de vantagem competitiva.
- Desenvolver um modelo operacional ágil, mas com um visão holística e com equipes multifuncionais que não percam de vista a longo prazo. Nesse sentido, **“ágil” significa implementar um novo modelo operacional construído em torno do cliente e suportado pelos processos ponta-a-ponta e governança adequada.**
- Nossa estratégia de trabalho visa a aceleração da digitalização de ponta a ponta da cadeia de valor para reduzir significativamente o custo da flexibilidade verão benefícios significativos em produtividade, flexibilidade, qualidade e conectividade com o cliente final.
- **Abraçar o futuro do trabalho.** O futuro do trabalho , definido pelo uso de mais automação e tecnologia, estava se aproximando; O COVID-19 acelerou o ritmo. Os funcionários de todas as funções, por exemplo, aprenderam como concluir tarefas remotamente, usando ferramentas de comunicação e colaboração digital. Nas operações, as mudanças irão além, **com um declínio acelerado nas tarefas manuais e repetitivas e um aumento na necessidade de suporte analítico e técnico.** Essa mudança elimina o risco do **“efeito Iceberg”** na sua organização.
- **Reinventar a vantagem competitiva com operações sustentáveis. A sua organização terá sucesso** criando novo valor por meio de respostas rápidas e de qualidade a seus clientes finais - incluindo, mas não se limitando a: desenvolvimento acelerado de novos produto, inovação de serviços para atender a experiência de seu cliente, **melhoria da sustentabilidade operacional e maior interconexão da cadeia de valor e gestão ágil de seus ecossistemas.**

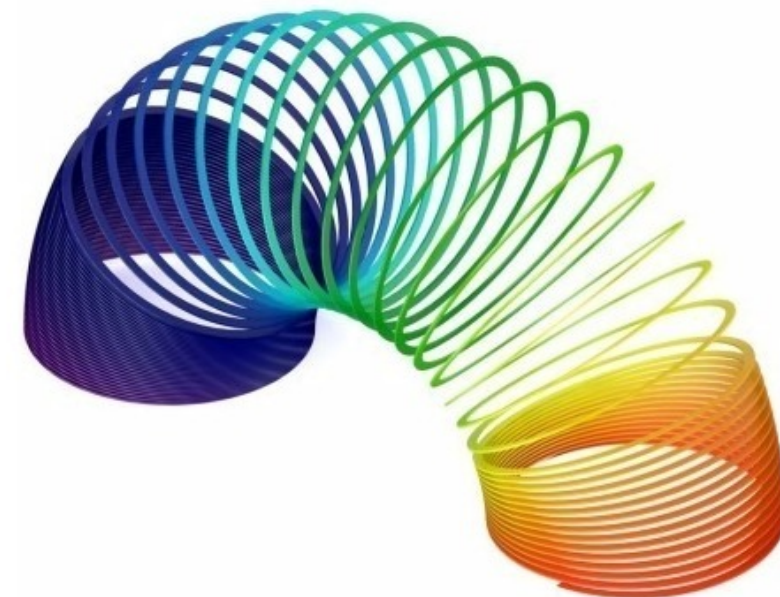
Conte com a **Xcellence** para atingir o “novo normal” da sua organização: **Velocidade + Disciplina.**

# Tornando sua empresa Resiliente com o Centro de Excelência

Equipes líderes técnicas com papéis, responsabilidades e autoridades de decisão claros

Nossa experiência de campo e prática em implantação, operação e aperfeiçoamento do modelo de gestão **Serviços Compartilhados**, modelo este que tem por fundamentos base a eficiência organizacional, o melhor uso dos ativos da organização, o foco no cliente e a melhoria contínua para que ele continue a evoluir e se adaptar as constantes mudanças e demandas do mercado, desenvolvemos uma abordagem melhor - uma estrutura de competências, com foco em dar respostas e resolver problemas da organização, seja histórica ou imediata, focada em dar agilidade aos processos do negócio e orientar o trabalho focado nas demandas do cliente - chamada **Centro de Excelência**. Em uma crise desconhecida, como o surto de COVID-19, o CoE concentra as habilidades cruciais de liderança e capacidades organizacionais e oferece aos líderes a melhor chance de se antecipar aos eventos em vez de reagir a eles.

O CoE é um método operacional prático e, antes, um meio eficiente de coordenar a resposta ativa de uma organização a uma grande crise. É formado por um grupo de competências técnicas com autoridade, liderança e domínio sobre os processos operacionais que redesenham e testam abordagens rapidamente, aprofundam as soluções mais eficazes e avançam na mudança do ambiente da organização para evoluir perante a nova era social e econômica que poderá surgir e tornar a empresa RESILIENTE.



Pensamento divergente /  
estruturado

**15%**

Da capacidade do Centro de  
Excelência

Pensamento divergente / criativo

**25%**

Da capacidade do Centro de  
Excelência

Pensamento Mix – convergente  
/ linear = Inovação

**50%**

Da capacidade do Centro de  
Excelência

Convergente / pensamento  
multidisciplinar = Transformação

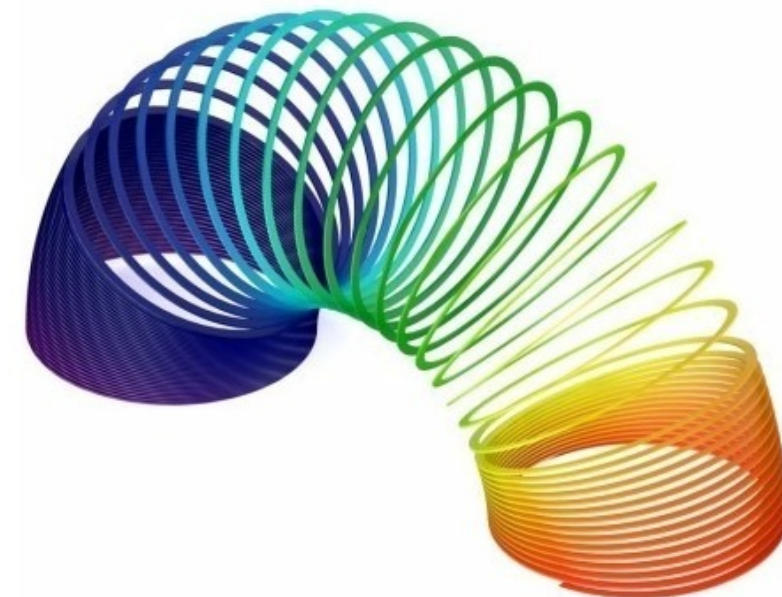
**80%**

Da capacidade do Centro de  
Excelência

# A empresa Resiliente

Organizações resilientes: São empresas capazes de responder rapidamente a mudanças inesperadas, e até mesmo a rupturas caóticas no cenário político e econômico – qualquer semelhança com a atual situação brasileira e mundial não é mera coincidência. Organizações resilientes não apenas sobrevivem, mas sobressaem diante das adversidades, otimizando seus processos e operações para alcançar um sucesso sustentável e duradouro.

Diante dos novos desafios, a resiliência será uma premissa vital para as organizações que quiserem perenizar no futuro. Num primeiro momento (curto prazo) as preocupações serão com as questões de caixa e resolver os problemas emergentes do dia-a-dia. Mas logo depois, precisarão definir estratégias de médio e longo prazo para a transformação de suas organizações se modelarem às demandas do que o novo mercado abrirá. Este é o papel do Centro de Excelência.



Pensamento divergente /  
estruturado

**15%**

Da capacidade do Centro de  
Excelência

Pensamento divergente / criativo

**25%**

Da capacidade do Centro de  
Excelência

Pensamento Mix – convergente  
/ linear = inovação

**50%**

Da capacidade do Centro de  
Excelência

Convergente / pensamento  
multidisciplinar = Transformação

**80%**

Da capacidade do Centro de  
Excelência

# Nós somos a Xcellence & CO.:

Um assessoria boutique formada por especialistas que trabalha COM VOCÊ

## XCELLENCE & CO.

+ 25 anos  
+ 300 clientes

Setores público e privado  
Empresas nacionais e multinacionais  
Atuação no Brasil e exterior  
em diversos portes e setores da economia

**POR QUE “& CO” ?**  
Estes são os atributos de nossas parcerias com os clientes:

**COMPROMISSO  
CONJUNTO  
COLABORAÇÃO  
COMPARTILHAMENTO  
COACHING  
COOPERAÇÃO**

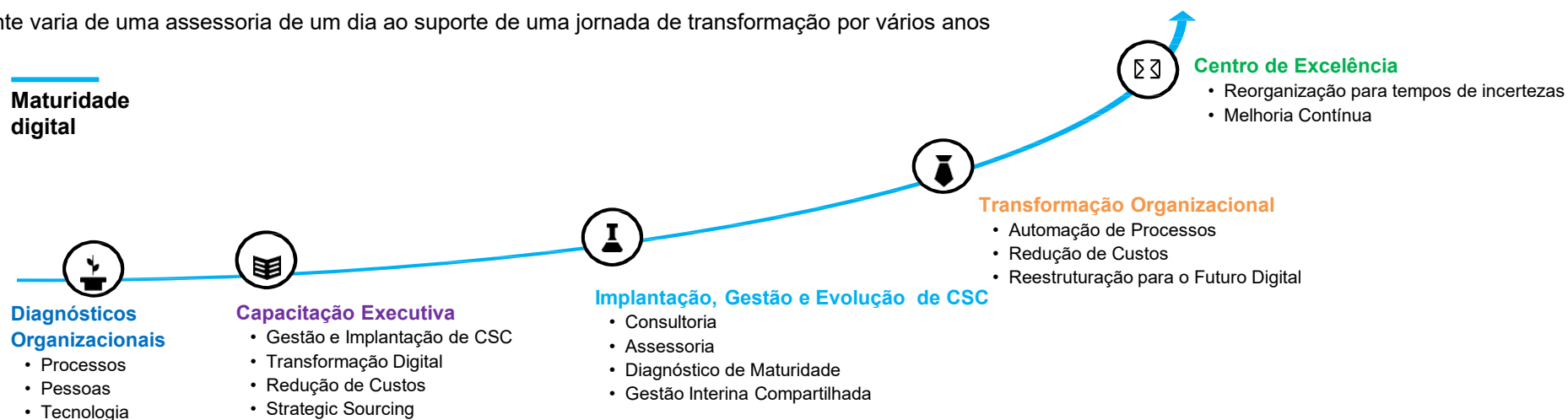
+ 35 CSCs  
implantados

+450 Networking  
com CSCs

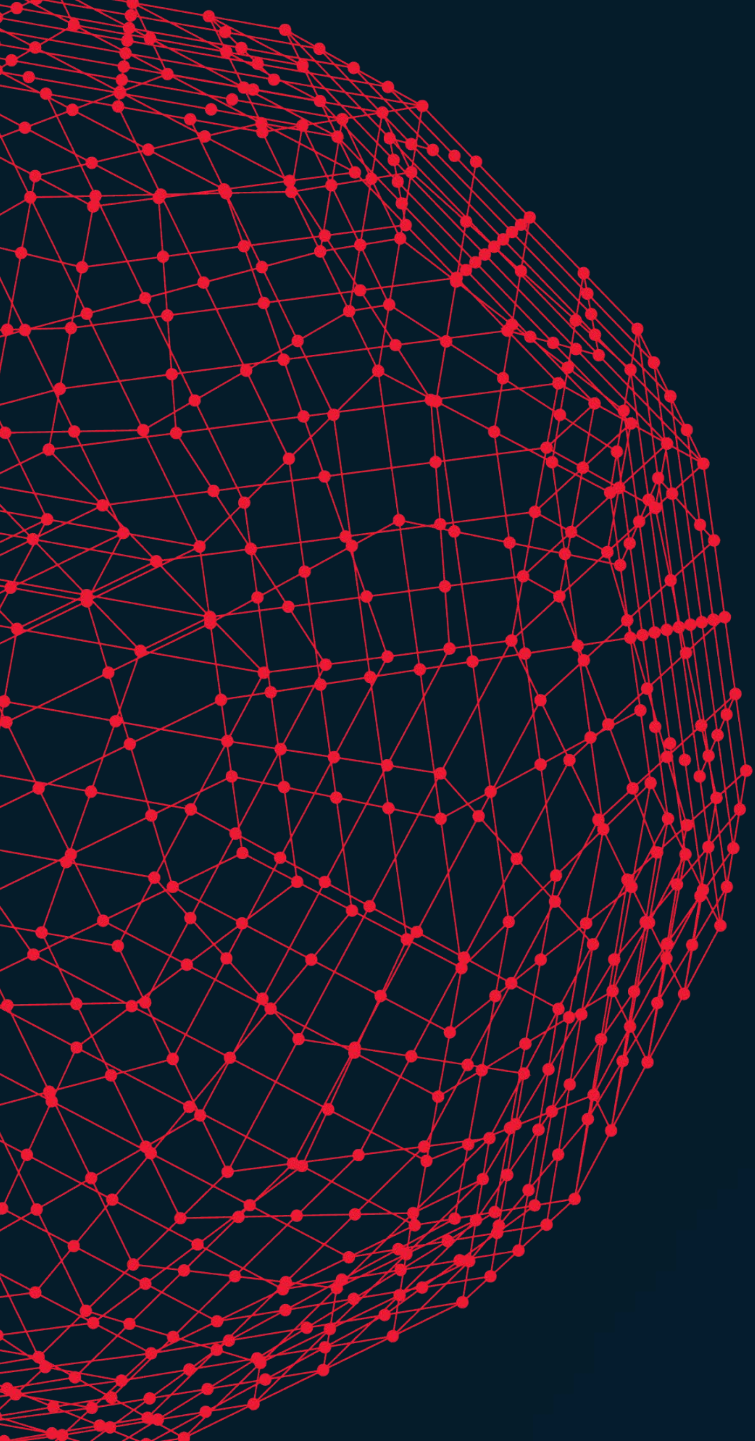
+2.800 profissionais  
capacitados

## UMA ABORDAGEM DE ACORDO COM A SUA NECESSIDADE

O nosso envolvimento com o cliente varia de uma assessoria de um dia ao suporte de uma jornada de transformação por vários anos







Nossa Missão é Transformar suas Ideias em Valor, mas também Ajudá-los a Superar seus Desafios, SEMPRE.

Para saber mais, acesse:

[www.xcellence.com.br](http://www.xcellence.com.br)

[www.xcellencemagazine.com.br](http://www.xcellencemagazine.com.br)

**XCELLENCE**  
& CO.