



COMO O BPO E A TECNOLOGIA GERAM EMPRESAS INTELIGENTES


Your digital management.



CONHEÇA O BPO b2finance!

BPO Fiscal

BPO Contábil

BPO Financeiro

BPO Folha de
Pagamento

Tecnologia acoplada, agilidade, uma equipe de especialistas, redução de custos e simplificação das suas operações.

b2finance

Your digital management.



Dois anos após a pandemia de covid-19, o Brasil, assim como outros países, retomou as atividades econômicas e empresariais. Devido à seriedade da crise causada pela doença, os reflexos daquele período foram decisivos para o surgimento de novos formatos de trabalho. Grandes gestores perceberam que era necessário adaptar modelos já consolidados para preservar a saúde física e mental de suas equipes. Em contrapartida, para as empresas, o momento foi oportuno para encontrar soluções tecnológicas, formas mais seguras para o armazenamento de dados e, também, fluxos de informação mais ágeis.

Se antes da pandemia da covid-19 essa necessidade já estava presente nas discussões públicas sobre o que é necessário para a evolução das empresas, atualmente, ela ganha caráter de urgência para empresas de todos os portes e de todas as áreas de atuação.

*Nesse cenário, o BPO oferece possibilidades interessantes, em diversos aspectos. Conhecer suas verdadeiras contribuições é uma grande oportunidade para planejar e construir uma cultura interna que possa absorver esses benefícios e transformá-los em combustíveis de produção. No contexto da **transformação digital**, a terceirização de serviços está profundamente relacionada ao uso da tecnologia como garantia de confiança e estabilidade financeira.*

O escopo por trás dessa atualização de processo pode não apenas revolucionar a forma como os gerentes enxergam sua governança corporativa, mas também abre espaço para melhorias e alinhamento entre funções e departamentos. Pensando nisso, a b2finance desenvolveu este eBook sobre o assunto, levando em consideração a importância de buscar alternativas seguras.

Boa leitura!



1. O que é **EMPRESA INTELIGENTE** e como aplicar esse conceito?



Há alguns anos, o mundo corporativo se voltou para um novo modelo de negócios chamado **empresa inteligente**. De acordo com pesquisas sobre o assunto, empresa inteligente é uma organização capaz de utilizar a tecnologia de dados a seu favor, com o objetivo de potencializar a atuação e de alcançar melhores resultados, proporcionando experiências satisfatórias para clientes e colaboradores.

As etapas para alcançar esse status de excelência no planejamento estratégico estão na implantação de soluções que sustentem uma gestão prática, intuitiva e precisa, capaz de estimular o aumento das margens de lucro. Confira alguns dos principais aspectos a seguir:

- **Estruture seu núcleo digital** - Uma empresa inteligente deve ter processos automatizados e contar com recursos analíticos específicos para otimizar operações e se tornar mais ágil;
- **Aplice experiências positivas internamente** - Que tal aproveitar aquela experiência que foi interessante para o consumidor no fluxo interno da empresa? A transformação do local de trabalho não deve ser esquecida.
- **Usfrua bons recursos da transformação digital** - Tecnologia é fundamental para qualquer gestor que pretende adequar seu negócio ao conceito de empresa inteligente. Entre os recursos indispensáveis estão *Machine Learning* e Inteligência Artificial.

Logo, empresa inteligente é aquela organização que consegue e tem meios para usufruir dos benefícios relacionados à transformação digital. Os maiores desafios desse processo estão na forma como a organização realiza essa transição. Diante dessa possibilidade, o *Business Process Outsourcing (BPO)* pode ser a porta de entrada para uma mudança no modelo de negócio e nos métodos de trabalho.

2. PROCESSOS MANUAIS ainda perduram no país

Você sabe por que é necessário colocar a pauta da transição tecnológica nas discussões aqui no Brasil? As empresas estão observando esse cenário de novidades nas operações empresariais? Antes de falar sobre o BPO, é importante entender a realidade na qual estamos, levando em consideração aspectos positivos e negativos.

Não é difícil encontrar empresas que, mesmo diante de tanta inovação, mantêm as operações manuais sob a responsabilidade de seus colaboradores. Desde conferência de documentos até o armazenamento de planilhas. O objetivo deste material, importante enfatizar, não é maldizer aquelas pessoas que ainda utilizam deste método. O formato foi fundamental para que as empresas alcançassem processos padronizados e também para a obtenção de resultados. Entretanto, é inegável que a transformação digital chegou para trazer luz nesse segmento e não deve ficar de fora desse processo de mudança.

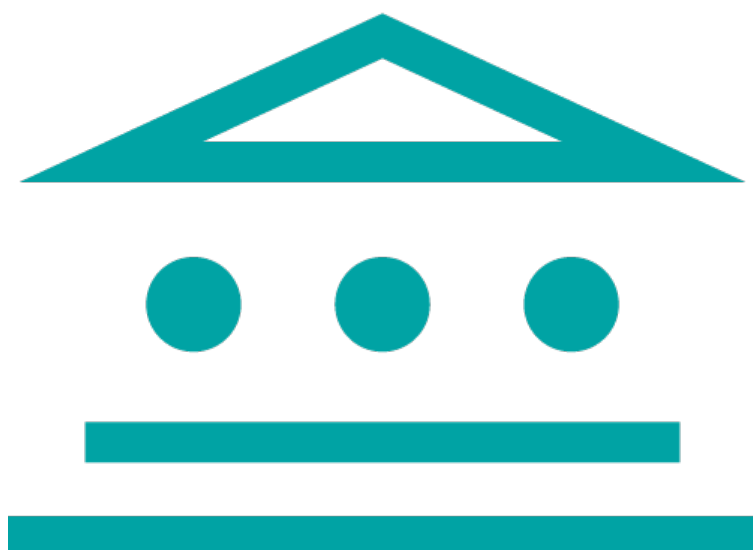
Embora exista, de forma recorrente, o debate sobre os impactos positivos sobre o uso da tecnologia, há líderes que desconhecem a necessidade desse recurso e quais são as intenções decorrentes desse modelo inovador.

Aqui, vale uma menção ao trabalhador que, influenciado por opiniões equivocadas a respeito do assunto, acaba por acreditar no discurso de que as máquinas e processos automatizados chegaram para substituir o recurso humano. Apesar de ser equivocada, ela é compreensível se considerarmos a quantidade enorme de desinformação sobre o assunto. Além de promover a importância do papel tecnológico, é um objetivo de todos compartilhar informações relevantes que exemplifiquem quão positivo esse recurso pode ser para os profissionais da área.



3. Mudar estruturas exige mudança de **MENTALIDADE CULTURAL**

Agora, que percebemos a percepção equivocada de parte do empresariado sobre a tecnologia, observamos a responsabilidade de forma individual. Que papel o líder deve executar neste processo de transição? Será que os gestores, principais responsáveis por esse movimento, estão alinhados neste aspecto? Muito mais que um questionamento retórico, a pergunta traz à tona uma mensagem importante que mostra que líderes e gestores não podem renegar a responsabilidade que carregam porque são referências para suas equipes.



Para crescer, toda e qualquer empresa precisa de uma comunicação coesa. Embora pareça uma afirmação óbvia, diversas organizações se prejudicam e, em alguns casos, fecham pela falta de uma comunicação interna eficiente. Ao optar por uma gestão que contemple o uso da tecnologia, é necessário utilizar meios de comunicação de forma adequada. Por exemplo, treinamentos, palestras, workshops para desmistificar que a máquina é um auxílio e não um empecilho no dia a dia das empresas.

4. Sua empresa está preparada para a TRANSFORMAÇÃO DIGITAL?

Você olha com atenção para os maiores problemas da sua empresa? Infelizmente, não é uma boa opção esperar que a tecnologia resolva as principais dores do seu negócio e aumente sua produtividade, já que, talvez, você seja o maior conhecedor daquilo que funciona e do que não está performando bem na sua organização.

No mundo corporativo, as barreiras surgem, mas todas têm solução. Um passo importante nesse ajuste é identificar sistemas falhos. Esse processo faz parte do crescimento, independentemente do porte e do segmento. Embora a mudança seja difícil, é da natureza humana assimilar essas dificuldades como um momento positivo rumo a cenários melhores.

É comum que haja certa resistência no início. Por isso, é necessário desmistificar o tema e mostrar, com exemplos, como a tecnologia aliada a outros recursos potencializa o crescimento empresarial.

Para sentir esse impacto na prática, que tal começar identificando aquela tarefa que não está funcionando como deveria? Por meio de análises críticas dos próprios processos é mais fácil e natural entender que o ingresso à era digital será benéfica para todas as pessoas envolvidas.



5. Por dentro dos **PILARES DE BPO**

Agora que você já tem uma percepção adequada do cenário da sua empresa e sabe quais medidas são mais indicadas para preparar o terreno para a transição tecnológica, chegou a hora de explorar as possibilidades da inovação.

O Business Process Outsourcing ou BPO significa, em tradução livre, terceirização dos processos de negócios. Resumidamente, é delegar serviços secundários que, em sua maioria, ocasionam problemas sérios em decorrência do nível de burocracia.

Para facilitar o entendimento do outsourcing e a relação com a transformação digital, apresentaremos de forma simples as principais características do BPO e suas maiores finalidades. Dessa forma, ao longo do material, será possível explorar o assunto com mais profundidade. Veja:



- Base para a consolidação da área de TI - Ao optar pela terceirização, a empresa apoia a transformação de seu departamento de TI. De forma mais objetiva, é redirecionar a infraestrutura e atividades operacionais ligadas à Tecnologia da Informação para as equipes mais qualificadas, com o amparo de ferramentas inovadoras dentro do pacote de contratação.

- Utilização inteligente de dados - Todo o fluxo de informações e o armazenamento, ficarão sob o funcionamento dessas plataformas. Além de minimizar falhas graves, os dados servirão como recursos para que a tomada de decisão seja segura e os profissionais desempenhem um papel estratégico.

- É possível ter segurança fiscal - No BPO uma coisa se conecta à outra. Isso é o que fundamenta essa noção de abrangência nos processos internos. Se os dados são tratados por softwares seguros, o risco de vazamentos ou de utilização inadequada dessas informações será muito menor. Como resultado, há estabilidade fiscal do negócio e a redução de problemas de segurança da informação.



- Compliance em todos os departamentos - Sua empresa precisa manter as atividades dentro do que é correto no outsourcing. Essa será a mentalidade da empresa contratante. O respeito às normas serão evidenciados como o modelo de uma nova filosofia organizacional.

- Redução de custos é o resultado de utilizar a inovação - Sem dúvidas, a diminuição dos custos é um dos maiores objetivos para gestores. O investimento no BPO vai ao encontro dessa política no ambiente empresarial. Com a equipe terceirizada responsável pela condução de atividades, sejam elas contábeis, fiscais, financeiras e de processamento de folha de pagamento, realizados diretamente no ERP, líderes têm mais oportunidades de focar esforços no core business da empresa, a fim de tomar decisões mais estratégicas para a expansão do negócio.

- Não gaste tempo com o que não é relevante - Se o BPO será responsável por uma quantidade alta de tarefas cuja margem de erro é mínima, líderes terão tempo hábil para direcionar suas atenções em tarefas mais complexas, com nível de exigência estratégica maior.

Os efeitos do BPO para pequenas, médias e grandes empresas são amplos e correspondem às particularidades de cada uma. Esse aspecto do outsourcing garante ainda mais valor à modalidade de terceirização.



6. Gestores do país precisam olhar **QUADRO FISCAL** com atenção

Os cenários fiscal e tributário são muito dinâmicos no Brasil. É compreensível que empresas tenham dificuldades para acompanhar e entender atualizações, geralmente, burocráticas e que tornam a rotina operacional mais difícil e delicada.

Esse comportamento é uma forma de garantir a integridade do negócio e, conseqüentemente, a saúde financeira. Mas isso não é algo secundário. Por isso, retornamos ao papel do líder. É o gestor que precisa ter consciência das fragilidades de seu negócios e repensar sua prática de depositar confiança em práticas manuais sem o devido cuidado com a proteção de dados, prática que, além de comprometer informações sigilosas, coloca a organização em risco.

7. **LGPD**: um cuidado inadiável

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) ganhou um peso muito maior no pós-pandemia. Isso porque o campo fiscal está diretamente ligado à segurança de dados. Desde que foi sancionada, em agosto de 2018, e após a pandemia, as empresas precisaram observar, mais atentamente, essa responsabilidade que tem o objetivo de garantir mais compliance aos processos empresariais.

Transparência, consentimento e privacidade. Essas são as bases que fundamentam a LGPD e que representam uma mudança considerável quanto ao uso de informações que as empresas armazenam. Era questão de tempo até que as autoridades se movimentassem para a criação de uma legislação capaz de contemplar o devido valor que dados sensíveis possuem.

Os motivos para assimilar a seriedade do tema estão em destaque e ajudam a enfatizar a importância da tecnologia nos dias atuais.



8. **OUTSOURCING**: uma alternativa para a adequação fiscal

Antes da LGPD, o cenário fiscal do Brasil já era motivo de atenção. A urgência do assunto não é por acaso. O surgimento do BPO como alternativa para garantir a integridade dos dados se mostra eficaz na prática à medida em que reorganiza as informações de acordo com mudanças e atualizações, sob o comando de profissionais especializados.

É perceptível que a tecnologia que acompanha a terceirização protagoniza essa sustentabilidade fiscal. O próprio conceito de simplificação está relacionado à transformação digital e seus impactos como um fator predominante na diminuição da burocracia.

Se utilizarmos como exemplo a área fiscal, perceberemos que ela lida diariamente com contratos, pagamentos, administração de benefícios, escrituração, e outros componentes que demandam uma abordagem responsável e de acordo com todos os requisitos legais.

O outsourcing também cumpre a função consultiva, ou seja, voltada para as mudanças da legislação e nos métodos mais eficazes de realizar determinadas tarefas contábeis. Se um departamento de contabilidade trabalha diariamente com repasses, manipulação e armazenamento de dados, por exemplo, é impossível ignorar o impacto da LGPD em curto, médio e longo prazo.

Toda e qualquer empresa precisa se adequar à LGPD. Isso, pensando em uma política de gestão informacional assertiva, segura e de acordo com o que se está previsto em lei.



9. A importância do **COMPLIANCE FISCAL** para a cultura interna

Você, provavelmente, já deve conhecer o termo compliance e sua importância para as empresas. Em linhas gerais, compliance significa estar em conformidade. Empresas que não cumprem suas obrigações fiscais podem ser, em casos graves, impedidas de continuar em funcionamento.

A soma de mudanças decorrentes da pandemia que o país enfrentou nos últimos dois anos aumentou o dinamismo do quadro fiscal. A hora nunca foi tão propícia para se refletir sobre a importância do compliance e como inseri-lo no ambiente empresarial.

O outsourcing fiscal se tornou uma opção viável para os que desejam optar pela transição. Vale enfatizar que o comprometimento com normas e regras não contradiz a flexibilidade pregada pelo uso de soluções inovadoras. A intenção de uma cultura com o compliance consolidado não é reduzir o alcance operacional dos processos, mas incentivá-lo sob um olhar de segurança como política interna indispensável.

O estímulo à mobilidade e à criatividade dos profissionais anda de mãos dadas à assertividade da máquina, que produz os insumos para a interpretação e direcionamento estratégico das pessoas.

10. **INTELIGÊNCIA ANALÍTICA**: o que é e como se aplica?

Ao falarmos da dimensão e dos benefícios da transformação digital para as operações das empresas, os dados têm um valor estratégico primordial. Uma abordagem analítica das informações disponíveis só é possível se o gestor possuir recursos para obter o que há de mais vantajoso do conteúdo unificado, sempre sob uma análise precisa.

Foi assim que surgiu o conceito de inteligência analítica, modelo de gestão que tem o objetivo de potencializar o valor das informações coletadas. Confira, nos tópicos a seguir, sua aplicação prática:



- Os melhores recursos para identificar as necessidades do cliente. O relacionamento com o cliente é uma das etapas mais impactadas, positivamente, pela tecnologia. Por meio de ferramentas de automação, será muito mais fácil coletar dados e compreender o comportamento de seu público-alvo, bem como os hábitos que ditam sua jornada de fidelização. Se você pensa em implantar uma cultura de Customer Experience, a inteligência analítica é o caminho.

- Otimização dos processos mais adequados à realidade de sua empresa. Para saber se algo está funcionando ou não é necessário ter um embasamento técnico que comprove a ineficiência do procedimento. Portanto, os dados serão capazes de indicar o caminho mais adequado, que explore as principais competências de profissionais e colaboradores.

- Estabeleça metas de acordo com o alcance operacional. Com um controle das informações unificado será muito mais fácil definir metas para as equipes envolvidas, evitando surpresas desagradáveis. Ou seja, a busca pelos resultados se aproveitará da assertividade.

- Nova perspectiva sobre o mercado que se está inserido. O que faz sucesso no segmento? Como seus concorrentes estão se comportando? Existe um caminho melhor para percorrer? Todas essas perguntas vão ao encontro das propostas da inteligência analítica. Com ela, gestores têm mais métodos eficazes de identificar características importantes sobre a área de atuação da companhia.

- Produtividade exige agilidade. Contar com uma estrutura ágil é economizar tempo, que, por sua vez, poderá ser utilizado em atividades do core business. Os ganhos de uma cultura organizacional impulsionada pela inteligência refletem no aumento da produtividade, integrando todos os departamentos deixando-os sob um único sistema de trabalho, preservando as individualidades que cada profissional apresenta.

11. PRODUTIVIDADE E ENGAJAMENTO: presença tecnológica potencializa profissionais

No início do material, falamos brevemente sobre a importância de se elucidar o real propósito da tecnologia dentro das empresas. Não se trata de substituir o recurso humano, mas de oferecer recursos que facilitem o desenvolvimento produtivo do profissional. Qualquer opinião que contrarie essa afirmativa não considera o que a transformação digital tem de potencial. Essa integração homem-máquina, como denominada por alguns, é uma tendência que deixa o campo teórico e mostra seu valor no cotidiano empresarial.

O suporte técnico de plataformas automatizadas assume a condução de tarefas padronizadas e exaustivas, deixando uma lacuna subjetiva perfeita para que as pessoas demonstrem suas habilidades estratégicas. Nesse contexto, segurança processual e estímulo à produtividade tornam-se componentes palpáveis.

Com o engajamento não é diferente. Obviamente, não se pode esperar que as equipes se mantenham engajadas se a figura de liderança corporativa não está empenhada em realizar a transição para o digital de forma natural. Porém, se as diretrizes na comunicação e capacitação forem bem distribuídas, com os departamentos comprometidos a receber a transformação dos procedimentos e aproveitar as novas possibilidades de trabalho resultantes desse processo, o líder terá à sua disposição profissionais e colaboradores dispostos a corresponder às exigências de um mercado cada vez mais competitivo.



12. TOMADA DE DECISÃO atinge novo patamar estratégico

Por muitos anos, o gestor fundamentou suas escolhas empresariais com base em experiências de mercado e uma carreira consolidada. Essas conquistas têm um alto valor interno e validam a competência de qualquer profissional, no entanto, não tornam a tomada de decisão assertiva ou segura, principalmente em tempos de adversidade e instabilidade econômica. As soluções que acompanham o BPO proporcionam a validação de dados relevantes para o negócio, através de análises preditivas capazes de sustentar um terreno seguro para a tomada de decisão. Uma decisão, por mais diminuta que possa parecer, sempre terá algum tipo de impacto sobre a empresa, seja internamente, referente a governança de operações, ou externamente, afetando a relação com os clientes.

As escolhas ocorrem a todo momento, desde o investimento em determinados produtos, negociações com fornecedores, reformulação de equipes e confirmação de parcerias. Não faltam elementos para que o gestor encare cada etapa dessa jornada profissional com seriedade e respaldo técnico. De certo modo, a aplicação prática de uma ação positiva é o que premia a elaboração de um projeto suportado pela análise realizada através da tecnologia.

13. Como garantir que a tecnologia seja HUMANIZADA?

Produções e materiais informativos sobre o impacto da tecnologia na realidade das empresas, majoritariamente, têm preenchido cada vez mais espaço na linha institucional de organizações que trabalham com esse universo repleto de soluções e oportunidades. O interessante é observar que apesar da variedade de tópicos e questões acerca do tema, todas costumam se conectar e centralizar suas movimentações para o mesmo objetivo: transformar o cotidiano empresarial. Claro, sem deixar de conceder o devido destaque aos resultados que serão conquistados pela presença da máquina, mas a abrangência digital só é tão influente por sua profundidade em relação ao dia a dia do profissional. Nenhuma implementação inovadora faz sentido se a figura central de qualquer empresa, o ser humano, não for devidamente contemplado.

A tecnologia humanizada representa essa preocupação em equilibrar a equação. É sobre repensar o papel das pessoas para que seu potencial não se limite a atividades de baixa conotação estratégica. Profissionais valorizados e engajados são mais receptivos a novas ideias. Nenhuma empresa é exatamente igual e isso se estende para seus funcionários.

CONCLUSÃO



BPO e tecnologia são elementos de sucesso para empresas que estão em sintonia com o novo. Ao abordarmos a transformação digital, naturalmente, interligamos o uso da tecnologia ao futuro, sempre olhando para os anos que estão por vir. Na prática, esse pensamento está se modificando, tendo em vista a urgência de um cenário afetado por fatores externos. Seja pela competitividade de um mercado em constante evolução ou por conta das novas exigências do consumidor que não aceita experiências irrelevantes.

Quanto mais cedo os grandes líderes cederem à adesão tecnológica, menores serão as dificuldades de se assimilar a importância da máquina, com sua real significância.

Estamos na era dos dados! E a legislação nacional acompanhou essa mudança de concepção com relação ao manuseio das informações pessoais. A pergunta que fica é: sua empresa está preparada para atender essas novas expectativas?

Se a resposta for negativa, talvez seja hora de pensar em modelos inovadores. O BPO, com a terceirização de serviços e processos direcionados para equipes especializadas no segmento e apoiadas pela assertividade de plataformas tecnológicas, conquistou um destaque referencial, inclusive as que se enquadram como pequenos negócios, por sua eficácia em absorver uma parcela considerável das demandas internas.

O outsourcing aprimora a movimentação e armazenamento de dados, formulando uma política fiscal propícia à introdução do compliance, minimiza a ocorrência de erros críticos para a saúde financeira, acompanha a atualização legislativa de um país extremamente caótico nesse contexto, além de abraçar o departamento contábil e retirar da pauta do gestor questões que costumam roubar as atenções e o tempo hábil dos profissionais.

As vantagens são inúmeras e fundamentam a opção do BPO como uma ótima chance de modificar o escopo operacional da empresa, dessa vez, apontado para um futuro produtivo, humanizado e correspondente à inovação como filosofia de trabalho. Que esse eBook seja útil para você, sua empresa e seus pares. Obrigado e até a próxima leitura!



Somos muito mais que uma empresa especializada em serviços de outsourcing contábil, fiscal, financeiro e de folha de pagamento. A gente trabalha para transformar o seu negócio em uma empresa inteligente. Para que seu negócio se destaque no mercado.

Abrimos as portas do futuro para que você usufrua de todos os benefícios da Era Digital: inovação, eficiência e agilidade. Nosso objetivo é impulsionar empresas para o sucesso. É elevar o nível de excelência da atuação de nossos clientes.

Não somos apenas sua parceira. Facilitamos a sua vida para que você tome as decisões corretas, invista em estratégias de crescimento, alcance os resultados que deseja e tenha mais qualidade de vida.

Somos a b2finance, your digital management!





b2