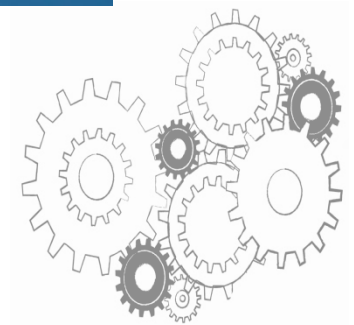


Integração na cadeia de suprimentos de uma organização



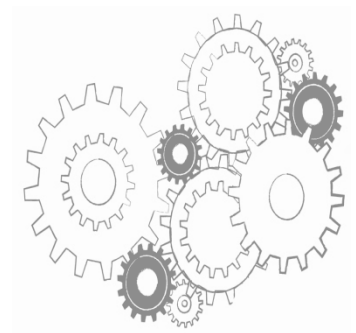
Celso L D Fragoso

5 Nov 2016



Agenda

- ✓ Integração e conceitos de OTC e E2E
- ✓ Importância da Integração E2E e Customer Experience
- ✓ Premissas para uma integração exitosa
- ✓ Integração na Dow e o que mudou
- ✓ Resultados e métricas





END to END



FORECAST
MARKETING & SALES

CUSTOMER SERVICE



CLIENTE



COMERCIAL



PROJETOS MELHORIAS



GESTÃO DE RECLAMAÇÕES
(CAMP)



CONTAS A RECEBER



Pagamento &
Cobrança



Pedido &
preço

CFS / CREDITO



Credito

Order To Cash
(OTC)

FATURAMENTO



Fatura



Produto



MANUFATURA/
PLANEJAMENTO

Embarque
& entrega



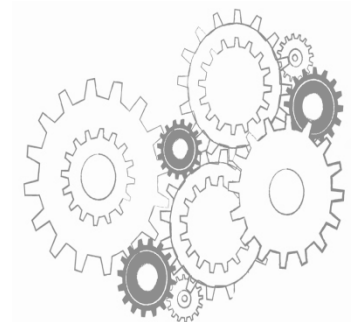
Produção,
Importação,
Armazenagem



SITE LOG & LOGISTICA

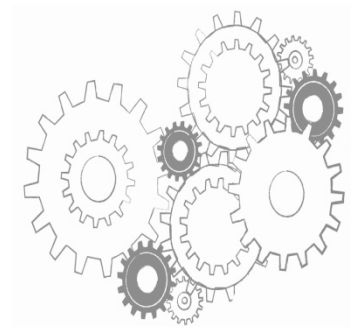


LOGÍSTICA/ ITO

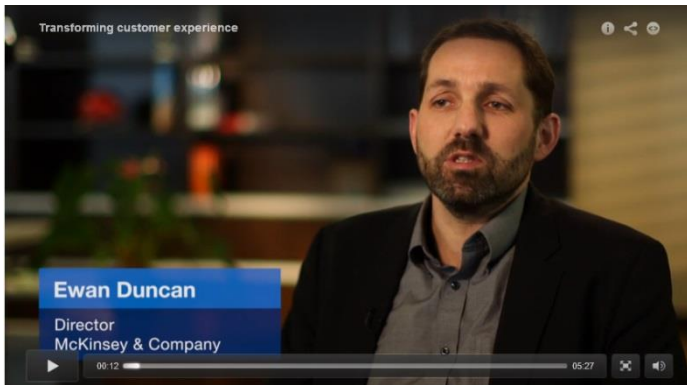


O que é E2E

- ✓ Visão empresarial de **integração multi-funcional** e abrangente na cadeia de suprimentos com objetivo de melhorar a **experiência dos clientes**, gerar **vantagens competitivas** em custos e serviços obtendo crescimento dos **resultados corporativos**



Customer Experience Video



Video

... Quase todas as empresas bem sucedidas reconhecem que estão no negócio de "experiência de clientes"...

... empresas estão perdendo áreas onde podem crescer resultados sem focar na satisfação de clientes...

... Para fornecer uma experiência distinta para os clientes, uma organização deve unir todo seu objetivo em satisfazer suas verdadeiras necessidades...

... Quando vc re-conectar toda a empresa ao redor da experiência a clientes vc terá uma vantagem competitiva e diferenciação que outros não conseguirão alcançar...

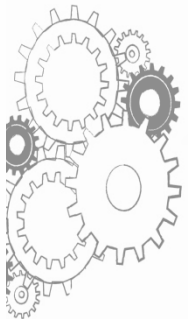
... Esta transformação "end to end" requer integração inter- funcional e entre áreas...



Por quê E2E?

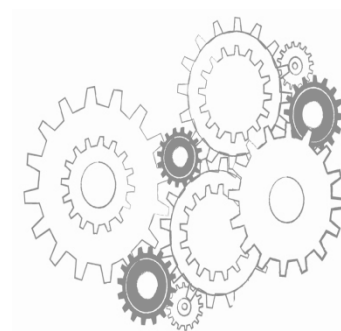
- ✓ Concorrência ampla: produtos comoditizados...
- ✓ Consumidores + Exigentes: mais por menos...
- ✓ Supply Chain + complexos, globalizados...
- ✓ ... Ou você agrega valor para cliente com sua cadeia de suprimentos, ou...

**Integração na Cadeia =
questão de sobrevivência!**



Premissas para Integração Exitosa

- ✓ Suporte da alta liderança
- ✓ Objetivos claros e alinhamento estratégico
- ✓ Mudança de estrutura organizacional: quebra de barreiras departamentais
- ✓ Foco no cliente: mudança “cultural”
- ✓ Redefinição e Alinhamento de scorecards (ex Order Touches x OTD)
- ✓ Controle de KPI´s

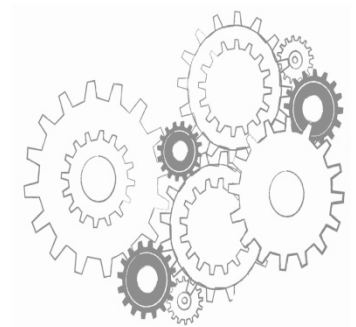




E2E Implementation @ Dow



*Delivering Competitive Edge
through Effortless Service*





The Dow Chemical Company

Key Facts About Dow

2015 Sales of ~\$49 Billion



■ Agricultural Sciences ■ Consumer Solutions ■ Infrastructure Solutions ■ Performance Materials & Chemicals ■ Performance Plastics

Dow Sites Around the World



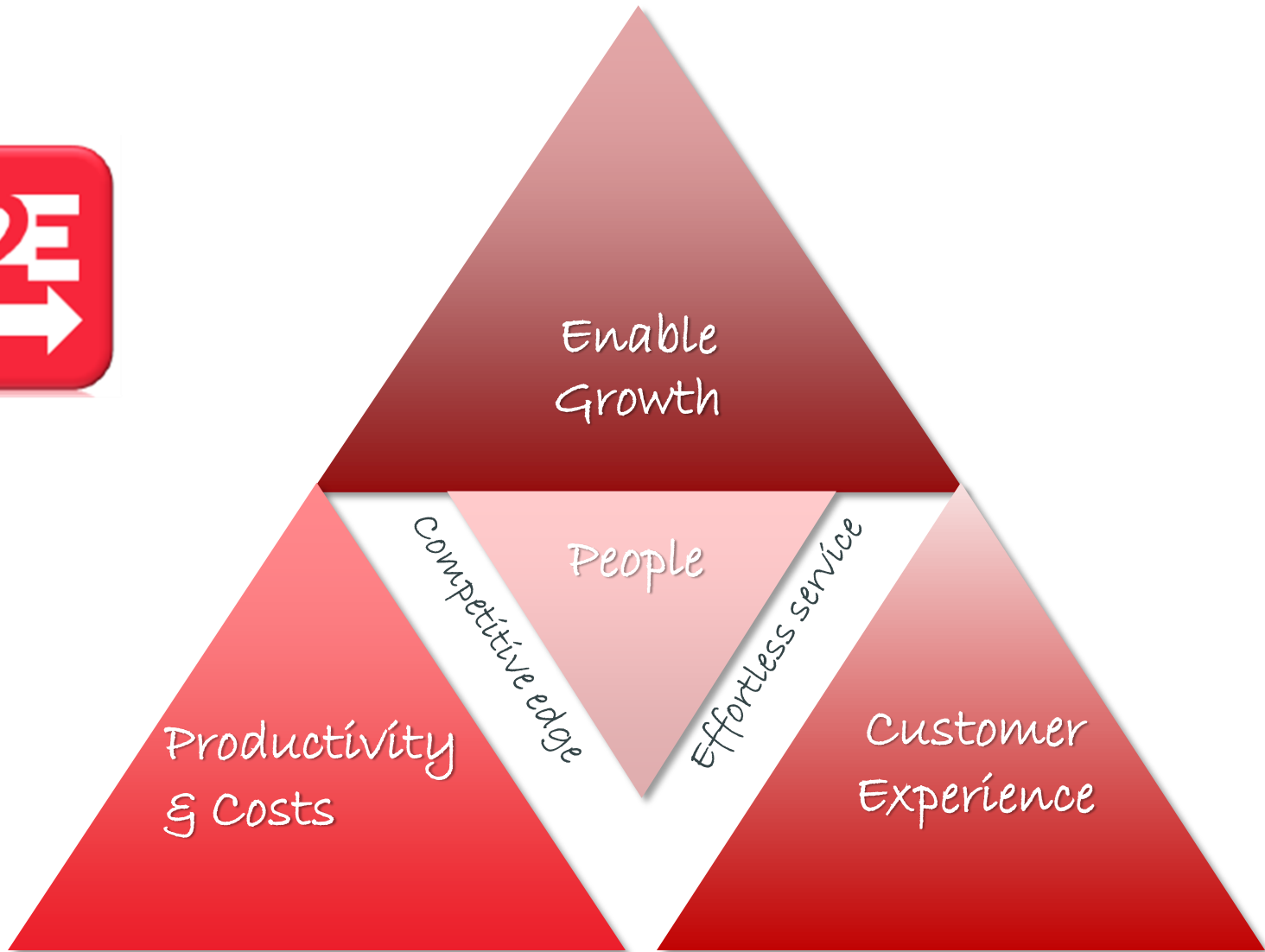
Corporate Stats

- ~49,500 employees
- >6,000 product families
- Sales in ~180 countries



End to End Vision:

Delivering competitive edge through effortless service



O que mudou?

- ✓ Estabelecimento de um Conselho de liderança E2E e um programa de governança
- ✓ Junção dos departamentos de Supply Chain e Customer Service em uma única organização E2E
- ✓ Alinhamento organizacional ao negócio e não à função
- ✓ Alinhamento da área de Planejamento de Supply não mais ao centro de serviços compartilhados e sim a E2E de cada negócio.
- ✓ Criação da área de melhorias em E2E em cada negócio
- ✓ Células de Order to Cash (OTC) multi-funcionais criadas com foco no dia a dia operacional e serviço aos clientes em cada sub-região da Am. Latina.
- ✓ Nova Metodologia de trabalho implementada em cada célula OTC baseada em princípios de qualidade e indicadores de performance



LAA E2E Program Governance

Global E2E Steering Team

Defines E2E strategy in line with DOW 10.0 strategic direction, business and functional strategies

Latin E2E Steering Team (LALT)

The LALT will be accountable for ensuring E2E model implementation across the region.

Latin E2E Council

Ensure collaboration and integration across businesses and functions to improve E2E services for LA. Additionally this team ensures local alignment with Global E2E Leadership Team strategies and activities.

OTC Regional Leaders Forum

Sponsor:
Facilitator:

Accountable for ensuring sustainable implementation of daily operations OTC model across LA.

E2E Improvement Forum

Sponsor: Facilitator:

Define and manage the pipeline of E2E improvement projects ensuring collaborative management of cross business needs.

Planning Ldrs Forum

Sponsor: Facilitator:

Ensures standards across businesses of process, tools and best practices.

Resultados

✓ Melhoria de Serviço e Satisfação de Clientes...

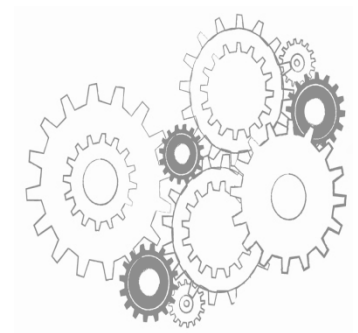
Com Melhoria de Produtividade e Custos!





Métricas Importantes: Medindo Valor da Integração

- ***Get it right !*** – Produto Certo, preço certo, no lugar certo, no tempo certo... (foco no serviço ao cliente)
- ***Cost to serve*** – Custo total do Serviço (foco no valor)





Obrigado!!

Celso L D Fragoso

LAA End to End/ Integrated Supply Chain Leader

Industrial Solutions

Dow Brasil

cfragoso@dow.com

