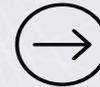
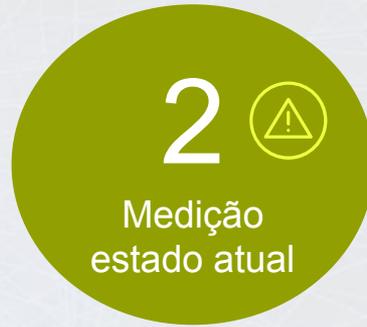
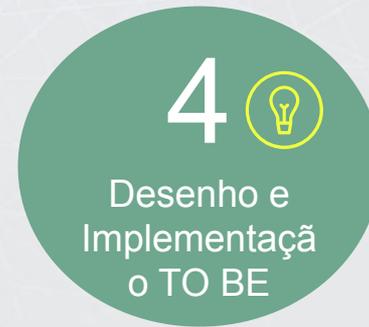


“Como a Metodologia Lean Office revolucionou a operação do Backoffice e trouxe maior qualidade e redução de custos para a minha operação.”





Fases da Metodologia LeanOffice

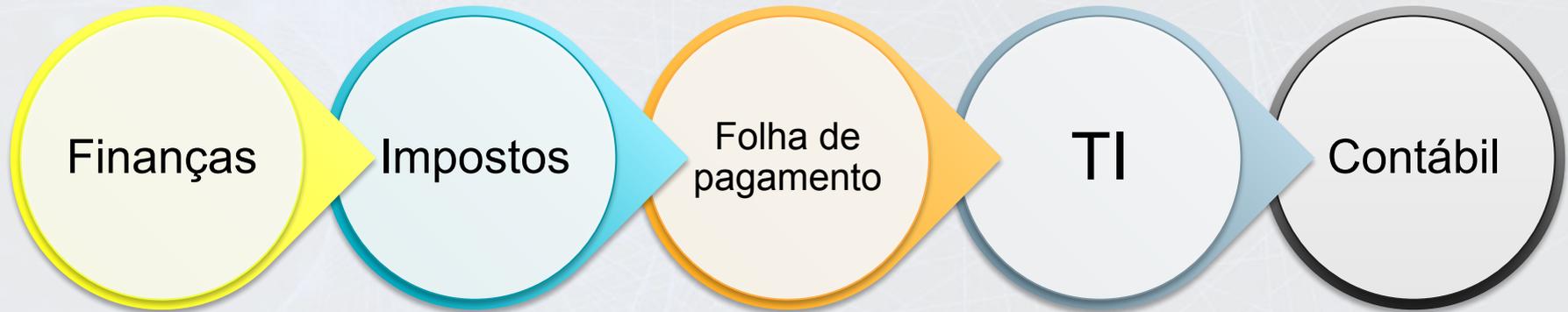


Services we offer

- *Audit & Assurance*
- *Tax Consulting*
- *Business Consulting*
- *Risk Advisory*
- *Financial Advisory*
- *Solutions for emerging companies*
- *Integrated Offerings*



Implementação BPS/RJ



PLANEJAMENTO INICIAL

Implementação BPS/RJ



Projeto Faseado, permite mudança no planejamento em tempo de projeto

Case – ABC Telecom

- **Objetivo:** Otimizar os processos das áreas de faturamento, contas à pagar e Contabilidade, além de melhorar o fluxo de informações entre áreas.
- **Solução:** Implementação da metodologia Lean Office, com Zehnk + Gestão de mudança + Criação de Fluxos de valor

Passo a passo:



1

Planejamento e Mapeamento

- Planejamento Inicial;
- Treinamentos Lean Office
- Levantamento dos Fluxos Operacionais;
- Mapeamento AS IS + Levantamento do esforço



2

Propostas de Valor

- Identificação dos KPIs;
- Propostas TO BE – Fluxos de valor
- Definir Ritos Ágeis;



3

Operação Assistida

- Operação assistida – Lean Office;
- Gestão à vista;
- Execução dos Ritos Ágeis com Exposição dos KPIs;

Case – ABC Telecom

Área de faturamento

01

Engajamento + Planejamento

- 2 Workshops de imersão Ágil;
- 2 Treinamentos de mudança organizacional;
- 2 Treinamentos da ferramenta Zehnk;

02

Mapeamentos – Fluxos de valor

- Listagem dos principais processos da área
- Mapeamento Principal processo;
- Estimativa de esforço detalhada;

03

Propostas de valor

- Identificação dos fluxos de melhoria;
- Mapeamento de 3 cenários TO BE, com estimativa de esforço;

04

Ritos

- Definir os Ritos Ágeis;
- Executar os Ritos;
- PDCA Ritos;

05

Gestão à Vista

- Utilização do Zehnk como ferramenta de gestão de demanda.

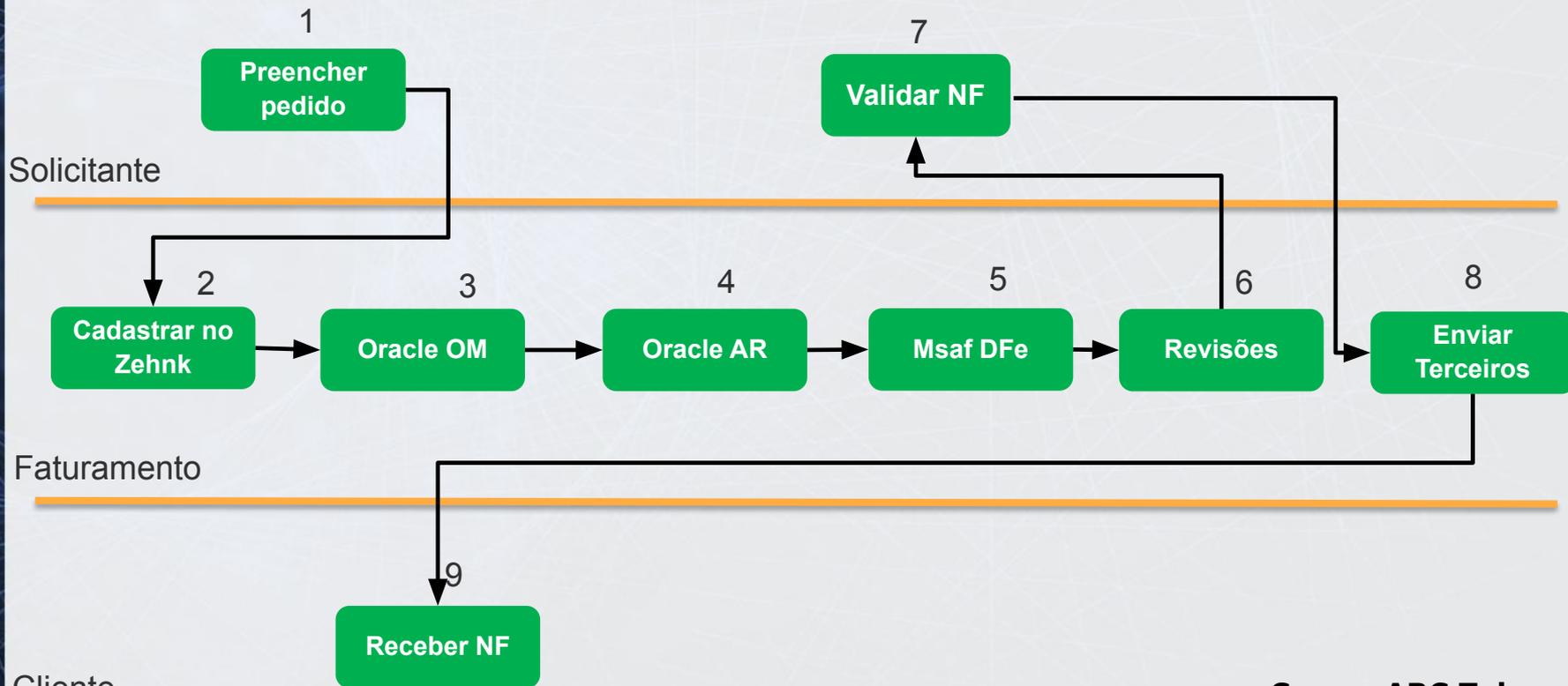
06

Operação Assistida + Kaizen

- Acompanhamento dos processos implementados + Kaizen;

Case – ABC Telecom

Emissão de notas – AS IS



Cliente

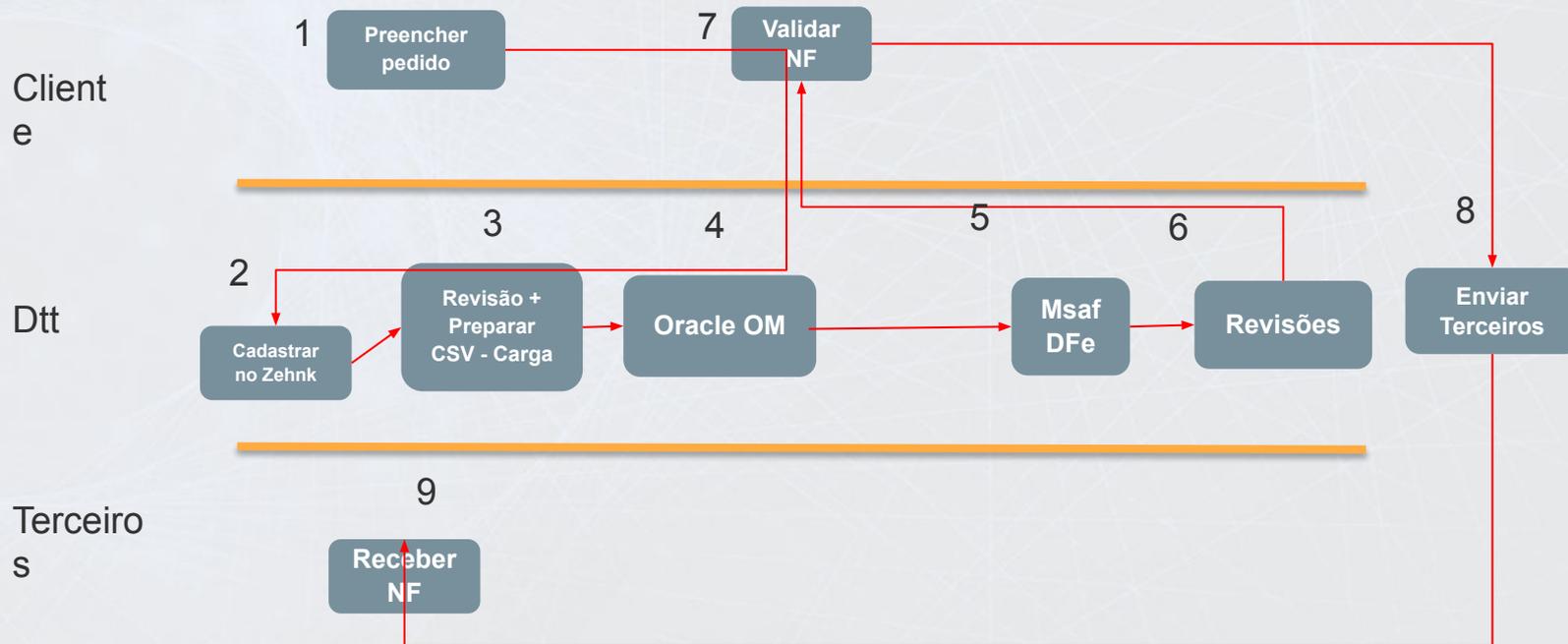
Case – ABC Telecom

Emissão de notas – AS IS

Tempo total: 90min Tempo equipe: 38min

Id	Atividades	Esforço (min)	Id	Atividades	Esforço (min)
1	Preencher Pedido	30	4	AR	10
1.1	Preencher Load Out + Infos		4.1	Ajusta Faturamento Interface (Conc.)	
1.2	enviar e-mail com anexo		4.2	Mestre (Conc.)	
2	Zehnk	5	4.2.1	Invoice Source	
2.1	Cadastro do Pedido		4.2.2	Data	
2.2	Inclusao dos anexos		4.2.3	Seleção de ordem	
2.3	Inclusão dos check-lists		4.3	Conferência da transação	
2.4	Alocação do recurso		4.4	Ajustes Imposto + Frete	
3	OM	15	5	Dfe	2
3.1	Preencher Capa		5.1	Identificação Nota	
3.2	FlexField		5.2	Baixar PDF	
3.3	Preencher Linhas		5.3	Baixar XML	
3.4	Extensão do cabeçalho		6	Revisão	6
3.5	Extensão da linha		6.1	1o. Revisão	
3.6	Mensagens legais		6.2	2o. Revisão	
3.7	Calculo impostos		6.3	Enviar ao cliente	
3.8	Verificação dos impostos		7	Validar Nfe	20
3.9	Verificar disponibilidade estoque		7.1	Validação Cliente	
3.10	Finalizar OM		7.2	Liberação NF	
3.11	Consultar Liberação OK		8	Enviar NF ao Terceiro	1
			9	Receber nota	0

Emissão de notas – TO BE 1



Emissão de notas – TO BE 1

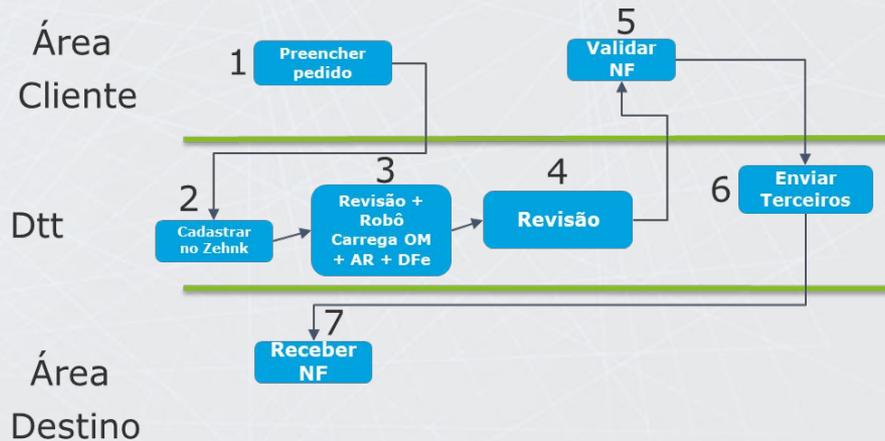
Tempo total: 77min Tempo equipe: 28min

Id	Atividades	Esforço (min)	Id	Atividades	Esforço (min)
1	Preencher Pedido	30	4	AR	10
1.1	Preencher Load Out + Infos		4.1	Ajusta Faturamento Interface (Conc.)	
1.2	enviar e-mail com anexo ou SP		4.2	Mestre (Conc.)	
2	Zehnk	5	4.2.1	Invoice Source	
2.1	Cadastro do Pedido		4.2.2	Data	
2.2	Inclusao dos anexos		4.2.3	Seleção de ordem	
2.3	Inclusão dos check-lists		4.3	Conferência da transação	
2.4	Alocação do recurso		4.4	Ajustes Imposto + Frete	
3	Preparar Planilha CSV - Carga OM	5	5	Dfe	2
3.1	Preparar planilha CSV		5.1	Identificação Nota	
3.2	Copiar para a pasta de leitura do EBS		5.2	Baixar PDF	
3.3	Executar a carga		5.3	Baixar XML	
3.4	Conferir as informações no OM		6	Revisão	4
3.5	Verificação dos impostos		6.1	2o. Revisão	
3.6	Verificar disponibilidade estoque		6.2	Enviar ao cliente	
3.7	Finalizar OM		7	Validar Nfe	20
3.8	Consultar Liberação OK		7.1	Validação Cliente	
			7.2	Liberação NF	
			8	Enviar NF ao Terceiro	1
			9	Receber nota	0

Emissão de notas – TO BE 2

Tempo total: 65min Tempo time: 15min

Id	Atividades	Esforço (min)
1	Preencher Pedido	30
1.1	Preencher informações no sharepoint	
2	Zehnk	5
2.1	Robô Cadastra demanda no Zehnk	
2.2	Inclusão dos anexos	
2.3	Inclusão dos check-lists	
2.4	Alocação do recurso	
3	OM + AR + Dfe	5
3.1	Robô Lê o SP e Cadastra infos no EBS	
3.2	Conferência das infos no OM	
3.3	Finalizar OM	
3.4	Conferência das infos no AR	
3.5	Conferência das infos no Dfe	
3.6	Baixar arquivos PDF e XML	
4	Revisão	4
6.2	2o. Revisão	
6.3	Enviar ao cliente	
5	Validar Nfe	20
7.1	Validação Cliente	
7.2	Liberação NF	
6	Enviar NF ao Terceiro	1
7	Receber nota	0



Visão em 25/02/19 Case – ABC Telecom

Emissão de notas – Indicadores

Redução do Lead Time de 90min para 65min = **28%**

Redução do esforço da equipe de 38min para 15min = **40%**

Índice de satisfação da equipe de **2,5** para **4,5**

Índice de satisfação do cliente de **3** para **4**

Índice de percepção da qualidade de **60%** para **85%**

Muito interessante operar com o Zehnk. Conseguimos nos **organizar** perante as demandas que chegam dos clientes. Estou conseguindo até sair no horário! rsrs

Começamos há pouco tempo, mas o time já está bem satisfeito com o **ganho operacional**. Quando todas as melhorias identificadas entrarem em operação, o ganho será bem maior!

O mapeamento dos principais processos me ajudou a ter uma **visibilidade** maior, do que minha área faz, além de começarmos a entregar com maior **qualidade** e no **prazo**...

Essa nova organização já trouxe um impacto positivo. Hoje, 30/01, pudemos direcionar parte do nosso time para uma força tarefa da área fiscal, uma vez que as demais **atividades estavam sob controle**, inclusive adiantadas, em pleno “Fechamento”.





ABC Telecom

TODOS TAREFAS ANEXOS CONVERSAÇÃO MAIS

Exportar Arquivadas Filtrar

Lean Office

Não iniciada (4)

- FW: Emissão NF Auto Consumo
247 MAR 29 1
- Cancelamento nf 29 da filial 002-80
254 MAR 27
- EXT Emissão de NF auto consumo 27.03
257 ABR 02
- Importação
011 NOV 12 4 3

Em progresso (4)

- FAZER RMA ORDEM 5072375
236 MAR 28 1
- [EXT] Faturamento Maximus Serviços Maritimos Ltda. - CLARINDIA
258 MAR 28
- [EXT] Faturamento Maximus Serviços Maritimos Ltda. - SPARTA MX
259 MAR 28
- NF complementar de imposto
018 NOV 29 4 2

Concluída (223)

- 234 MAR 15 3
- EXT Faturamento Maximus Serviços Maritimos Ltda - SPARTA MX
235 MAR 15 3
- EXT Faturamento Zenith Marítima Ltda EPP - SAUVAGE I
237 MAR 18 4 2
- Remessa para a BPort
239 MAR 18 3
- EXT Faturamento Equinor Brasil Energia Ltda - FPSO Peregrino
240 MAR 18 3 2

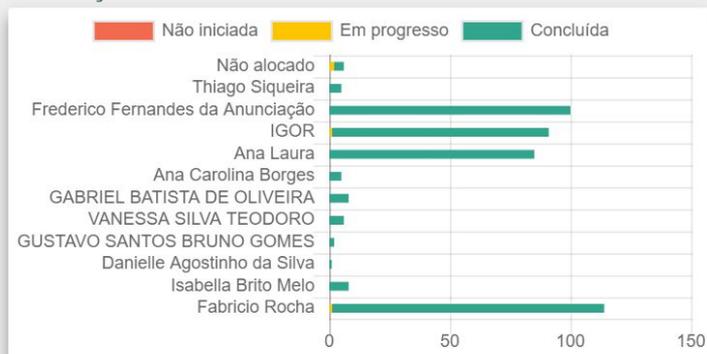
Digite uma tarefa e aperte ENTER

Fale conosco



ZEHNK

Alocação



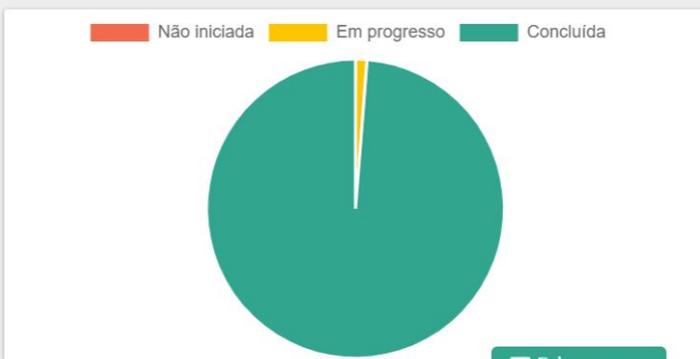
Tarefas



Recursos



% de conclusão



[Fale conosco](#)

Case – ABC Telecom

Obrigado!

“Por favor, preencham a ficha de avaliação dessa sessão.”

Palestrante: Felipe Seperuelo, PMP® (PMO Manager – Deloitte)

Empresa cliente: ABC Telecom

Tema: “Como a Metodologia Lean Office revolucionou a operação do Backoffice e trouxe maior qualidade e redução de custos para a minha operação.”

Case – ABC Telecom