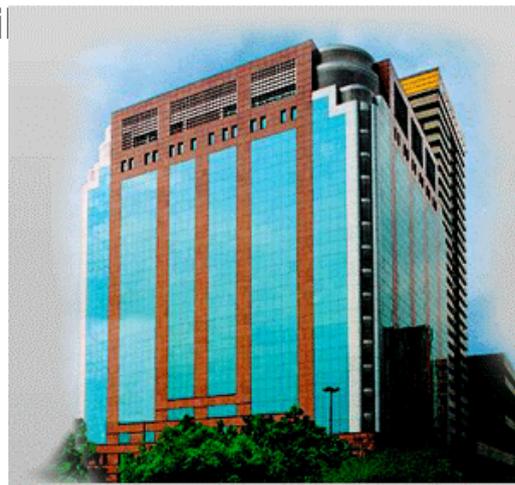


- **A DBA**
- **ODC**
- **eSCM**
- **O Projeto ODC na DBA**
- **Recomendações**
- **Resultados esperados**

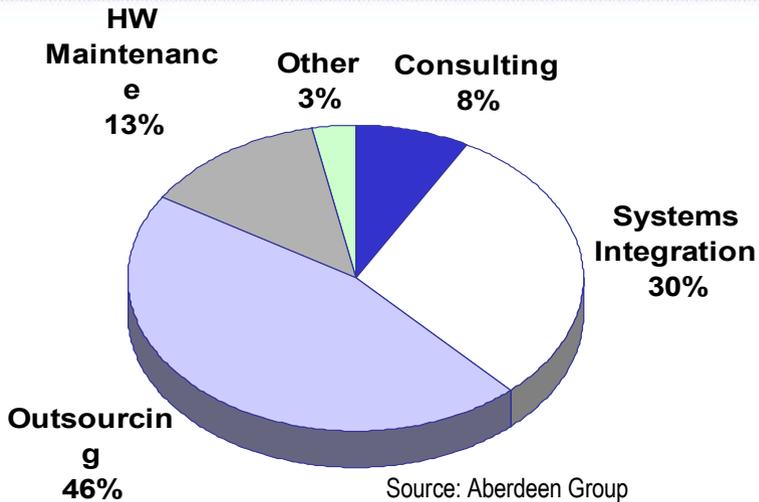


- A DBA Engenharia de Sistemas é conhecida pela excelência em seus recursos humanos, qualidade nos serviços e comprometimento com o negócio do cliente.
- A DBA é uma empresa líder de Serviços em Tecnologia de Informação. A empresa foi fundada em 1988 e permanece com capital 100% nacional.
- Primeira empresa de serviços em TI de capital nacional avaliada CMM 2, hoje CMM nível 3
- CMMI Nível 3 previsto p/ Jan/2006.
- Equipe: *1800 profissionais em todo o Brasil*
- Escritórios
 - Rio de Janeiro (Matriz) e Rio de Janeiro (filial)
 - Belo Horizonte
 - São Paulo
 - Brasília
 - Salvador
 - Manaus
 - Frankfurt (Subsidiária)



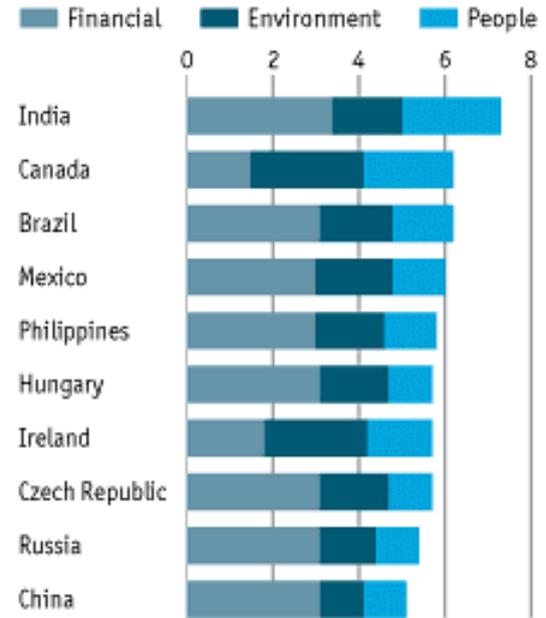
Offshore Delivery Center



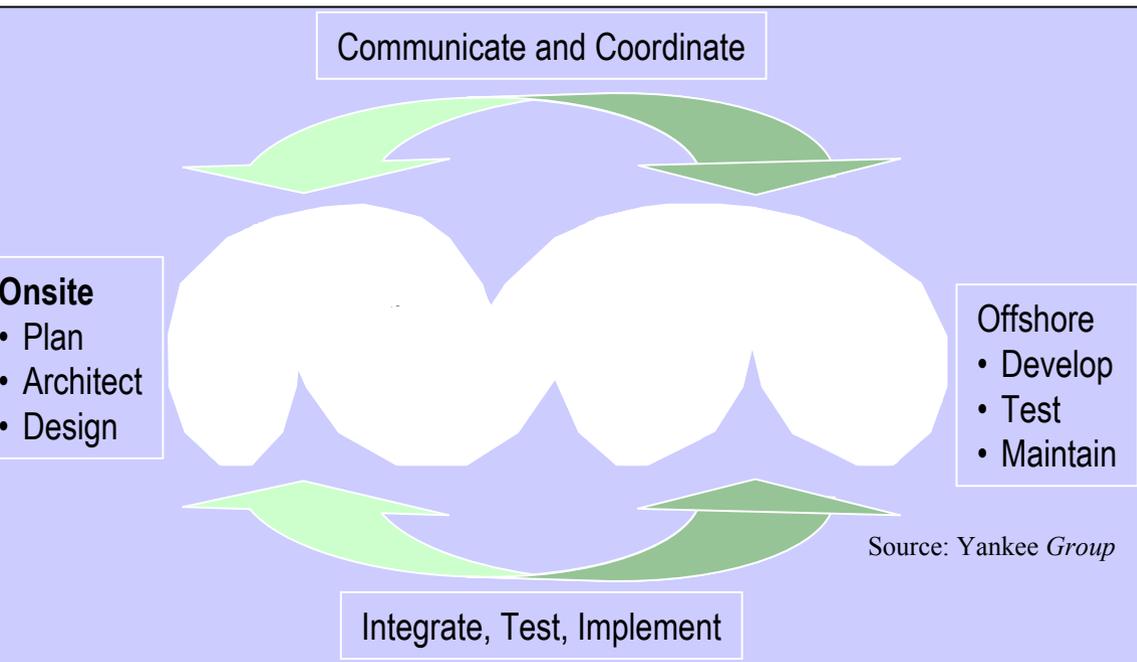


Expat technology

Index of country attractiveness for offshore IT outsourcing



Source: A.T. Kearney



“If it can be done offshore, it WILL be done offshore”.

Source: Aberdeen Group



Crescimento do outsourcing de serviços de TI

- Expectativa de crescimento anual de 25% (1)
- Ultrapassará o valor de 500 bilhões de dólares em 2005 (2)
- Nos próximos 20 anos será da ordem de trilhão de dólares (3)
- 93% de 300 empresas recentemente pesquisadas pelo Conference Board estavam praticando "outsourcing" (4)
- 30% das organizações que já terceirizaram algum processo de negócio estão buscando novas oportunidades de terceirização (5)



Terceirização de serviços offshore e a capacidade do Brasil

A estratégia para terceirização de serviços está se movendo na direção de um modelo global de entrega influenciado pela flexibilização e natureza das demandas.

- A infraestrutura instalada no país, incluindo telecomunicações, recursos humanos, conhecimentos e flexibilidade, estão subutilizadas.
- Oferecer o perfil adequado às atividades na devida localidade e com preço competitivo maximiza um modelo de entrega em escala mundial.
- Recursos e instalações, processos uniformes, metodologias e infraestrutura disponível também são requisitos para que alguém se candidate à participar desse “mercado”.
- Fornecedores ainda não desempenham, em escala, esse papel no Brasil.



Competidores

- India (+50 ODC's), Russia, China e Irlanda

Pontos Fortes

- Profundos conhecimentos de aplicativos em Telecomunicações e Serviços Financeiros.
- Capacidade Técnica com nível de senioridade e capacidade de prestação de serviços e inovação já disponíveis.

Pontos de Melhoria

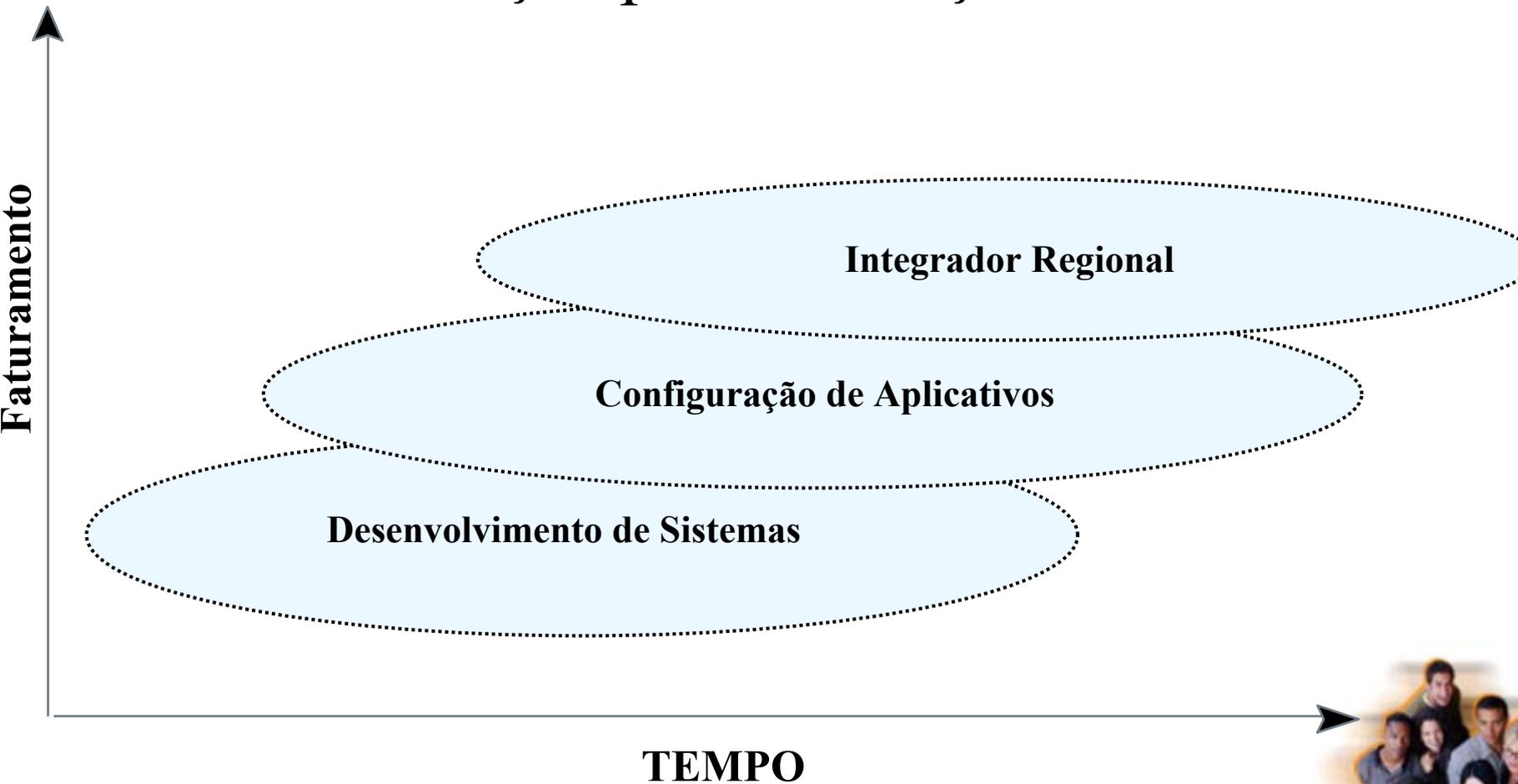
- Processos de Gestão.
- Discurso internacional unificado para oferta de serviços.

Oportunidades

- Estabelecer de forma consistente a venda de serviços em moeda estrangeira
- Alavancar a capacidade brasileira de exportação de SW .



Evolução perfil Serviços DBA



- **“Centro difusor de conhecimentos” em Universidades de 1° linha, repetindo a formula utilizada por anos nos países do G-7 : dirigir o crescimento da Indústria de Tecnologia via as maiores lideranças em pesquisa acadêmica.**
- **Processos baseados em melhores práticas mundiais;**
- **Uma operação de TI criando um centro de excelência que:**
 - **Integre com outros componentes de tecnologia fornecidos globalmente;**
 - **Prover serviços de ponta em nível mundial;**
 - **Acelerar e melhorar o desenvolvimento de soluções de próxima geração.**



eSourcing Capability Model



Modelo para IT- enabled Service Providers

eSCM-SP

Conjunto de melhores práticas para os “IT-enabled services providers” que:

- Aborda todo o processo de eSourcing;
- Garante o atendimento de fatores críticos para o eSourcing;
- Estimula a organização a inovar.

eSCM-CL

Ferramental que permite um padrão único de comparação e avaliação de “IT-enabled services providers”.

Fornece conjunto de informações ao cliente para mitigação de risco do relacionamento com o “IT-enabled services providers”.



IT-enabled sourcing services

- Utiliza a Tecnologia da informação para executar suas atividades

Desenvolvendo projeto de serviços

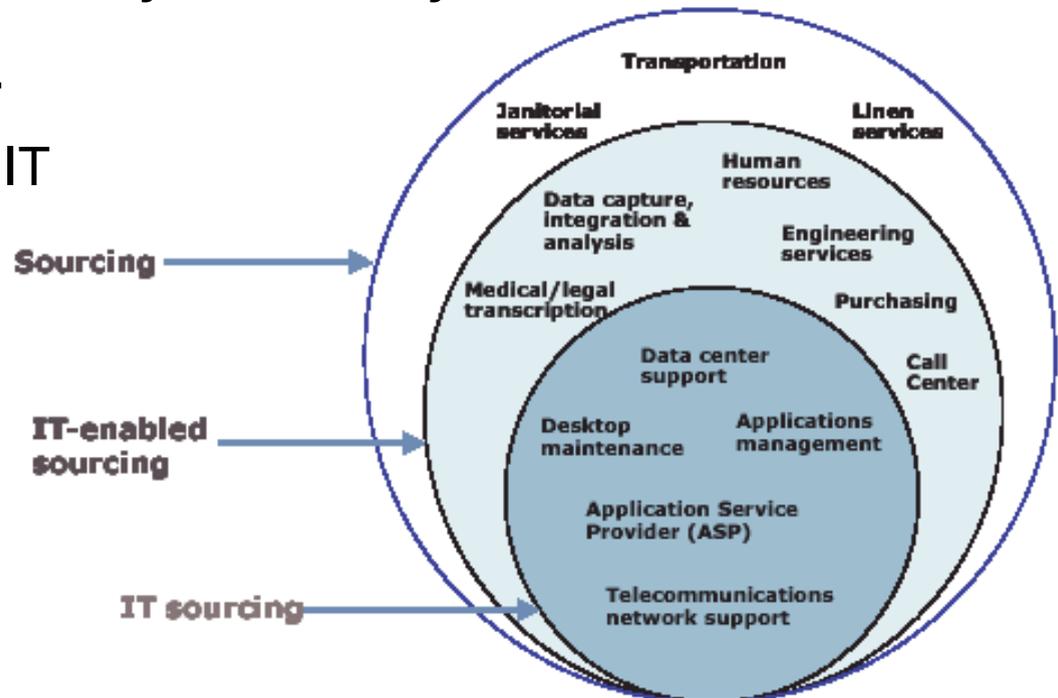
Coordenando a implementação de serviços

Entregando serviços.

- Serviços intensivos em IT

Setores

- Finanças
- Bens de Consumo
- Assistência Médica
- Manufatura
- Utilities



Atendendo aos Fatores Críticos de Sucesso na Aquisição de Serviços de SW

Traduzir necessidades implícitas e explícitas em requisitos bem definidos com níveis de qualidade claramente acordados.

Estabelecer contratos bem definidos com todos os "stakeholders", incluindo clientes, fornecedores e parceiros.

Garantir a eficácia das interações com os "stakeholders"

Construir e manter as competências que capacitam as pessoas a executar seus papéis e responsabilidades de forma eficaz.

Gerenciar mudanças tecnológicas rápidas, mantendo a viabilidade, confiabilidade, disponibilidade e segurança da tecnologia.

Capturar e transferir conhecimento ganho para o cliente durante o encerramento do contrato.



Um Meta Molelo de Gestão

Dois níveis

- Gestão de Enfoque Global

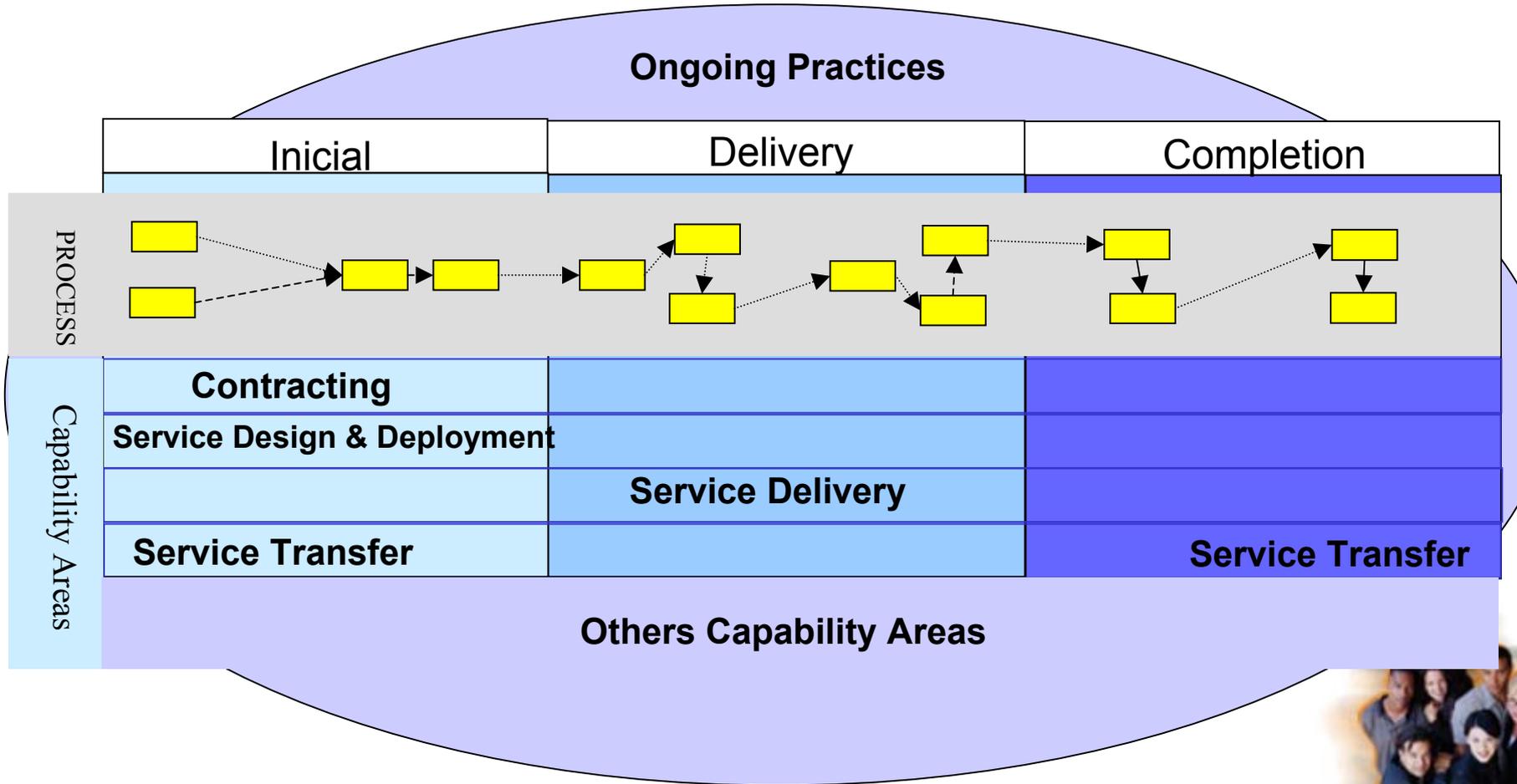
Composto de quesitos e atividades relacionados a política, sistema de trabalho, relacionamento com clientes e fornecedores, risco, tecnologia, pessoas, conhecimento.

- Gestão do Fornecimento de Serviços

Composto por quesitos e atividades para o Sourcing Process.

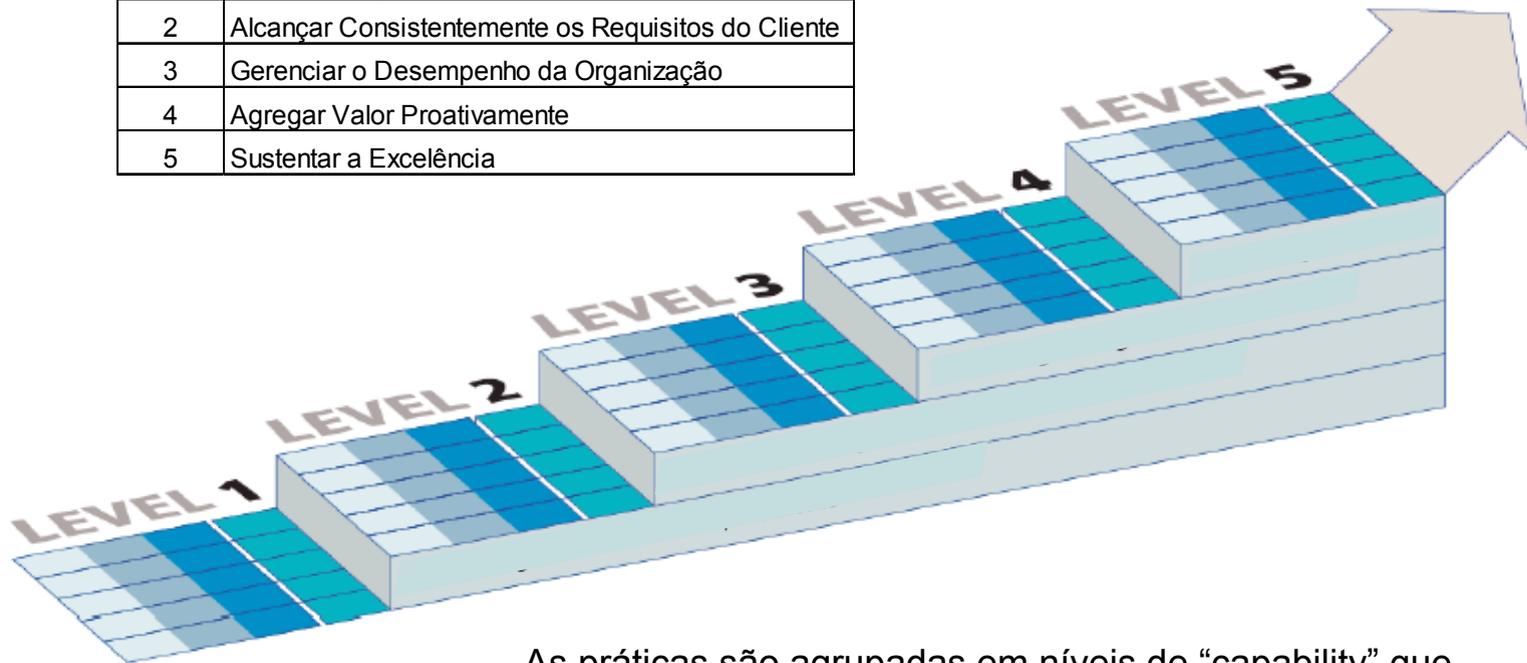


Sourcing Process



Nível de “Capabilidade”

Nível	Alvo
1	Prover Serviços
2	Alcançar Consistentemente os Requisitos do Cliente
3	Gerenciar o Desempenho da Organização
4	Agregar Valor Proativamente
5	Sustentar a Excelência

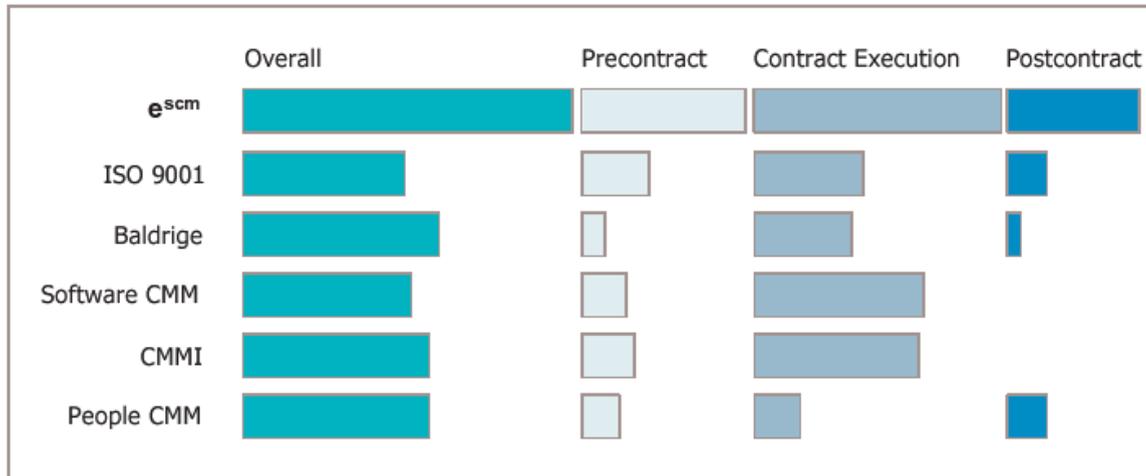


As práticas são agrupadas em níveis de “capability” que garantem uma estrutura conceitual para um aprimoramento contínuo do desempenho da organização e do relacionamento com os clientes.



Modelos e Padrões Existentes

ISO 9000:2000, CMMI, People-CMM, COBIT e Baldrige



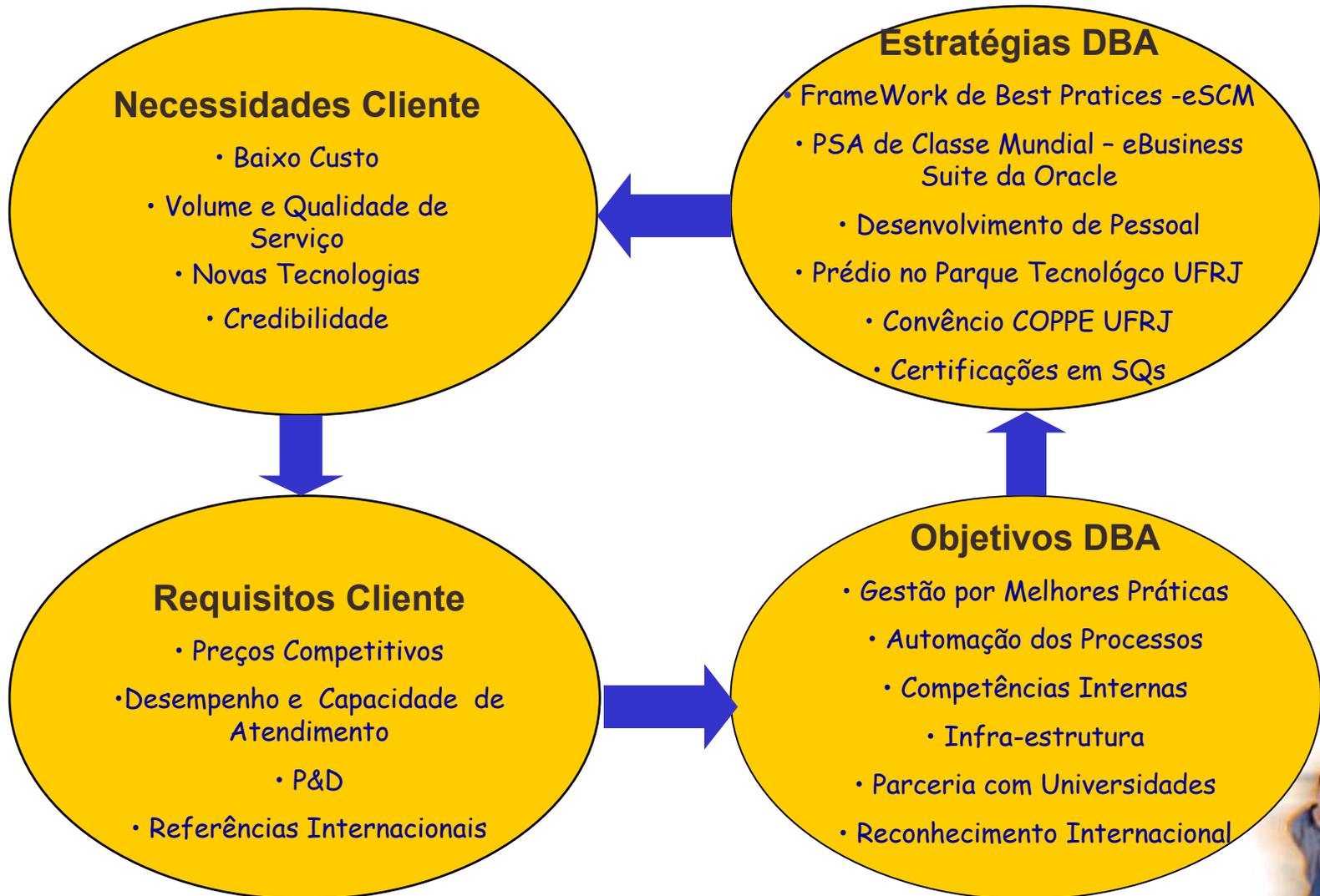
Estes Modelos:

- Não possuem indicações diretas de práticas voltadas aos “IT-enabled outsourcing services providers” de forma a aprimorar e inovar a organização.
- Possuem uma abordagem ampla, não necessariamente vinculada às especificidades do modelo de operação de um “IT-enabled outsourcing services provider” .
- Não abordam todo o processo de outsourcing.



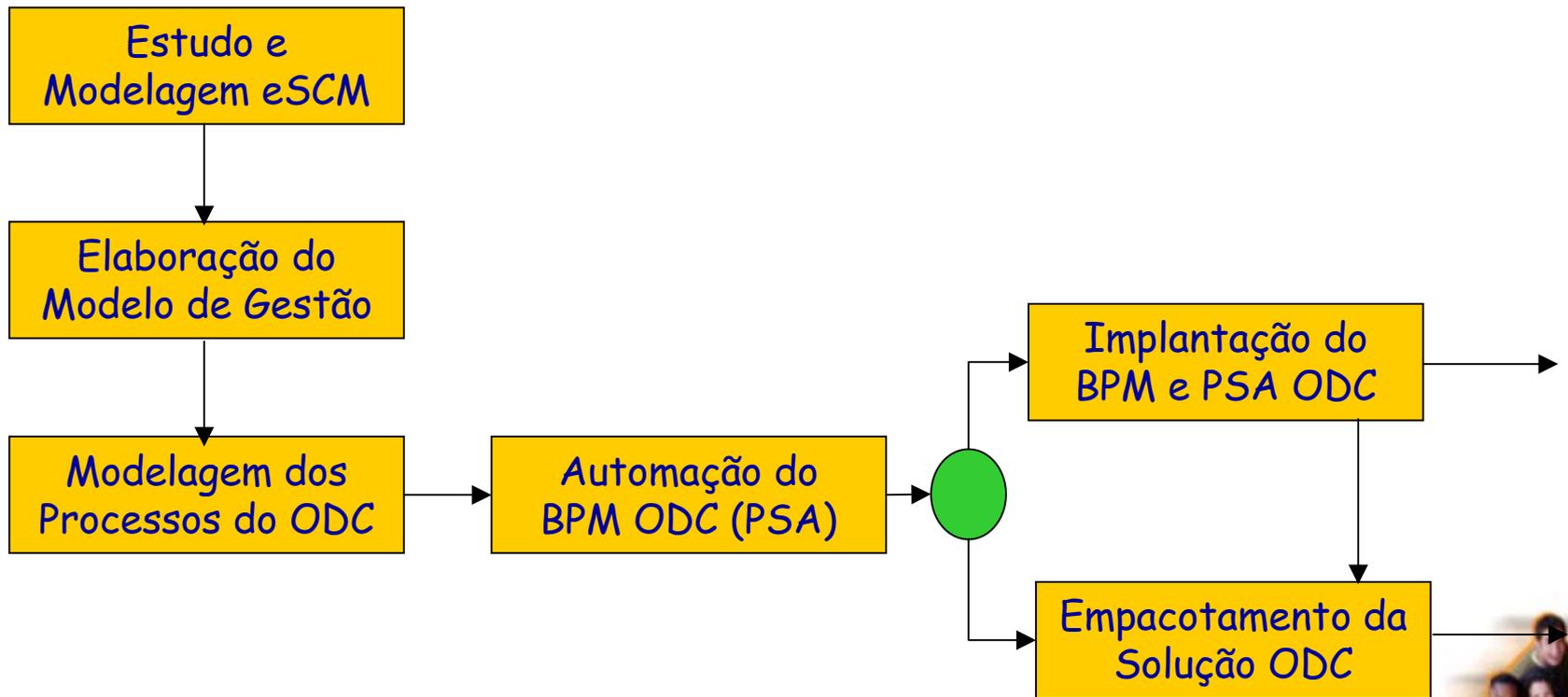
O Projeto ODC na DBA





- **Padrões de processos em estado da arte**
 - escm do ITsqc Carnegie Mellon University.
- ERP de classe mundial**
 - PSA - Professional Services Automation
- Capacidade de P&D em processos de gestão e software**
 - COPPE.
- Infraestrutura**
 - Construída para suportar um Offshore Delivery Center





eSCM - Um Framework para a Construção de um Modelo de Gestão

Estrutura de Práticas:

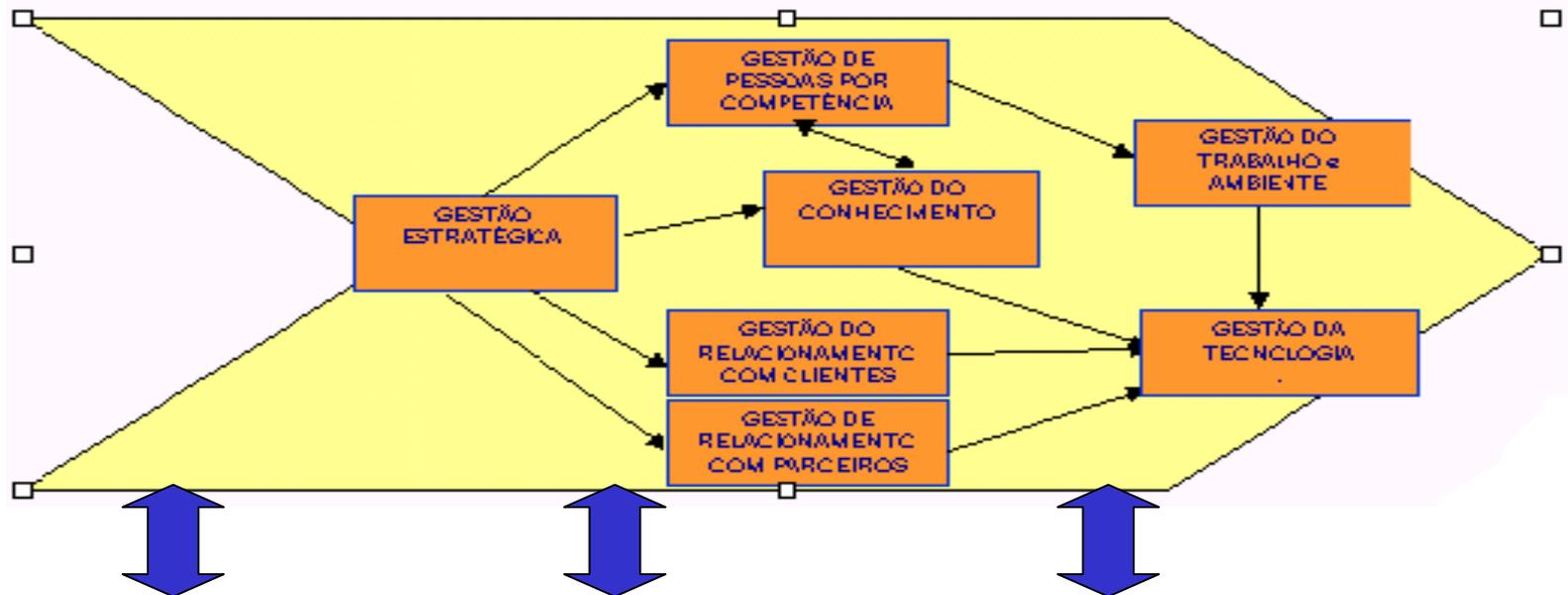
- Políticas
- Diretrizes
- Procedimentos de Trabalho
- Planejamento, Medição, Melhoria e Inovação

Práticas que contemplam todos os Aspectos de Gestão

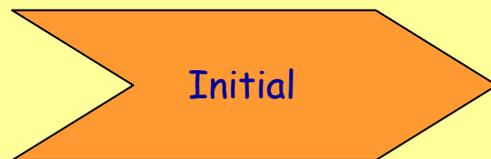
Práticas que endereçam as Fases do Ciclo de Negócio



Enfoque Global



Processo de Sourcing



- Contracting
- Service Design & Deployment



- Service Delivery
- Service Transfer



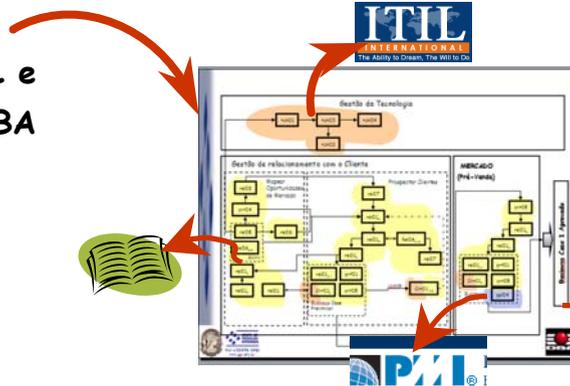
- Service Transfer



Agregando Técnicas de Gestão

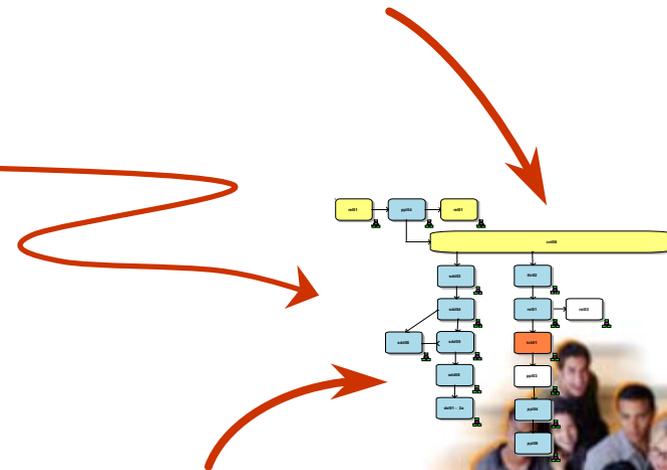


Técnicas de Gestão: PMI, ITIL e Manual do Desenvolvedor DBA



Alocação das Técnicas de Gestão às práticas do eSCM no Meta Modelo de Gestão DBA

Alocação das Sub-técnicas de Gestão às Sub-atividades das Práticas do eSCM



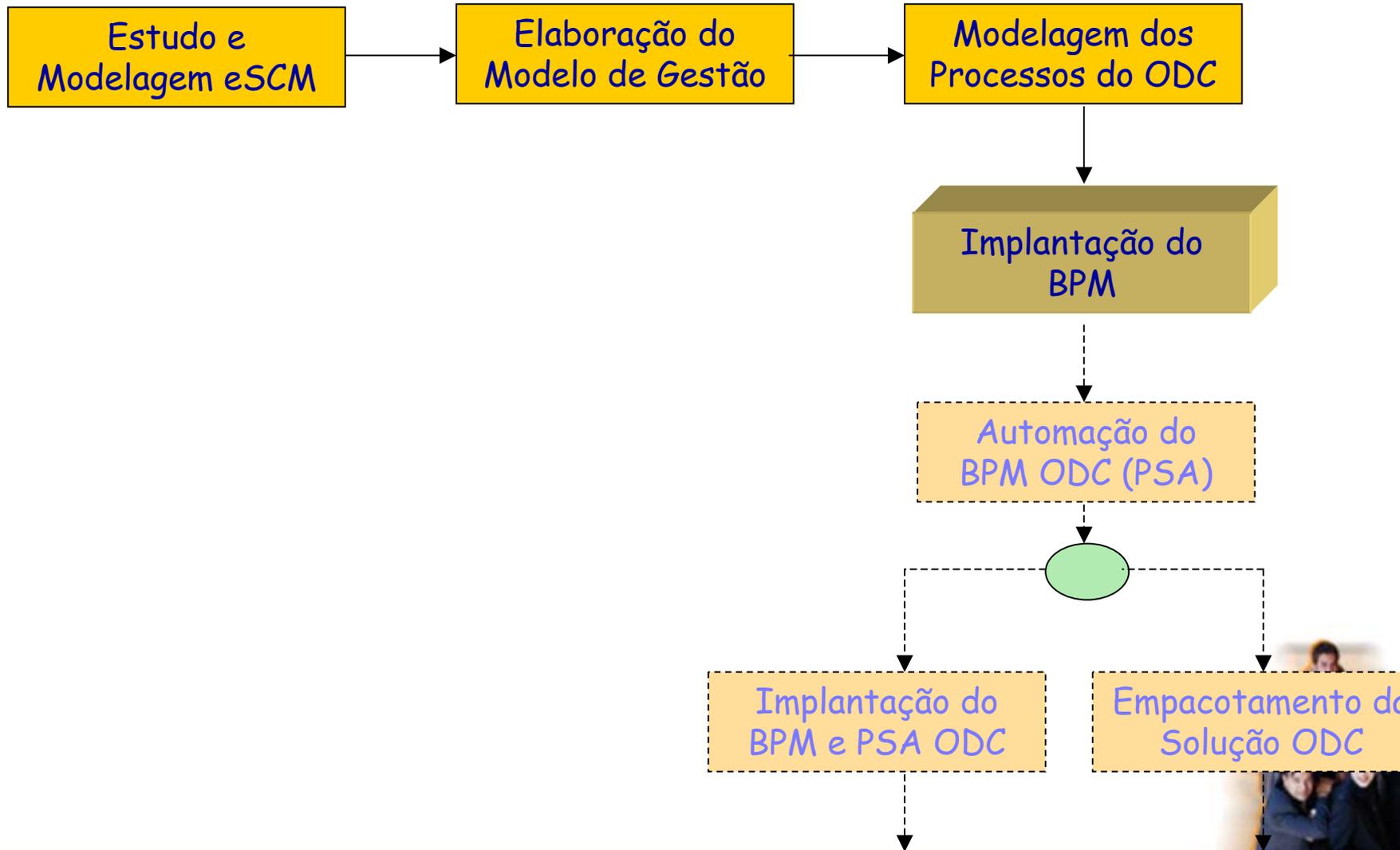
Formulação de Políticas e Diretrizes

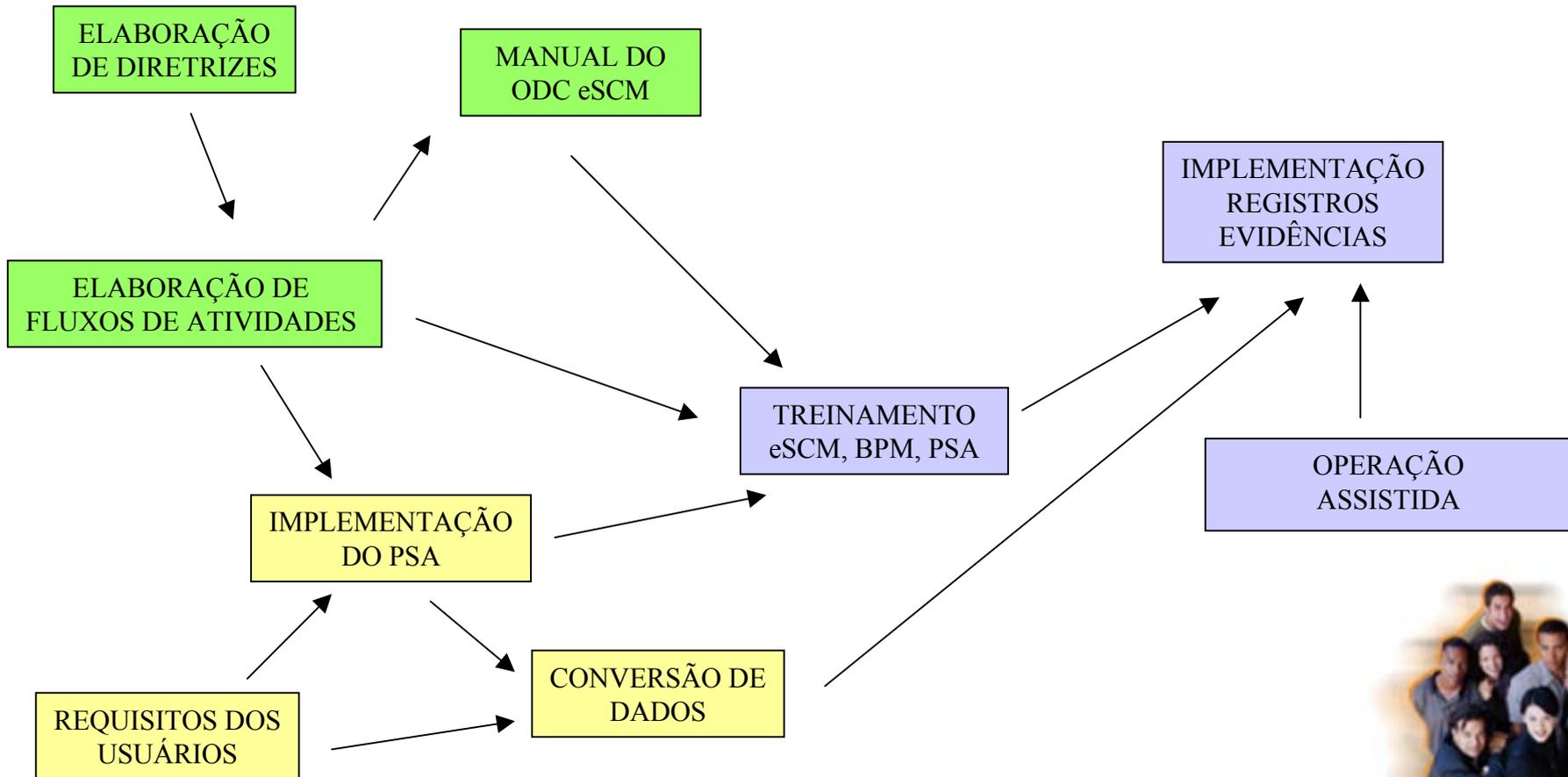


Oracle Professional Services Automation

Sales	Campaign Management	Sales Management	Sales Online	Proposals
Projects Management	Product Development	Project Contracts	Internet Time & Expenses	
	Project Costing	Project Billing	Project Resource Mgmt	
	Project Management		Project Collaboration	
Human Resources	Human Resources	Tutor	Training Administration	
Supply Chain	Purchasing	Sourcing	Internet Procurement	
Financials	General Ledger	Payables	Receivables	Assets
Tecnologia	eBusiness Platform		Collaboration Suite	







•Clientes:

- Desenvolvimento offshore não se refere apenas a baixos custos; significa ter acesso a raras competências técnicas e desenvolvimento de inovação tecnológica. Usuários devem avaliar aonde e como seus parceiros de desenvolvimento offshore estão fornecendo as melhores capacidades de offshore.
- Alguns serviços que não estão disponíveis hoje em dia poderiam ser rapidamente desenvolvidos para um cliente através de parceria entre o setor produtivo e um centro de referência acadêmica.
- A inserção no mercado offshore de vários países, anteriormente isolados, tais como Europa Oriental, Brasil, Irlanda e China, promete disponibilizar perfis e técnicas antes indisponíveis.

Fornecedores:

- Considere criar Centros com as características descritas acima para ter acesso à novas técnicas e perfis. Isso constitui melhores práticas para uma abordagem de prestação de serviços offshore.



• Resultados esperados

- Método para qualificação de empresas para certificação em melhores práticas de sourcing (e-SCM) desenvolvido
- Núcleo acadêmico institucionalizado como centro de excelência em gestão estratégica de serviços apoiados por TI
- Consolidação da parceria COPPE-ITsqc/CMU
- Curso de pós-graduação lato-senso em Gestão Estratégica de Operações de serviços apoiados por TI

• Impactos previstos

- Brasil passa a atuar como opção competitiva no cenário de serviços offshore aumentando o desempenho das exportações.
- Aumento da produtividade e lucratividade das empresas nacionais a partir da conquista de novos mercados.



FIM

