



Introdução ao BPM

Professor: Rômulo César
romulodandrade@gmail.com

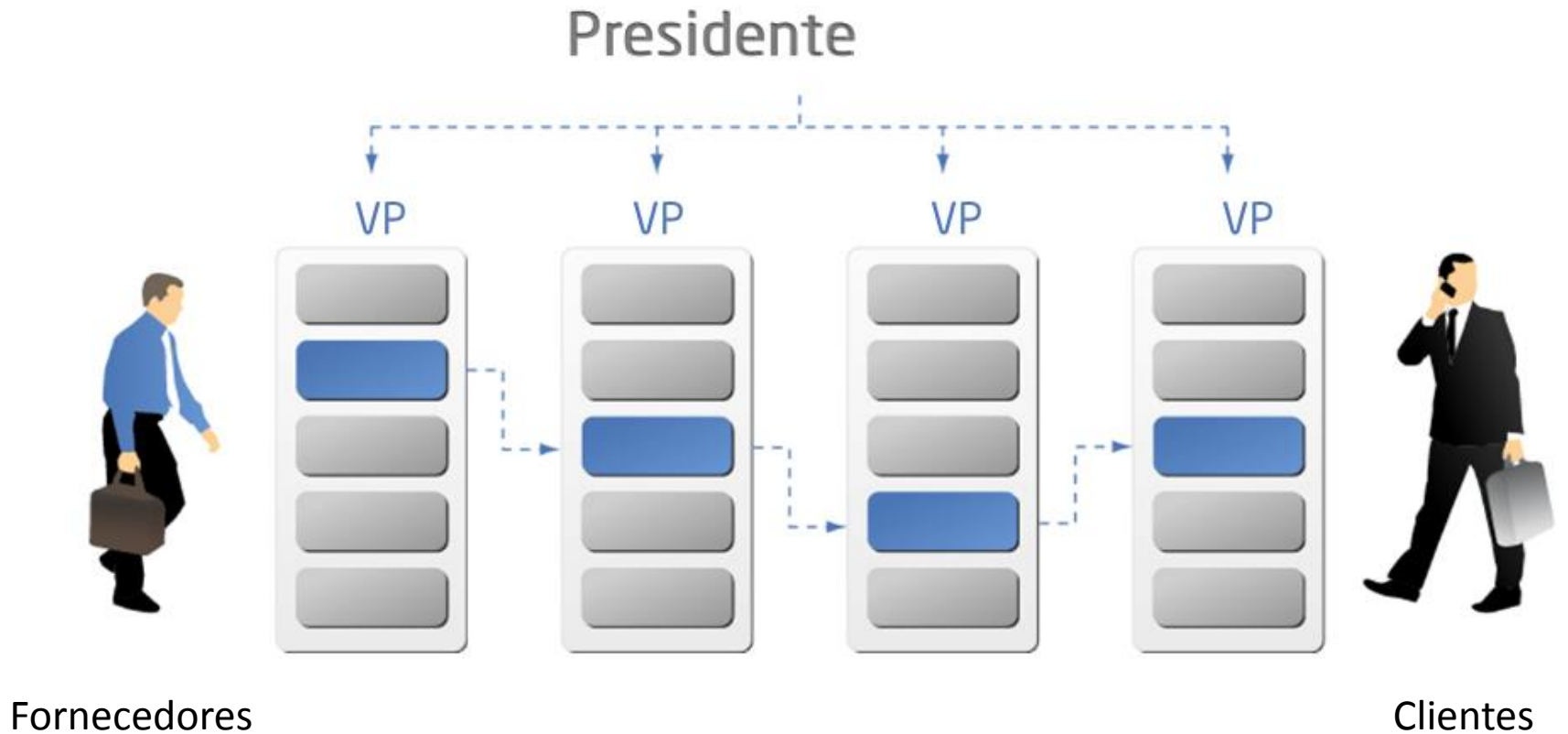
Motivação

- No final do século passado, o redesenho de funções de negócio como processos tornou-se a estratégia estabelecida para reduzir custos, tempos de ciclo e melhorar a qualidade e satisfação de clientes

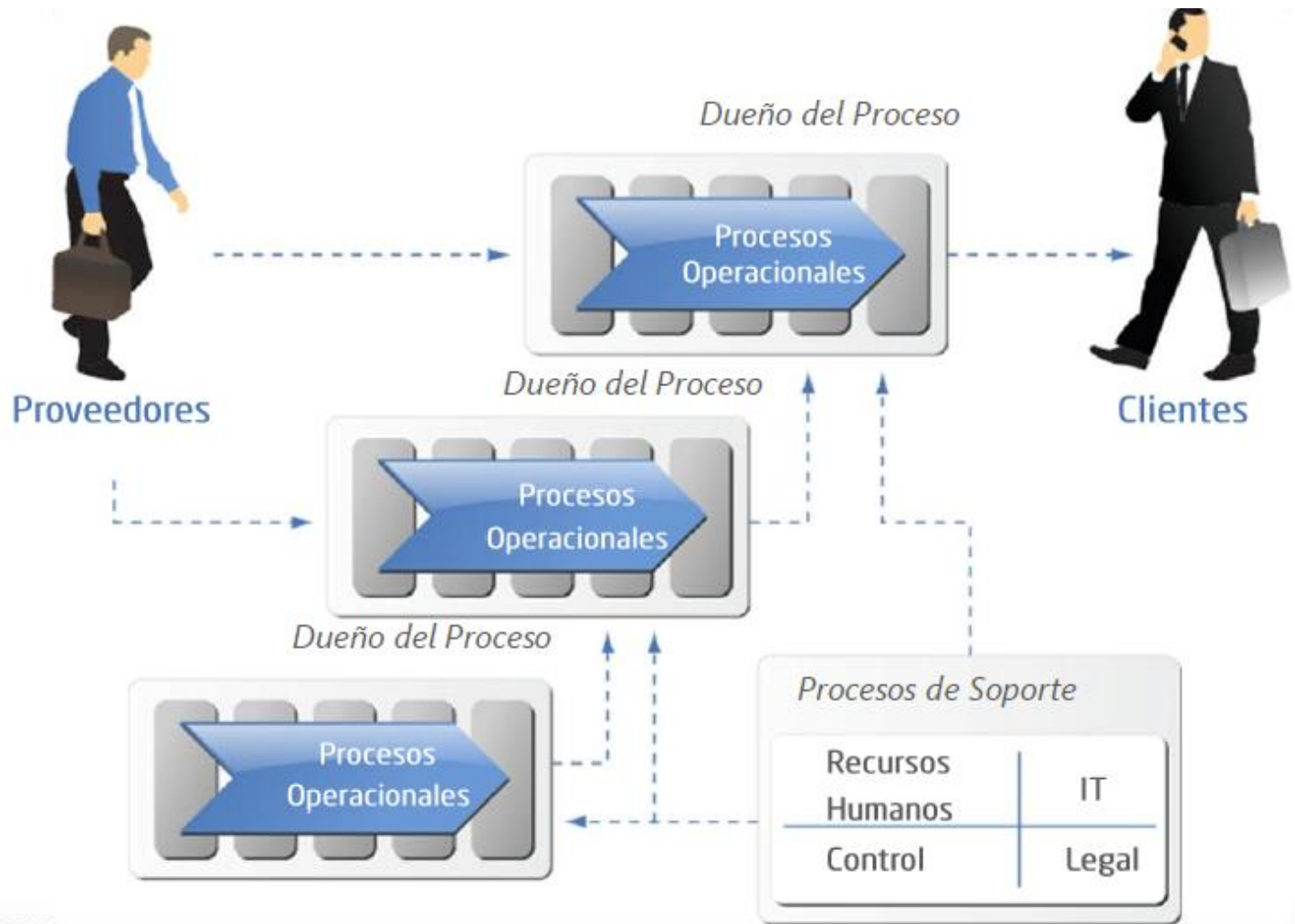
Motivação

- Empresas dando atenção crescente a Processos de Negócios (*Business Process* – BPs)
 - Descrição
 - Automação
 - Gerência
- Interesse por conta da necessidade de otimizar:
 1. operações do negócio,
 2. consolidar organizações e
 3. reduzir custos

Organização Tradicional



Organização Orientada a Processos



Processo

Processo =

- É um conjunto definido de atividades ou comportamentos, realizado por pessoas ou máquinas para atingir um ou mais objetivos.
- É iniciado por um evento específico e pode ter mais de uma saída, que pode resultar no término do processo ou na passagem/início de outro.
- É composto de uma coleção de atividades ou tarefas inter-relacionadas que resolvem um assunto específico.

Processo

Processo de Negócio =

- É um trabalho realizado Fim-a-Fim, que ultrapassa qualquer fronteira funcional necessária, e que entrega valor aos clientes.
- Processos de Negócio são o **DNA** da corporação.

Padronização de BPs genéricos

- Modelos de Referência
 - Integram conceitos de re-engenharia de BPs, benchmarking e medição (análise de melhores práticas) em um framework multi-funcional
- Modelos de Maturidade (à la MPS.BR)

Empresa focada em processos sem BPM...

Ilhas de Informações com áreas independentes



Orquestração com BPM...

Usuários de negócio têm controle e visibilidade dos processos através do suporte tecnológico (BPMS).



O Que é BPM?

BPM = Maior desempenho das organizações



BPM é uma solução que apoia as empresas orientadas a processos, fornecendo ferramentas que facilitam as tarefas de tomadas de decisão, gestão, operação, controle e automatização de forma simplificada e unificada.

O Que é BPM?

BPM = Maior desempenho das organizações



- Permite visualizar, modelar, automatizar, administrar, controlar e melhorar todos os processos de negócio da organização em tempo real.

O Que é BPM?

BPM = Maior desempenho das organizações



- O termo Gestão de Processos de Negócio se refere entendimento, desenho, execução e otimização das atividades de negócio das empresas que envolvem pessoas, processos, sistemas e estratégia.

O Que é BPM?

BPM = Maior desempenho das organizações



- Redução de custos
- Redução do tempo de duração do processo
- Aumento do controle
- Redução de risco
- Alinhamento entre as áreas de negócio e as tecnologias utilizadas
- **Melhoramento contínuo**

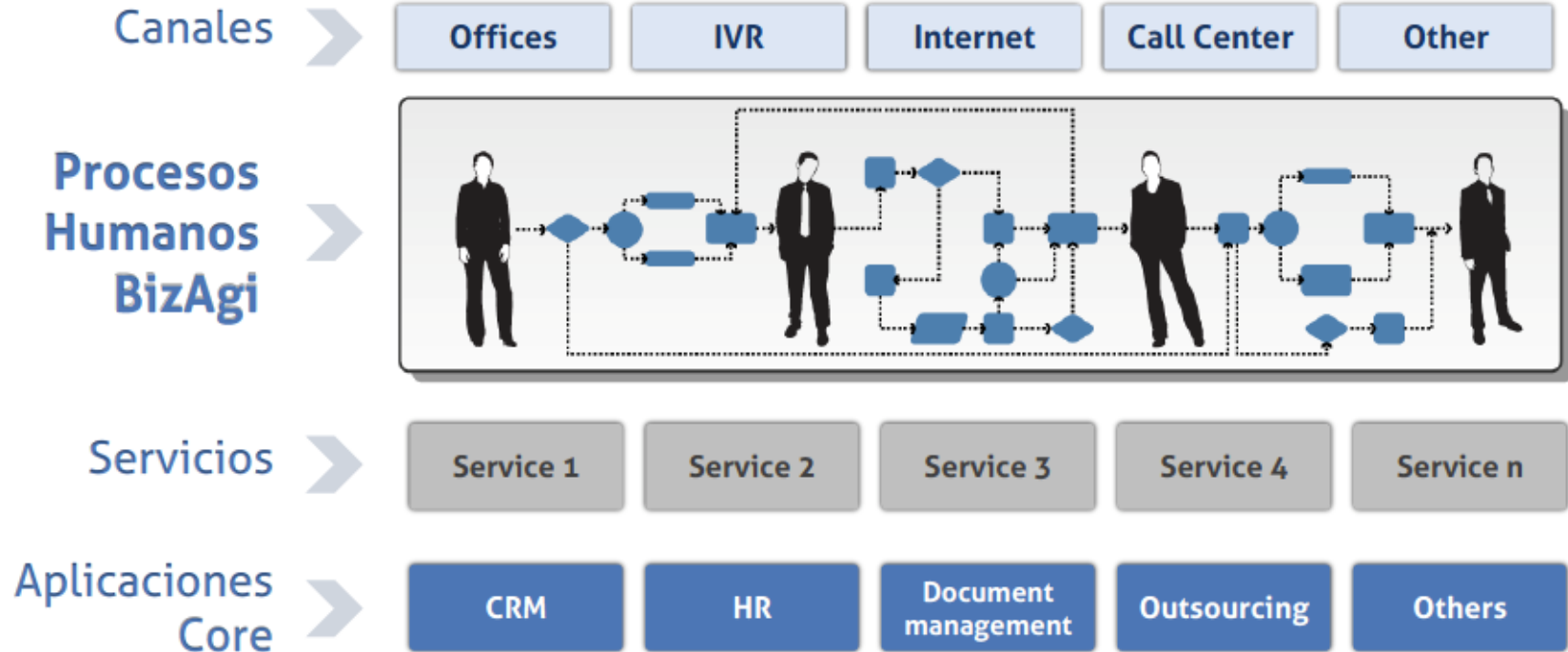
Desafio do BPM: Melhoramento Contínuo

Pemitir uma transformação continua para uma organização ágil



Tecnologias necessárias...

Que permitem uma visão completa dos processos de negócio e complementem as informações transacionais



Bizagi suporta o ciclo de vida completo do processo

Modelar



Mejorar

Ejecutar

BPM em 9 passos

1. Identificar os principais *stakeholders*
2. Identificar requisitos de cada *stakeholder*
3. Fazer “*ranking*” dos *stakeholders*
Definir importância e prioridades para atender requisitos
4. Identificar “*gaps*” (**diferença entre o que se deseja e o que se tem**) de desempenho (externos)
Como a empresa está se saindo na prestação de serviços?
Quais as prioridades para atendimento dos *gaps*?
5. Definir prioridades para melhorias
Base nos requisitos / necessidades dos *stakeholders* (segundo o ranking) e nas prioridades que eles deram aos “*gaps*”.
Critério **AIBD**: **A**lta **I**mportância (prioridade) + **B**aixo **D**esempenho

BPM em 9 passos

6. Ligar seleção AIBD aos BPs internos

7. Definir prioridades para melhoria dos BPs

Os “muitos importantes” vs. os “poucos críticos”

8. Definição de métricas e metas

- Quais os “vetores de desempenho” de cada BP priorizado (= métricas) para levar as melhorias desejadas ou necessários?

9. Reavalie e aja.

Ed. Deming: 80% das causas dos problemas são os BPs e 20% as pessoas responsáveis por eles!