



VIII SINGEP

Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade
International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability
ISSN: 2317-8302

8TH INTERNATIONAL CONFERENCE



MUDANÇA NO MODELO DE NEGÓCIO DE UMA CONSULTORIA TRIBUTÁRIA: A TERCEIRIZAÇÃO PARA AUMENTAR E RETER CLIENTES

*CHANGE IN THE BUSINESS MODEL OF A TAX CONSULTANCY: OUTSOURCING TO
OBTAIN AND RETAIN CLIENTS*

SERGIO ANTONIO ALVES DIAS

Nota de esclarecimento:

Comunicamos que devido à pandemia do Coronavírus (COVID 19), o VIII SINGEP e a 8ª Conferência Internacional do CIK (CYRUS Institute of Knowledge) foram realizados de forma remota, nos dias **01, 02 e 03 de outubro de 2020**.



VIII SINGEP

Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade
International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability
ISSN: 2317-8302

8TH INTERNATIONAL CONFERENCE



MUDANÇA NO MODELO DE NEGÓCIO DE UMA CONSULTORIA TRIBUTÁRIA: A TERCEIRIZAÇÃO PARA AUMENTAR E RETER CLIENTES

Objetivo do estudo

O objetivo é apresentar o processo relativo a mudança no modelo de negócio de comercialização de software para prestadora de serviços visando a manutenção de clientes.

Relevância/originalidade

Demonstrar as etapas e ações adotadas na mudança de modelo de negócio com a finalidade de alavancar a carteira de clientes, assim como também sua retenção.

Metodologia/abordagem

A partir de dados primários elaborado de um levantamento realizado no faturamento da consultoria, foi utilizado como base a contagem de clientes que tiveram faturamentos realizados no período de 2015 a 2018.

Principais resultados

O estudo serviu de base para compreensão do interesse da terceirização pelas organizações como estratégia competitiva. Dos 84 clientes que optaram pela terceirização da área, 32 tiveram o licenciamento de software em algum momento, ou seja, 32 clientes que poderiam cancelar o contrato com a consultoria migraram para a terceirização. Contribui para essa conclusão o fato de a consultoria ter conquistados 52 clientes que não haviam contratado o software, o que indica que a nova oferta (serviços de terceirização) possui um mercado, embora destes, 29 não contrataram os serviços em 2018.

Contribuições teóricas/metodológicas

Os estudos que apontam a terceirização como uma vantagem competitiva da organização foram proposto pelos autores (Prahalad & Hamel, 2006) e reafirmado por (Jácome, 2017). Na literatura pesquisada há um consenso em que terceirizar atividades que não fazem parte do negócio da organização é estratégico pois permite focar nas atividades essenciais.

Contribuições sociais/para a gestão

Para auxiliar gestores na implementação de novos modelos de negócios o trabalho elencou as etapas desde a identificação das necessidades dos clientes, passando pela estruturação da nova área até a efetiva conclusão.

Palavras-chave: Software, Consultoria, Tributária, Terceirização, Processo



VIII SINGEP

Simposio Internacional de Gestao de Projetos, Inovacao e Sustentabilidade
International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability
ISSN: 2317-8302

8TH INTERNATIONAL CONFERENCE



CHANGE IN THE BUSINESS MODEL OF A TAX CONSULTANCY: OUTSOURCING TO OBTAIN AND RETAIN CLIENTS

Study purpose

The objective is to present the intervention, actions taken, data obtained and analyzed regarding the change in the business model of software commercialization for service providers aiming at maintaining customers.

Relevance / originality

To demonstrate the steps and actions taken in changing the business model in order to increase the customer portfolio, as well as retaining it.

Methodology / approach

Based on primary data prepared from a survey carried out on the consultancy's billing, it was used as a basis the count of clients who had billings made in the period from 2015 to 2018.

Main results

The study served as a basis for understanding the interest of outsourcing by organizations as a competitive strategy. Of the 84 clients who opted to outsource the area, 32 had software licensing at some point, that is, 32 clients who could cancel the contract with the consultancy migrated to outsourcing. Contributing to this conclusion is the fact that the consultancy won 52 customers who had not hired the software, which indicates that the new offer (outsourcing services) has a market, although of these, 29 did not hire the services in 2018.

Theoretical / methodological contributions

The studies that point to outsourcing as a competitive advantage of the organization were proposed by the authors (Prahalad & Hamel, 2006) and reaffirmed by (Jacome, 2017). In the researched literature there is a consensus that outsourcing activities that are not part of the organization's business is strategic because it allows focusing on essential activities.

Social / management contributions

To assist managers in the implementation of new business models, the work listed the steps from identifying the needs of customers, going through the structuring of the new area until the effective conclusion;

Keywords: Software, Consulting, Tax, Outsourcing, Process