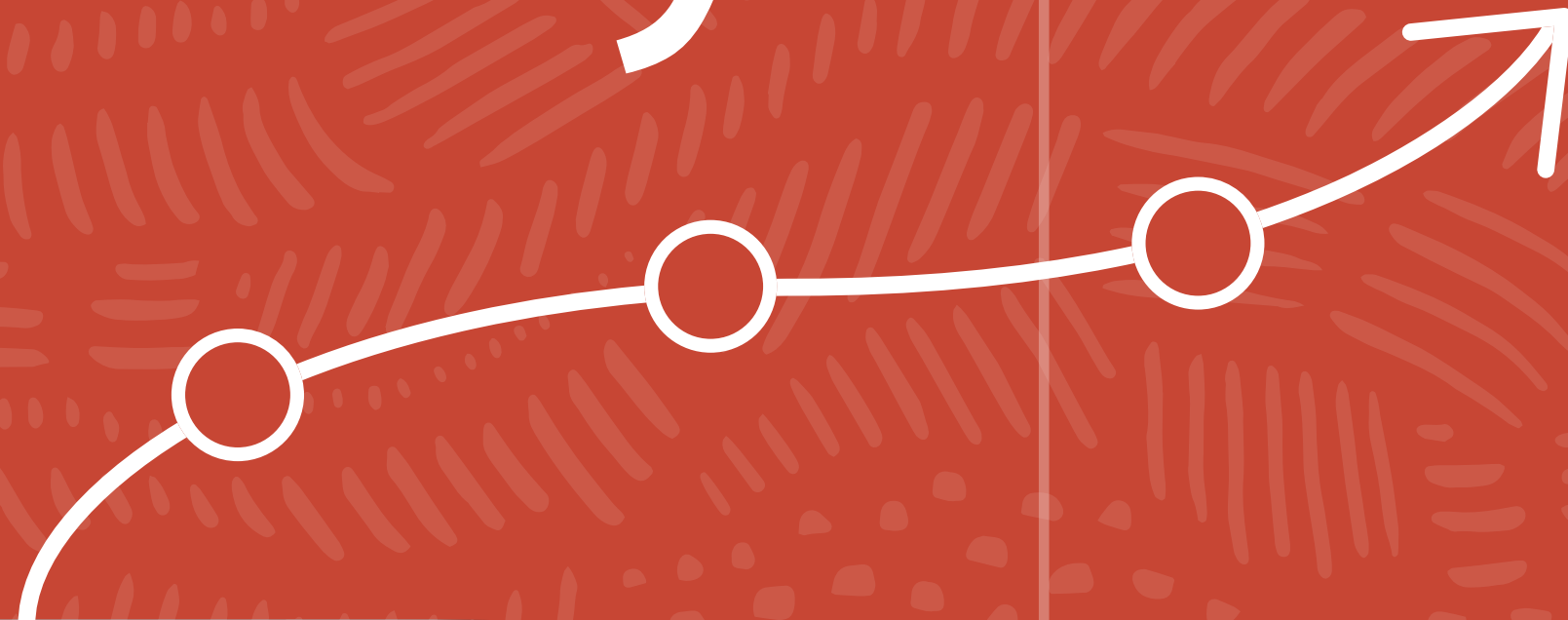


ORACLE

# Oracle Playbook

Excelência  
operacional

Como usamos a Oracle Cloud para impulsionar  
o nosso próprio sucesso financeiro





# A nossa estratégia para focar incansavelmente em nossos funcionários, processos e sistemas para que possamos fazer mais com menos

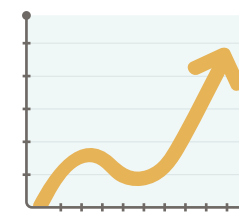
Assim como você, nós da Oracle enfrentamos grandes desafios econômicos, de mercado, de talentos, entre outros. E embora possa parecer incrivelmente difícil, nos últimos 20 anos, conseguimos reduzir custos de forma contínua, ao mesmo tempo que aumentamos as receitas.

Embora tenhamos desenvolvido a pilha de tecnologia mais completa do setor, abrimos dezenas de data centers (mais do que qualquer outro provedor de nuvem) e adquirimos centenas de empresas, conseguimos aumentar a eficiência, melhorar a experiência do cliente e obter uma margem operacional líder do setor de 42%.

## Conseguimos alcançar

uma margem operacional líder no setor de

# 42%



Como? Chamamos isso de Oracle Playbook, a nossa estratégia para focar incansavelmente em nossos funcionários, processos e sistemas para que possamos fazer mais com menos. Essa estratégia, aprimorada por nossa mudança completa para a Oracle Cloud Applications e a Oracle Cloud Infrastructure, nos permite alcançar novas eficiências, nos beneficiar de maior inteligência, nos tornar mais ágeis e oferecer melhores experiências.

Por exemplo, graças à nossa mudança para o Oracle Fusion Cloud HCM e melhorias de processos relacionados, agora podemos fazer a integração de novos funcionários em menos de 24 horas. Nossa mudança para o Oracle Fusion Cloud ERP e EPM nos permitiu fechar nossos livros e registrar nossos demonstrativos financeiros mais rápido do que qualquer outra empresa no S&P 500, e nossa mudança para o Oracle Fusion Cloud SCM permitiu reduzir os nossos ciclos de planejamento da cadeia de suprimentos. Leia mais sobre esses e outros resultados posteriormente.



# Nossa estrutura para impulsionar o sucesso dos negócios

## Como fizemos isso?

Conforme mencionado anteriormente, o núcleo do Oracle Playbook é um foco em três vetores principais: pessoas, processos e sistemas. Cada área é extremamente importante.



# Pessoas

Os nossos funcionários impulsionam o nosso sucesso, portanto, começamos com o alinhamento de cada membro da equipe à nossa estratégia. Estabelecemos objetivos comuns e, em seguida, introduzimos uma cultura de inovação contínua.

## Metas

Quando alinhamos nossas equipes aos nossos objetivos, nos conectamos diretamente com o topo da hierarquia. O presidente da Oracle, Larry Ellison, e a CEO, Safra Catz, falam claramente, em todas as oportunidades possíveis, que o sucesso do cliente é o nosso guia. Como resultado, todas as metas de nossas equipes estão alinhadas para ajudar os clientes a atingir seus objetivos e, ao mesmo tempo, impulsionar o sucesso financeiro contínuo da Oracle. É claro que cada linha de negócios tem KPIs específicos, mas o importante é que nossas equipes também tenham uma visão mais ampla, além de suas próprias métricas, para acompanhar seu impacto na experiência do cliente e na saúde financeira.

## Organização

Outro elemento crítico é como organizamos nossas equipes. Estabelecemos líderes globais de processos e soluções dentro de cada área funcional, definindo responsabilidades e áreas de foco de forma clara.

Os líderes de processos globais (Global Process Owners - GPOs) determinam o processo mais eficiente para sua área de foco, mas isso não é tudo. Por exemplo, nosso GPO para recrutamento presta muita atenção não apenas na experiência de recrutamento, mas também na forma como ela afeta as experiências mais amplas de funcionários e gerentes. Além disso, esse GPO está intimamente ligado ao líder da solução global (Global Solution Owner - GSO) na mesma área. GPOs e GSOs da Oracle trabalham continuamente em parceria para simplificar, padronizar, automatizar (quando possível) e melhorar as operações usando a Oracle Cloud Applications e a Oracle Cloud Infrastructure.





## Cultura

O elemento final é construir uma cultura de inovação, entendendo a psicologia que acompanha a mudança.

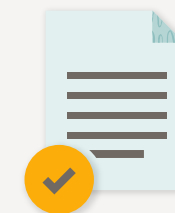
Na Oracle, preparamos os nossos funcionários para mudanças contínuas e sempre buscamos maneiras de desafiar o status quo. Por exemplo, as equipes globais responsáveis pela experiência de compra do cliente – incluindo operações de vendas, jurídico, financeiro e sistemas corporativos – se reúnem regularmente para revisar feedbacks e métricas. Com a Safra Catz como patrocinadora executiva, não há dúvidas sobre a urgência de tornar cada vez mais fácil fazer negócios com a Oracle e melhorar a produtividade dos representantes de vendas. As equipes semanalmente analisam a entrada de clientes e funcionários, analisam dados e consideram as inovações que vêm da Oracle Cloud Applications e da Oracle Cloud Infrastructure para determinar quais melhorias podemos fazer agora e reunir mais ideias sobre como podemos revolucionar a forma como operamos.



Um exemplo de como essa abordagem nos ajudou a mudar a experiência de compra do cliente é o nosso processo de aprovação atualizado.

Embora os aprovadores da Oracle desempenhem um papel fundamental, eles só devem revisar solicitações que apresentem riscos para a nossa empresa. Além disso, não precisamos de múltiplas camadas de revisão.

**Para acelerar o processo, melhorar a experiência do cliente e aumentar nossa própria eficiência operacional, reduzimos o número de aprovadores de solicitações em**



# 20%

# Processos

Revisamos continuamente os processos comerciais de ponta a ponta, que fundamentam as experiências que oferecemos a clientes, funcionários e parceiros.

## Simplifique

Nosso primeiro passo é agilizar a jornada para aqueles que atendemos, incluindo clientes e funcionários, e voltamos ao processo mais simples possível para cada parte.

## Capacite

Em seguida, nos concentramos em como podemos capacitar funcionários e clientes para concluir tarefas ainda mais rápido, sem intervenção manual. Não basta ter um processo simples. Para maximizar a eficiência e oferecer a melhor experiência possível, percebemos que precisávamos remover pessoas de nossos processos internos. As pessoas retardam processos, cometem erros e se comportam de maneira inconsistente.

## Cative

Finalmente, buscamos formas de cativar clientes e funcionários para que eles possam concluir com sucesso suas atividades e processos de forma rápida e também aproveitar a experiência. As pessoas querem agir rápido, mas também querem alcançar resultados excepcionais. Um exemplo de como os ajudamos a fazer isso é fornecendo orientação proativa e informações ou assistência de fácil acesso ao longo de cada processo.

# Sistemas

## Centralize aplicações

A centralização de aplicações corporativas tem sido fundamental para nosso sucesso. Isso nos ajudou a reduzir a complexidade, os custos e os obstáculos que impediram nossa agilidade e capacidade de oferecer experiências excepcionais aos clientes e funcionários. Dessa forma, sempre que adquirimos um negócio, temos como objetivo integrá-lo rapidamente aos nossos sistemas centralizados.

## Inove continuamente

Além disso, o uso da Oracle Cloud Applications e da Oracle Cloud Infrastructure tem sido fundamental para nosso sucesso. Aproveitamos a automação de ponta a ponta e a IA incorporada para criar experiências perfeitas e excepcionais e usamos a inovação da Oracle Cloud lançada continuamente para também melhorar continuamente.

O uso da Oracle Cloud Applications e Oracle Cloud Infrastructure é fundamental para o nosso sucesso. Isso envolve três princípios.

## Implemente de forma fácil

À medida que migramos nossos processos para a nuvem, aproveitamos as melhores práticas e funcionalidades já incorporadas à Oracle Fusion Cloud Applications. Por via de regra, eliminamos as personalizações, o que nos permitiu reduzir despesas indiretas e o suporte de TI. Sem as personalizações, adotamos rapidamente os novos recursos lançados a cada 90 dias por meio de nossas aplicações na nuvem. Isso ajudou a preparar processos e operações para o futuro, à medida que atualizações e melhorias de produtos são disponibilizadas.

ORACLE CLOUD					
<b>Applications</b>	ERP	SCM	CX	HCM	EPM
<b>Infrastructure</b>	Database	Networking	Analytics	Compute	
	Integration	Storage	AppDev	Security	





## Um exemplo simples é a melhoria do processo de relatório de despesas.

Antes, os funcionários passavam horas coletando recibos, tirando cópias, carregando recibos e enviando relatórios. Os gerentes passavam um tempo inestimável revisando relatórios, solicitando informações adicionais, consultando documentos de políticas e aprovando as solicitações. Além disso, as equipes de back-office passavam horas analisando o material enviado.

Se mais de 160.000 funcionários gastarem pelo menos duas horas por trimestre nessas tarefas, isso será o equivalente a 1,3 milhão de horas por ano – um desperdício enorme de nossos talentos. Para corrigir isso, o líder do processo global de despesas está sempre procurando formas de melhorar. Por exemplo, quando estávamos migrando para a nuvem, ele aproveitou a oportunidade para reavaliar a experiência e discutir sobre formas de agilizar, capacitar e cativar ainda mais.

E o que fizemos, exatamente? Começamos reduzindo categorias de despesas e eliminando solicitações de informações desnecessárias. E, à medida que exploramos a funcionalidade da Oracle Fusion Cloud Applications, determinamos que poderíamos aproveitar a automação para classificar as principais transações de cartões corporativos, como pagamentos de acomodações, passagens aéreas, aluguel de carros e combustível, reduzindo ainda mais a quantidade de informações que os funcionários precisam fornecer. Poucos meses após a ativação inicial, determinamos que poderíamos melhorar e acelerar ainda mais o processo, aproveitando as atualizações da Oracle Fusion Cloud Applications, incluindo a funcionalidade de chatbot, para que nossos funcionários pudessem simplesmente tirar a foto de um recibo, enviá-la por mensagem de texto ou email e deixar que o sistema cuidasse automaticamente do restante.

**O resultado:** menos tempo dos funcionários dedicado a tarefas administrativas, mais tempo inovando e focando em nossos clientes.



# Nosso caminho para o sucesso na nuvem

Discutimos nosso manual de excelência operacional, mas não abordamos nossos motivos para migrar para a Oracle Cloud.

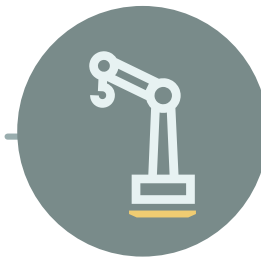
O nosso raciocínio era simples: queríamos obter os mesmos benefícios que nossos clientes da automação de ponta a ponta da Oracle, processamento de transações sem contato, recomendações inteligentes, interfaces de usuário conversacionais e inovação contínua. Também queríamos usufruir da nossa própria infraestrutura de nuvem para melhorar o desempenho, a segurança e a confiabilidade de todos os nossos sistemas em todas as nossas operações.

Ao definir o nosso caminho para a nuvem, consideramos duas abordagens de migração: uma abordagem big bang, que teria sido uma mudança completa para a nuvem de uma só vez, e um modelo de coexistência com uma migração em fases para a nuvem e onde as tecnologias de nuvem e on-premises coexistiriam. Depois de considerar cuidadosamente ambas as opções, adotamos uma estratégia de coexistência para minimizar interrupções e gerenciar riscos, e priorizamos implementações baseadas em nossas necessidades e prioridades comerciais.



## Estabeleça uma base

Assim como construir uma casa, decidimos começar **formando uma base sólida e criando um único modelo de dados**. Para nós, isso significava padronizar um plano de contas global para consolidação e relatórios financeiros, e fizemos isso com o Oracle Accounting Hub, parte do Oracle Fusion Cloud Applications Suite.



## Construa na base

Em seguida, **migramos para o Oracle Fusion Cloud HCM** para nos permitir planejar, gerenciar e otimizar processos globais de pessoal com uma fonte de dados comum. Com a nossa gestão pessoal na aplicação em nuvem, podemos tomar melhores decisões, personalizar a experiência dos funcionários, criar fluxos de trabalho de aprovação usando a hierarquia de RH e aproveitar os fluxos de trabalho altamente configuráveis para escalar e localizar conforme necessário. A implementação do Oracle Fusion Cloud HCM proporcionou benefícios para nossos funcionários e gerentes, bem como para nossas equipes de RH e TI, permitindo que todos sejam mais produtivos e se concentrem em atividades de maior valor.



## Otimize os negócios de ponta a ponta

Em seguida, aproveitamos esse sucesso **migrando para o Oracle Fusion Cloud ERP, EPM, SCM e Customer Experience (CX)**. Ao longo dessa jornada, determinamos nosso roadmap com base em uma análise de benefícios versus riscos e velocidade versus valor. E mesmo quando fizemos essas mudanças, uma após a outra, nos beneficiamos de inovações ao adotar atualizações trimestrais de aplicações após cada ativação.

**Inovando continuamente com atualizações trimestrais**

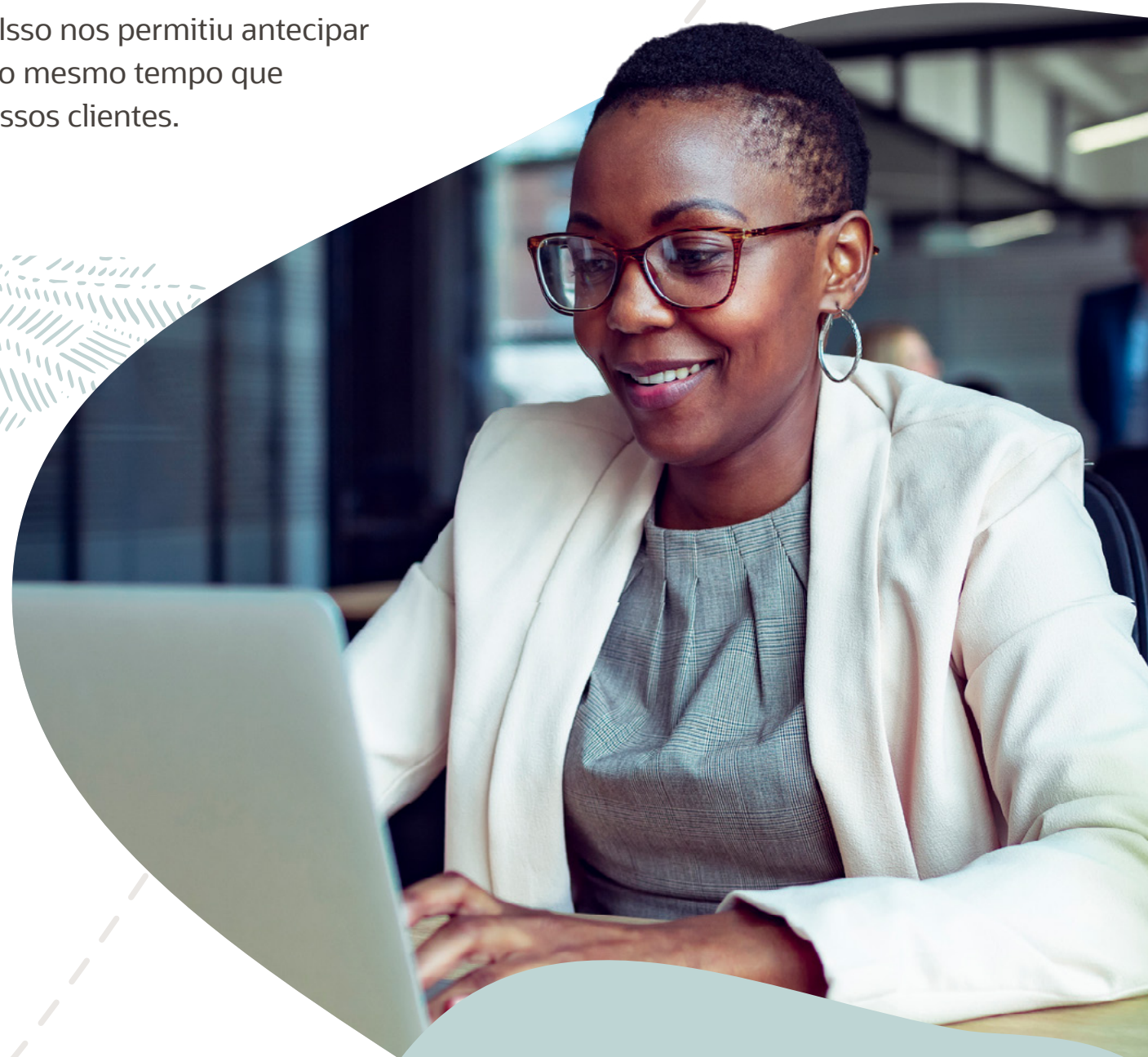
### Os clientes costumam perguntar:

Como você gerencia as centenas de novos recursos lançados a cada 90 dias? Há três segredos para o nosso sucesso.

- 01 Como conseguimos automatizar** diversas atividades com as nossas aplicações e infraestrutura na nuvem, as equipes de TI se tornaram muito mais produtivas. A automação permitiu uma mudança no foco da operação e manutenção de nossos sistemas para nos ajudar a melhorar e inovar continuamente.
- 02 Nossos GPOs e GSOs têm um processo padrão** para analisar em conjunto os novos recursos e determinar quais devem ser adotados imediatamente e quais devem ser adotados posteriormente, de acordo com as modificações feitas em nosso pessoal e/ou processos.
- 03 Como geralmente adotamos nossas soluções prontas para uso,** podemos simplificar os testes, focando apenas nos principais fluxos e novos recursos, em vez de testar processos inteiros e vários casos de uso.

## Os benefícios obtidos com a Oracle Cloud

Entre os amplos benefícios de nossa mudança para a nuvem, conectamos nossos negócios de ponta a ponta, automatizamos muitos processos operacionais, aumentamos a produtividade dos funcionários e obtivemos uma visão em tempo real de nossos negócios. Isso nos permitiu antecipar e responder mais rapidamente às mudanças, ao mesmo tempo que proporcionamos melhores experiências aos nossos clientes.





Com o Oracle Autonomous Database, nossa equipe de TI está economizando tempo significativo (80%, na verdade) em tarefas administrativas, como gerenciamento de banco de dados. Como resultado, agora a equipe tem mais tempo para se concentrar na inovação e na melhoria contínua.

#### Oracle Autonomous Database

**80%**

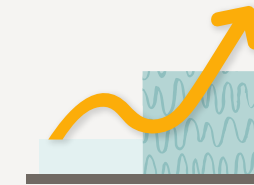
**de redução no tempo que a TI gasta em atividades administrativas, como gerenciamento de banco de dados**



#### Oracle Cloud Infrastructure

**30%**

**de melhoria no desempenho para aplicações Fusion, com disponibilidade líder do setor de 99,9%**



Além disso, à medida que migramos a Oracle Fusion Cloud Applications para a Oracle Cloud Infrastructure (OCI), melhoramos o desempenho dos aplicativos em 30%, ou seja, as cargas de trabalho das aplicações são processadas 30% mais rápido do que antes, o que significa acesso ainda mais rápido a dados, insights e recomendações. A mudança para a OCI também melhorou a disponibilidade do nível de serviço, de 99,7% para 99,9%, líder do setor. Isso significa menos tempo de inatividade e, conseqüentemente, maior eficiência e produtividade.

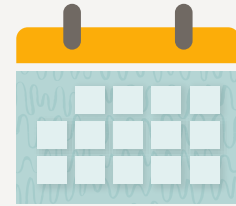
Estamos incrivelmente orgulhosos desses resultados, especialmente considerando o tamanho e a complexidade do nosso negócio. Nossos mais de 160.000 funcionários atendem mais de 400.000 clientes em 175 países.

Devido ao nosso foco em pessoas, processos e sistemas, baseados no uso da Oracle Cloud Applications e Oracle Cloud Infrastructure, estamos alcançando o que alguns diriam ser impossível.

### Oracle Fusion Cloud ERP e EPM

**<10**  
dias úteis

**para fechar livros e apresentar demonstrativos financeiros, mais rápido do que qualquer outra empresa no S&P 500**



Conforme mencionamos, estamos fechando nossos livros e apresentando nossas demonstrações financeiras muito mais rápido que antes, agora em menos de 10 dias úteis. Isso é quase 60% mais rápido do que a média das empresas do S&P 500.

Cerca de 97% de nossas centenas de milhares de transações bancárias por trimestre são reconciliadas automaticamente à medida que nosso sistema do Oracle Fusion Cloud ERP identifica, decifra e compara automaticamente as transações que passam por nossas contas bancárias. O Oracle Fusion Cloud EPM permitiu automatizar 94% das nossas reconciliações de balanço patrimonial, das quais 25% se reconciliam automaticamente sem intervenção humana. Dessa forma, enquanto outras organizações continuam gastando seu tempo olhando para trás e reconciliando, combinando e criando relatórios manualmente, nossa equipe está olhando para frente e nos ajudando a orientar nossos negócios. Isso é um divisor de águas.

Como também já mencionamos, estamos integrando novos funcionários (mais de 20.000 a cada ano) em menos de 24 horas, enquanto costumava demorar semanas ou mais antes de adotarmos o Oracle Fusion Cloud HCM. Enquanto isso, estamos usando os recursos de IA do pacote de

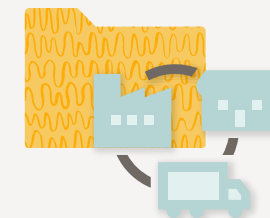
aplicações para ajudar os funcionários com dúvidas que surgem no dia a dia do trabalho e para reduzir o tempo necessário para concluir tarefas administrativas, como fizemos no exemplo do relatório de despesas. Menos tempo gasto em atividades de baixo valor significa mais tempo inovando e focando nos clientes.

A nossa mudança para o Oracle Fusion Cloud SCM não apenas nos permitiu reduzir os ciclos de planejamento da cadeia de suprimentos (até agora em 70%), como também nos permitiu fazer mudanças incrementais em questão de horas. Por exemplo, quando a COVID-19 surgiu, conseguimos ajustar de forma rápida e frequente os planos de demanda em resposta aos lockdowns ao redor do mundo, às flutuações de demanda e mudanças no orçamento.

### Oracle Fusion Cloud SCM

**70%**

**mais rápido em ciclos de planejamento da cadeia de suprimentos**




# Os clientes da Oracle estão aproveitando nosso manual para atingir suas metas

[Hearst](#) cresceu desde a sua fundação em jornais e revistas, como o San Francisco Chronicle, Esquire e Cosmopolitan, para incluir a propriedade ou participação em mais de 360 empresas com o Oracle Playbook, a Hearst, está usando a Oracle Fusion Cloud Applications e a IA incorporada aos pacotes de aplicações para trazer consistência aos seus processos de negócios, melhorar a análise de dados, encontrar novas oportunidades para gerenciar gastos, acelerar a integração de aquisições e melhorar a experiência do funcionário.

"Uma das coisas que logo percebemos era que esse é um tipo diferente de relacionamento com uma empresa de software. Não estavam apenas vendendo um software. A proposta era construir um relacionamento de longo prazo."

**Debra Robinson, SVP e CIO da Oracle Technology and Operations na Hearst**



[Securitas](#) é um fornecedor líder de serviços de segurança física, protegendo milhões de pessoas em 47 países. Em 2019, a empresa começou a usar o Oracle Fusion Cloud ERP, EPM, SCM e HCM, além da OCI, para melhorar vários aspectos dos negócios, de acordo com o Oracle Playbook. Por exemplo, com o Oracle Fusion Cloud HCM, a Securitas reduziu em 70% o tempo necessário para contratar um novo funcionário e, com as soluções de ERP/EPM da Oracle, os relatórios que antes levavam três semanas para serem concluídos, agora levam dois minutos. Todas estas melhorias significam que os membros da equipe da Securitas podem focar mais tempo na missão de proteger os clientes, em vez de lidar com tarefas administrativas. Além disso, os líderes da Securitas podem tomar decisões melhores e muito mais rápido.

"Antigamente, precisávamos coletar informações e levava duas semanas, se não meses, para obter as respostas. Agora conseguimos ver tudo."

**Rod Musser, EVP de Recursos Humanos na Securitas**



# Todos os dias percebemos cada vez mais os benefícios das inovações resultantes da nossa tecnologia.



Mas também aprendemos bastante na nossa jornada e, claro, cometemos erros ao longo do caminho. Adoramos compartilhar nossa história para que outros possam alcançar os mesmos resultados e evitar algumas das armadilhas que encontramos. Se quiser saber mais sobre os obstáculos que enfrentamos e como os superamos ou sobre os benefícios que alcançamos e as escolhas que fizemos a cada etapa do caminho, fale conosco.

Fale com um de nossos especialistas

## CONECTE-SE

Copyright © 2023, Oracle e/ou suas afiliadas. Este documento é fornecido apenas para fins informativos e seu conteúdo está sujeito a alteração sem aviso prévio. Este documento não oferece garantias de que seu conteúdo não contém erros, nem está sujeito a quaisquer outras garantias ou condições, expressas oralmente ou implícitas na lei, incluindo garantias implícitas e condições de comerciabilidade ou adequação a uma finalidade específica. A Oracle isenta-se de qualquer responsabilidade com relação a este documento e nenhuma obrigação contratual é formada diretamente ou indiretamente por este documento. Nenhuma parte deste documento pode ser reproduzida ou transmitida em qualquer formato ou por qualquer meio, eletrônico ou mecânico, para qualquer finalidade, sem a nossa permissão prévia por escrito.

Oracle®, Java, MySQL e NetSuite são marcas registradas da Oracle e/ou de suas afiliadas. Outros nomes podem ser marcas comerciais de seus respectivos proprietários.