

Gerenciamento de Processos de Negócio - BPM

Marcos Sganderlla
Henrique Brodbeck



Agosto, 2013

Modelos de negócio

Processos de negócio

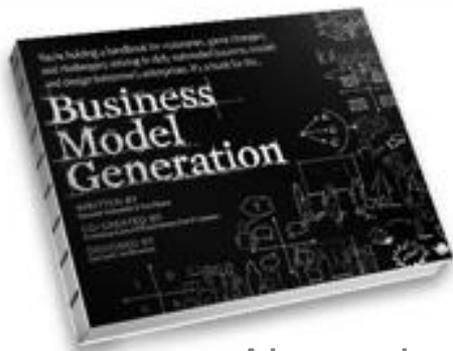
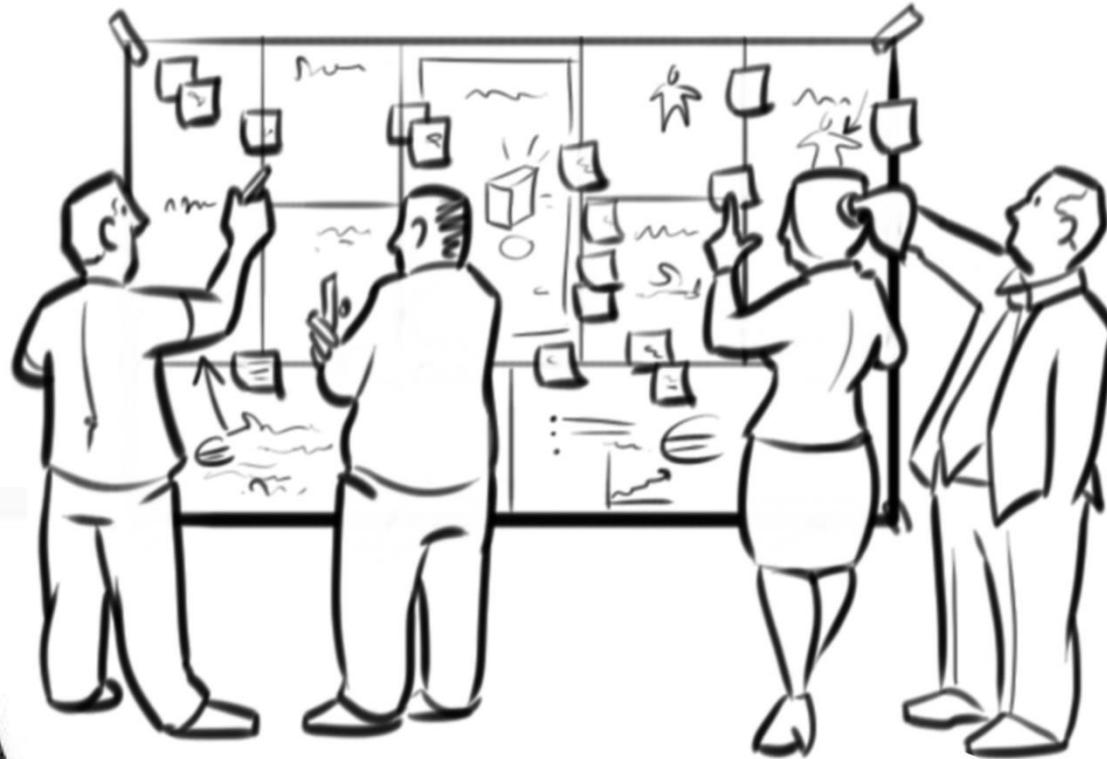
Modelos de processos de negócio

Modelo de negócio

Descrição formal ou informal dos aspectos essenciais de um negócio

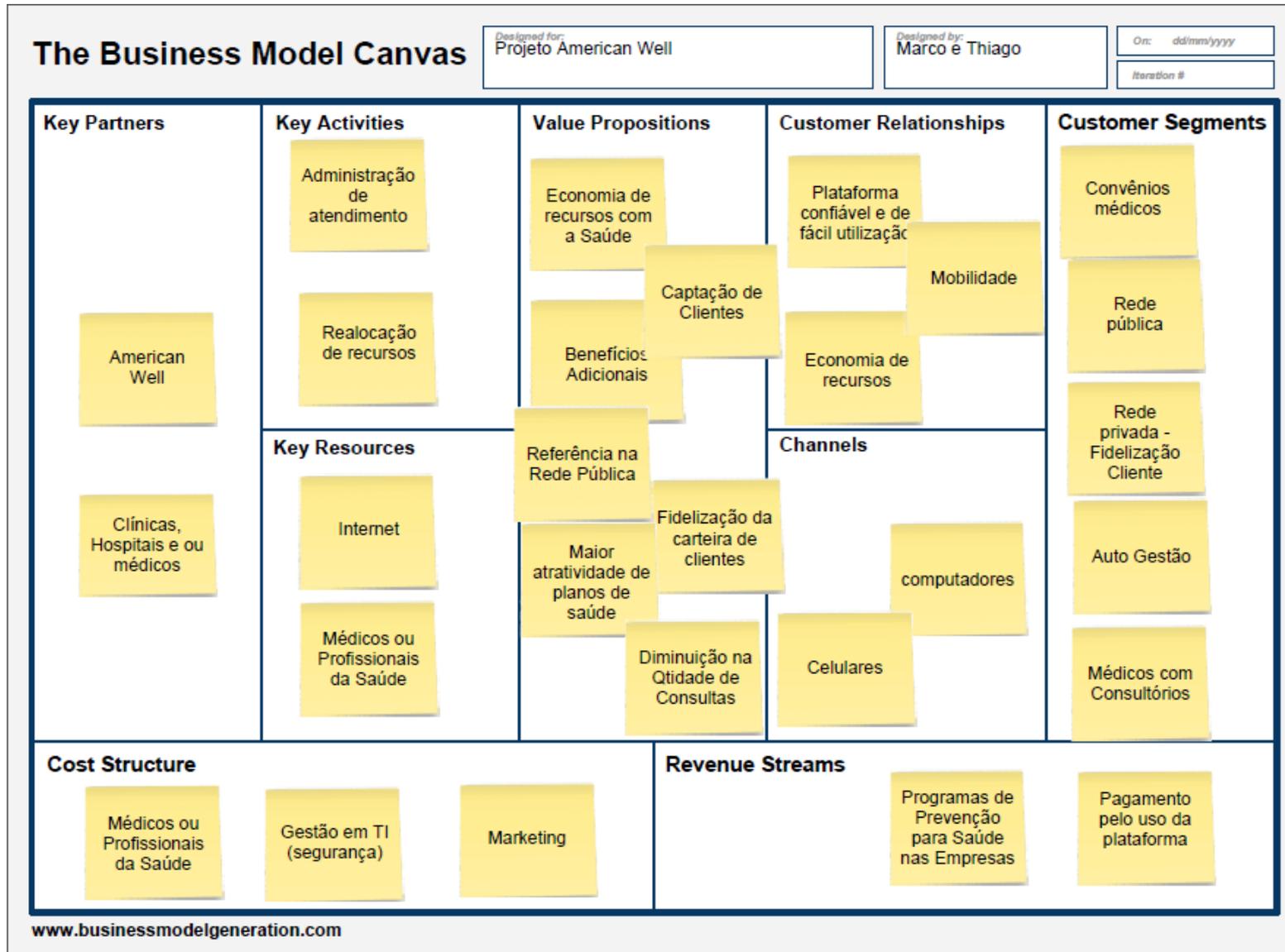
- Objetivos
- Estratégias
- Ofertas
- Infraestrutura
- Estruturas organizacionais
- Práticas comerciais
- Processos e políticas operacionais

Business Model Generation Canvas



Alexander Osterwalder

BGM Canvas - Componentes



BMG Canvas no iPad



Processos de negócio

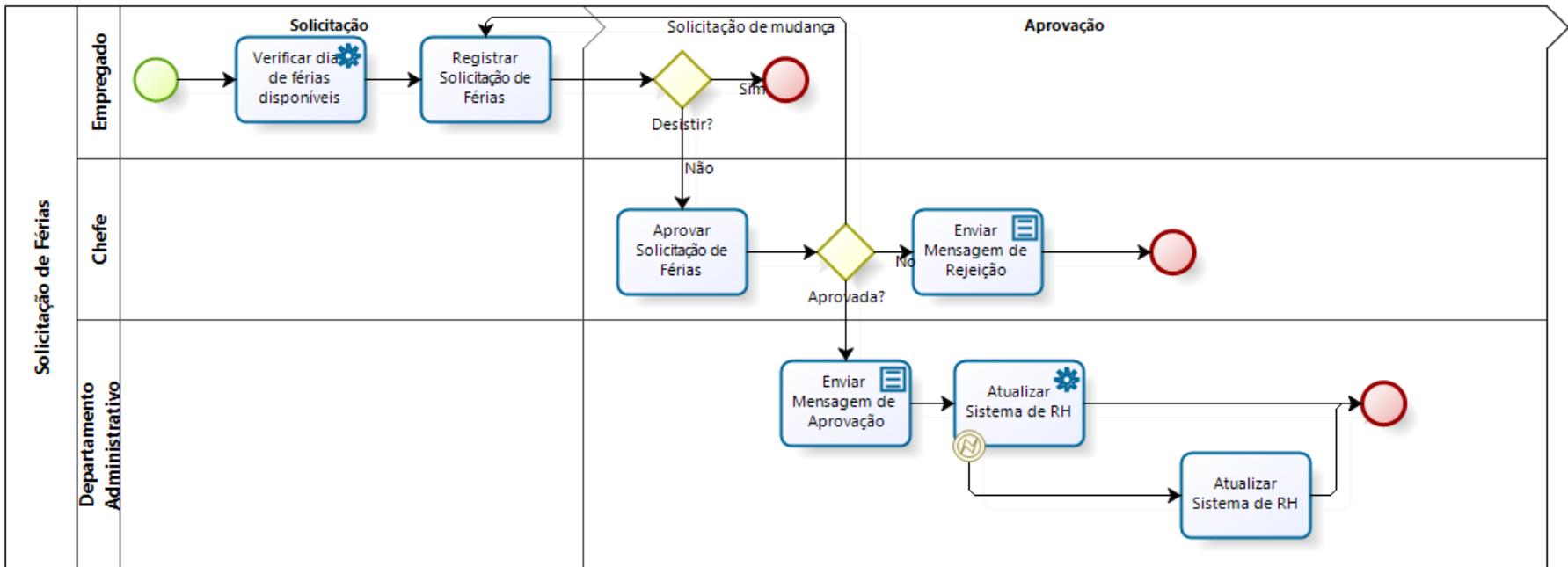
Conjunto de recursos (homens, equipamentos, materiais, métodos, informações e ambientes), estruturados ao longo de etapas bem definidas que, desempenhando tarefas específicas, contribuem para a produção de bens e serviços.

Decomposto em subprocessos e em atividades.

Pressupõe fluxo (sequência) e controle

Modelo de Processos de Negócio

Solicitação de Férias



O modelo não é um mero diagrama, e sim a estruturação para a simulação, execução, e gerenciamento do processo

Gestão por Função e por Processos

Escritório de Processos

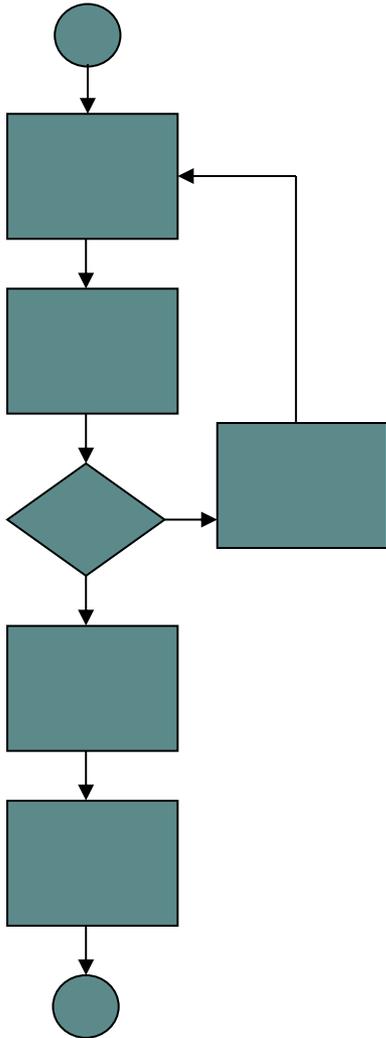
BPM e BPMN

Fases do BPM

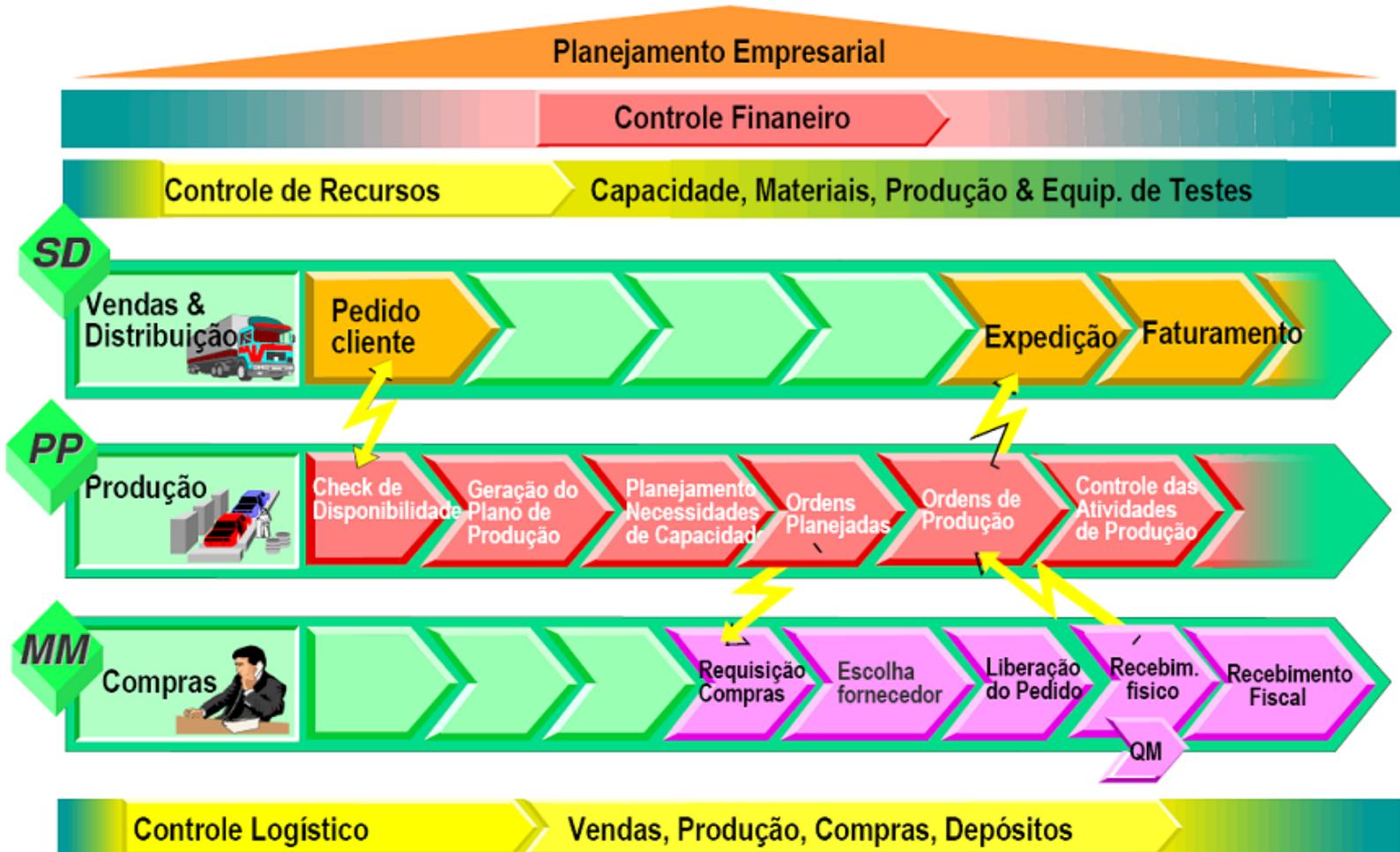
Modelagem e simulação

Execução e monitoração

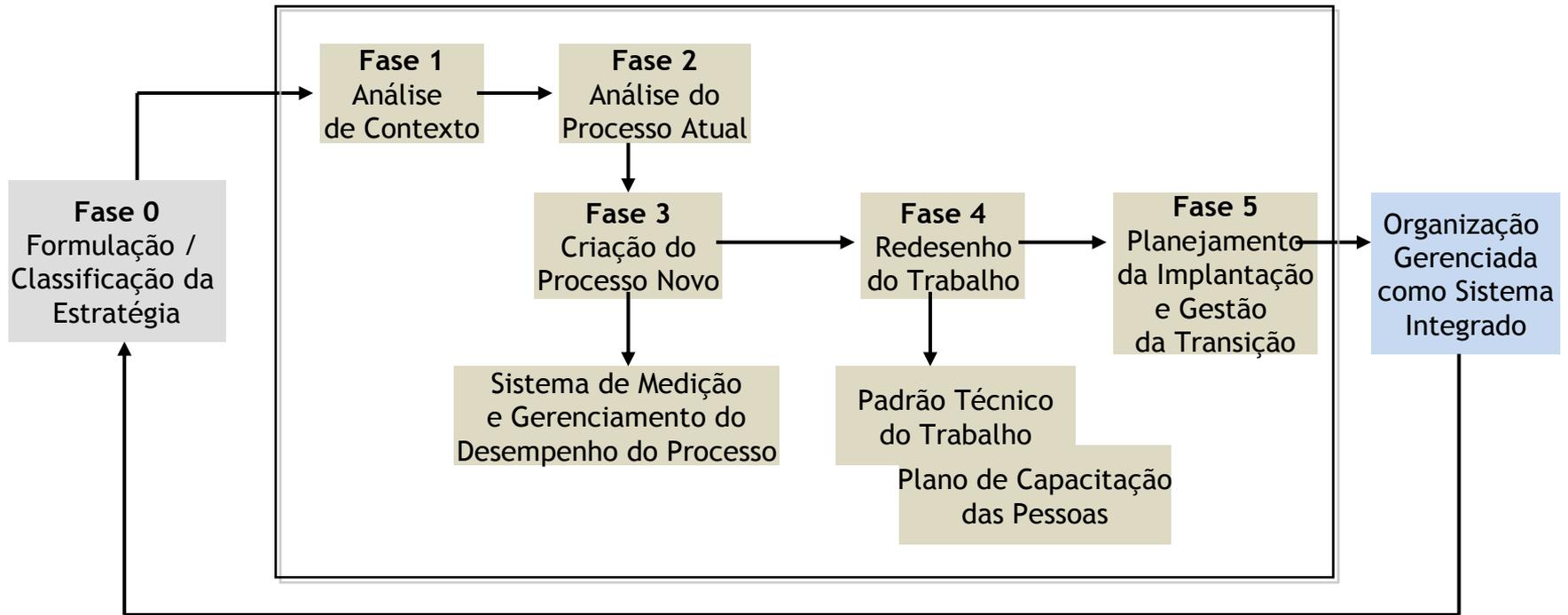
Gestão por Função x por Processos



Macroprocessos da Cadeia de Valor ou Cenários de Processos



Fases do BPM



Evolução da Gestão por Processos

Descoberta e Documentação



Análise e Melhoria



Modelagem ou Redesenho

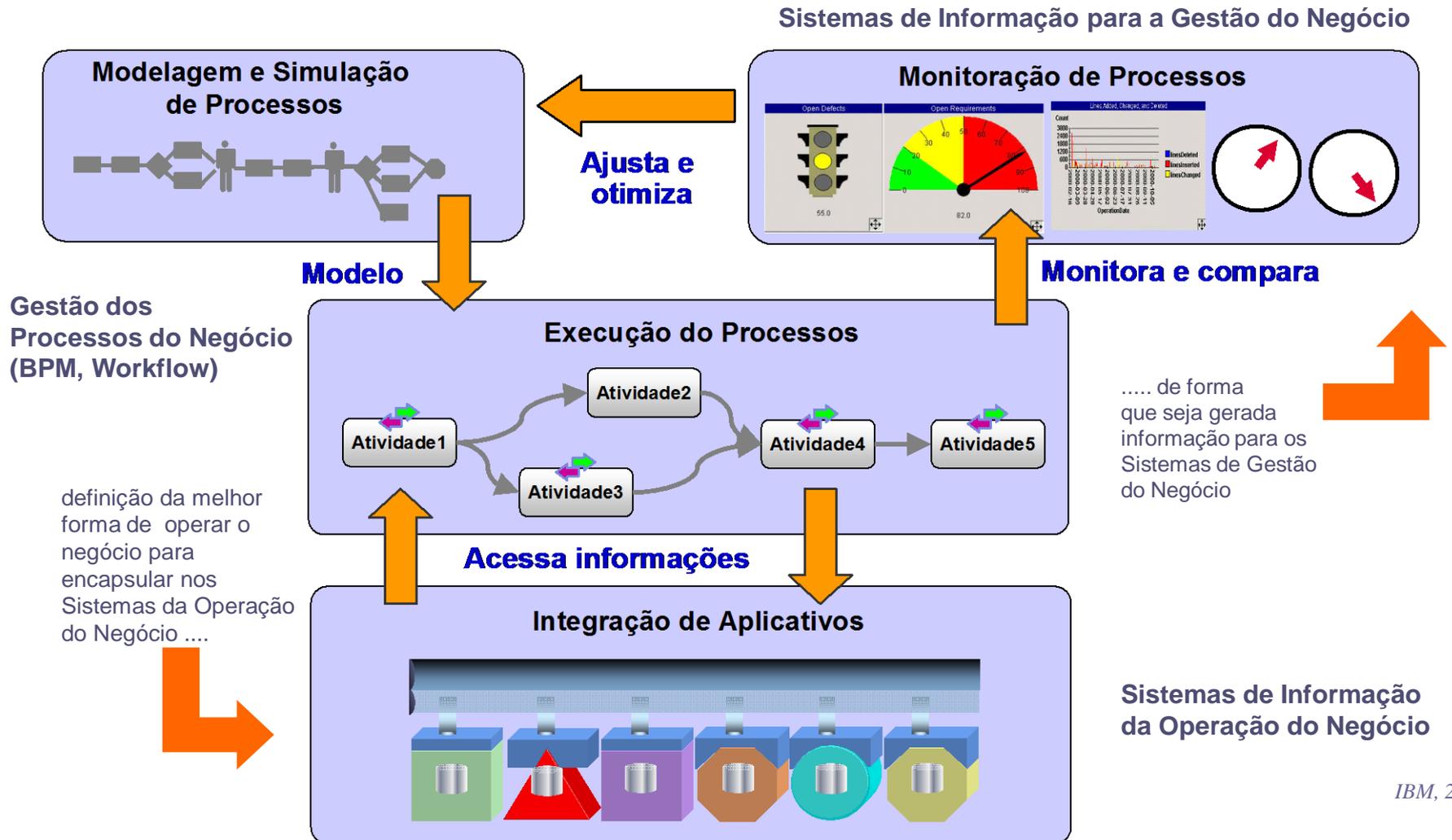


Gerenciamento



Otimização

Gestão dos processos do negócio orientada para a melhoria contínua



Escritório de Processos

Promover a
Gestão de
Processos

Uniformizar o
entendimento de
de processos

Propor
metodologias de
análise e gestão

Suportar a
evolução dos
processos

Suportar os
donos dos
processos

Coordenar
iniciativas de
redesenho e
automação

Gerenciar o
portfólio de
processos

Capacitar os
donos de
processos

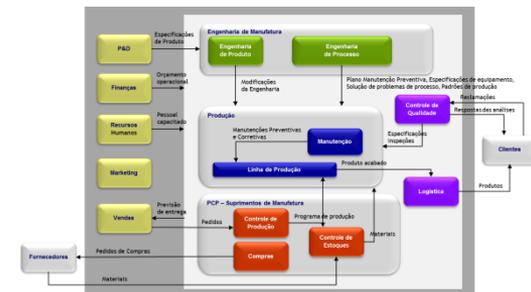
Padronizar
ferramentas de
modelagem e
gestão

Maturidade de Processo

| Nível de Maturidade | Características |
|-----------------------------|---|
| Nível 5 - Melhoria Contínua | Processos de apoio, gestão das mudanças de engenharia e modelos de transformação estão totalmente integrados ao processo. |
| Nível 4 - Controlado | Trabalha de forma sistemática para corrigir as atividades cujos indicadores se desviam do valor esperado. |
| Nível 3 - Mensurável | Existem e são utilizados indicadores para medir o desempenho das atividades e qualidade nos resultados. |
| Nível 2 - Intermediário | As atividades já possuem um padrão e os resultados são previsíveis; utiliza métodos e ferramentas consagradas do mercado. |
| Nível 1 - Básico | Algumas atividades e tarefas são realizadas. |

Ferramentas de modelagem

Diagrama de contexto



Mapa Conceitual



Mapa de rupturas e melhorias

| Indicador | Desempenho do Processo Atual | Desempenho Esperado |
|---|------------------------------|---------------------|
| Tempo entre pedido apresentado pelo cliente e entrega | Entre 20 e 40 dias | ≤ 10 dias |
| % de entregas fora de especificação | Cerca de 15% | Zero |
| Costo médio do processo por pedido | | |
| • Obtenção de pedidos (vendas) | 300,00 | 50% de redução |
| • Processamento interno do pedido | 100,00 | 50% de redução |
| • Produção | 250,00 | 30% de redução |
| • Expedição | 150,00 | 20% de redução |

Modelo BPMN

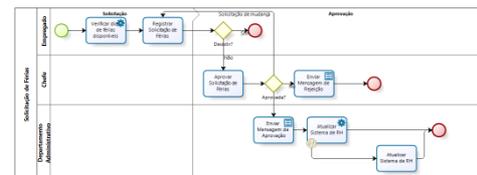
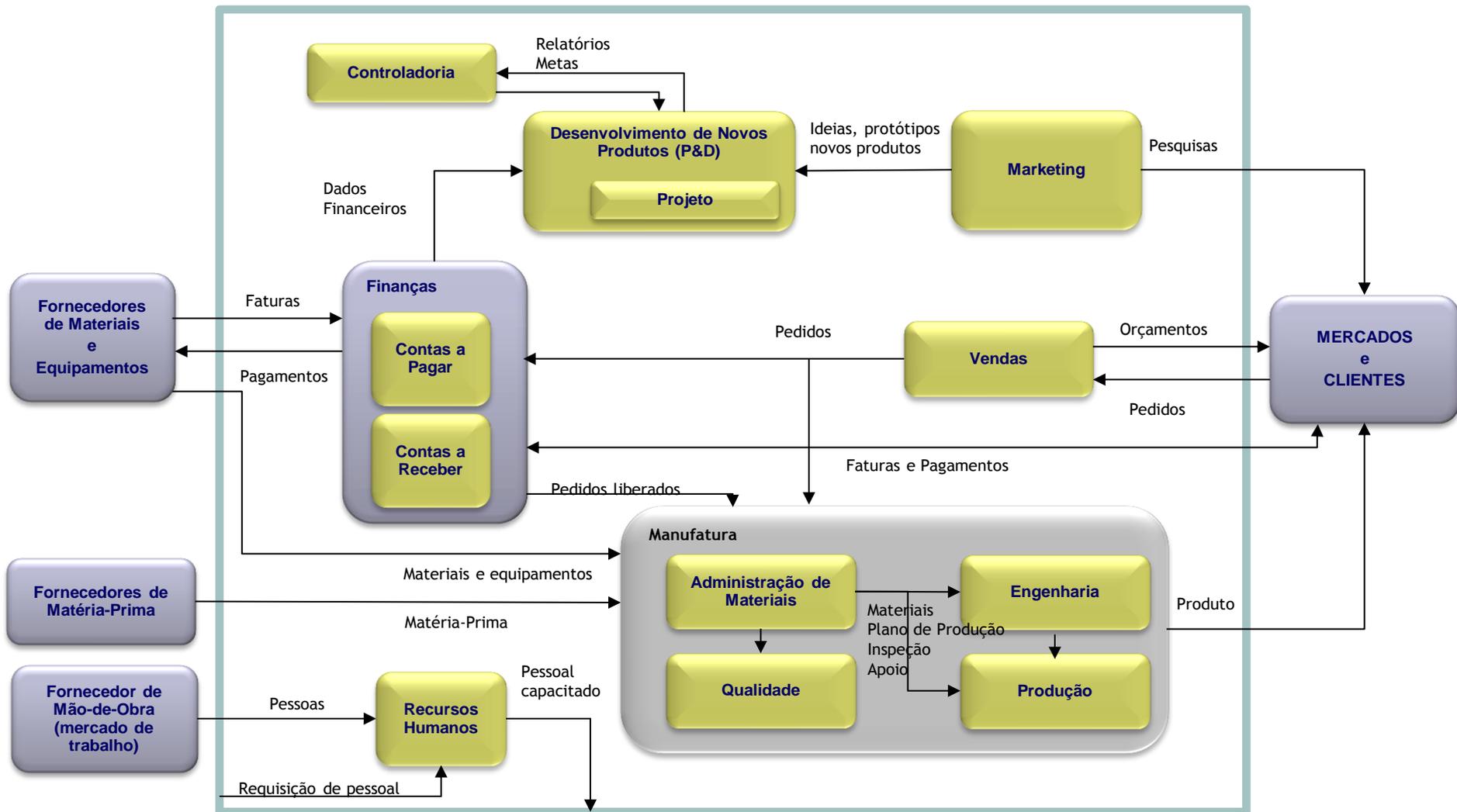


Diagrama de contexto organizacional - nível 1 - Empresa



BPM / BPMN

BPM - Business Process Management

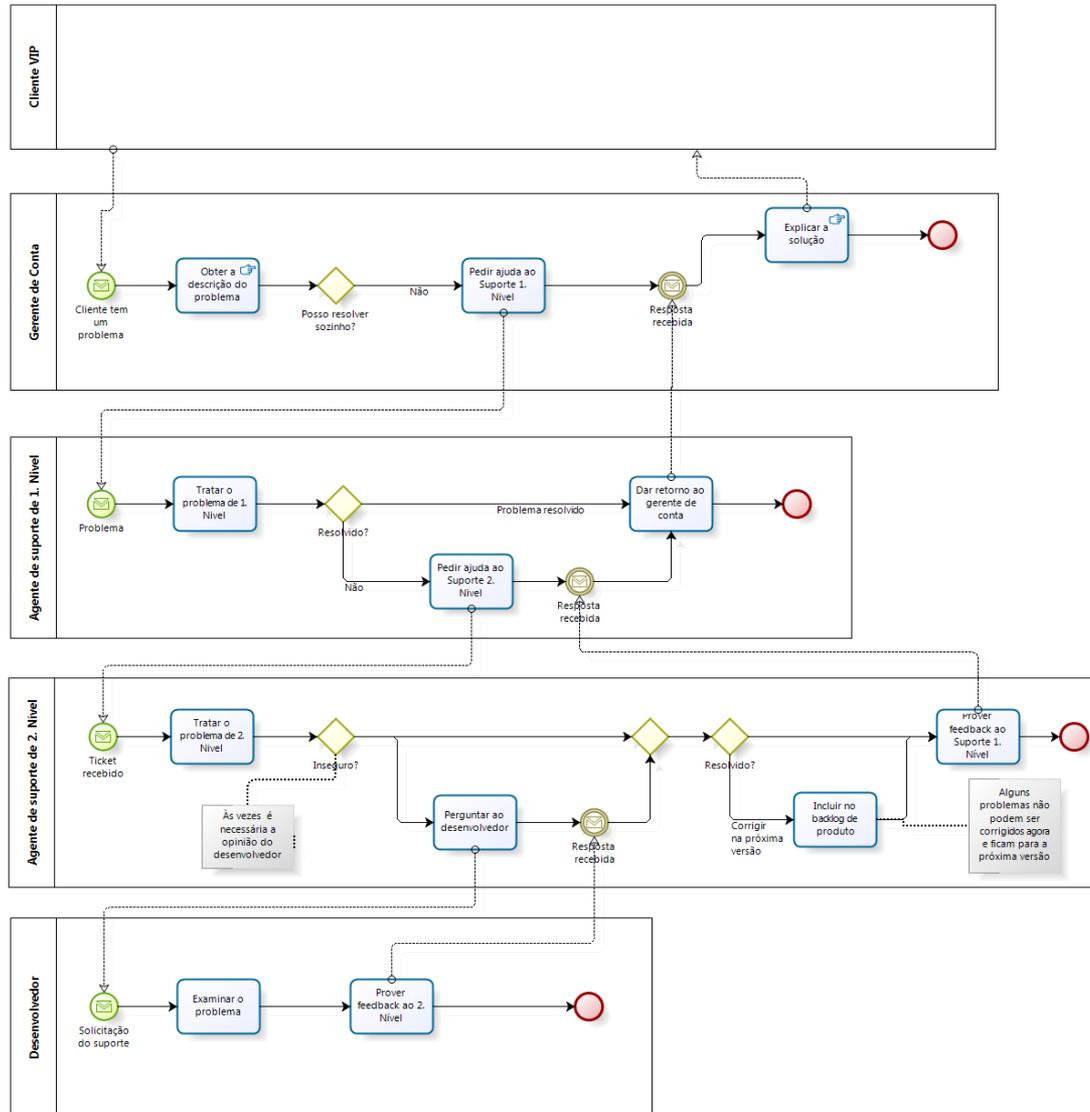
Metodologia para análise, otimização,
gestão

BPMN - Business Processes Modeling Notation

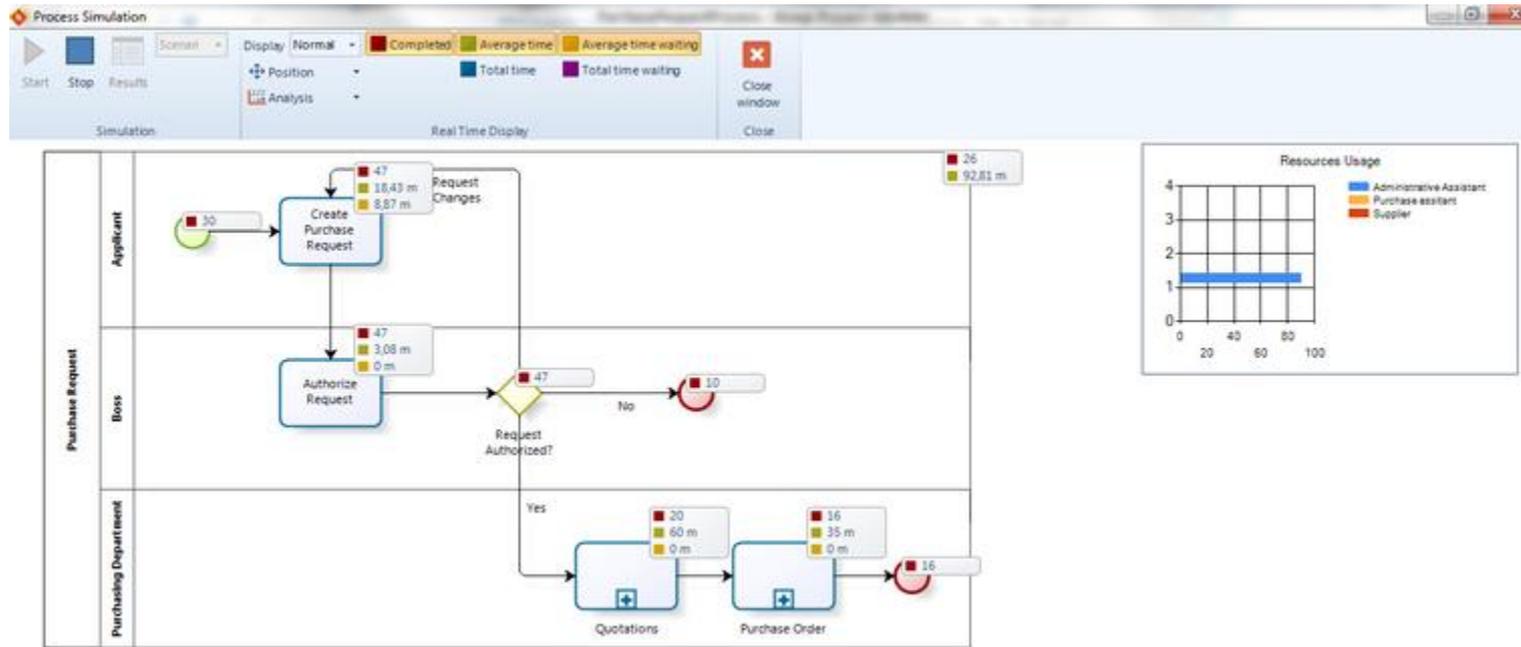
Notação, padrão de modelagem

Outros: XPDL, EPC, BPEL, UML

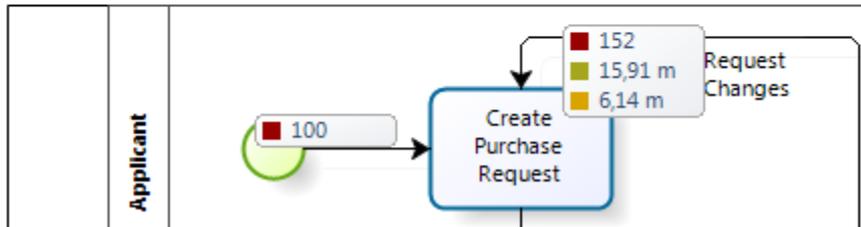
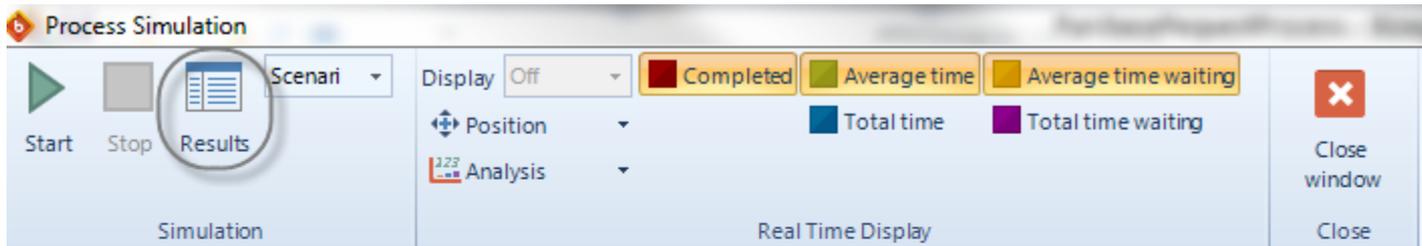
Colaboração entre processos



Simulação do Processo



Simulação do Processo



Simulação do Processo

Simulation Results

| Name | Type | Tokens completed | Tokens started | Min. time | Max. time | Avg. time | Total time |
|-------------------------|-------------|------------------|----------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Purchase Request | Process | 100 | 100 | 8,39 m | 169,25 m | 71,77 m | 7177,17 m |
| NoneStart | Start event | 100 | | | | | |
| Create Purchase Request | Task | 153 | 153 | 4,22 m | 15,59 m | 9,78 m | 1496,07 m |
| Authorize Request | Task | 153 | 153 | 0,72 m | 5,53 m | 2,98 m | 456,1 m |
| Request Authorized? | Gateway | 153 | 153 | | | | |
| NoneEnd | End event | 45 | | | | | |
| NoneEnd | End event | 55 | | | | | |
| Purchase Order | Process | 55 | 55 | 103,57 m | 169,25 m | 114,93 m | 1925 m |
| Quotations | Process | 55 | 55 | 68,57 m | 134,25 m | 79,93 m | 3300 m |

Export to Excel

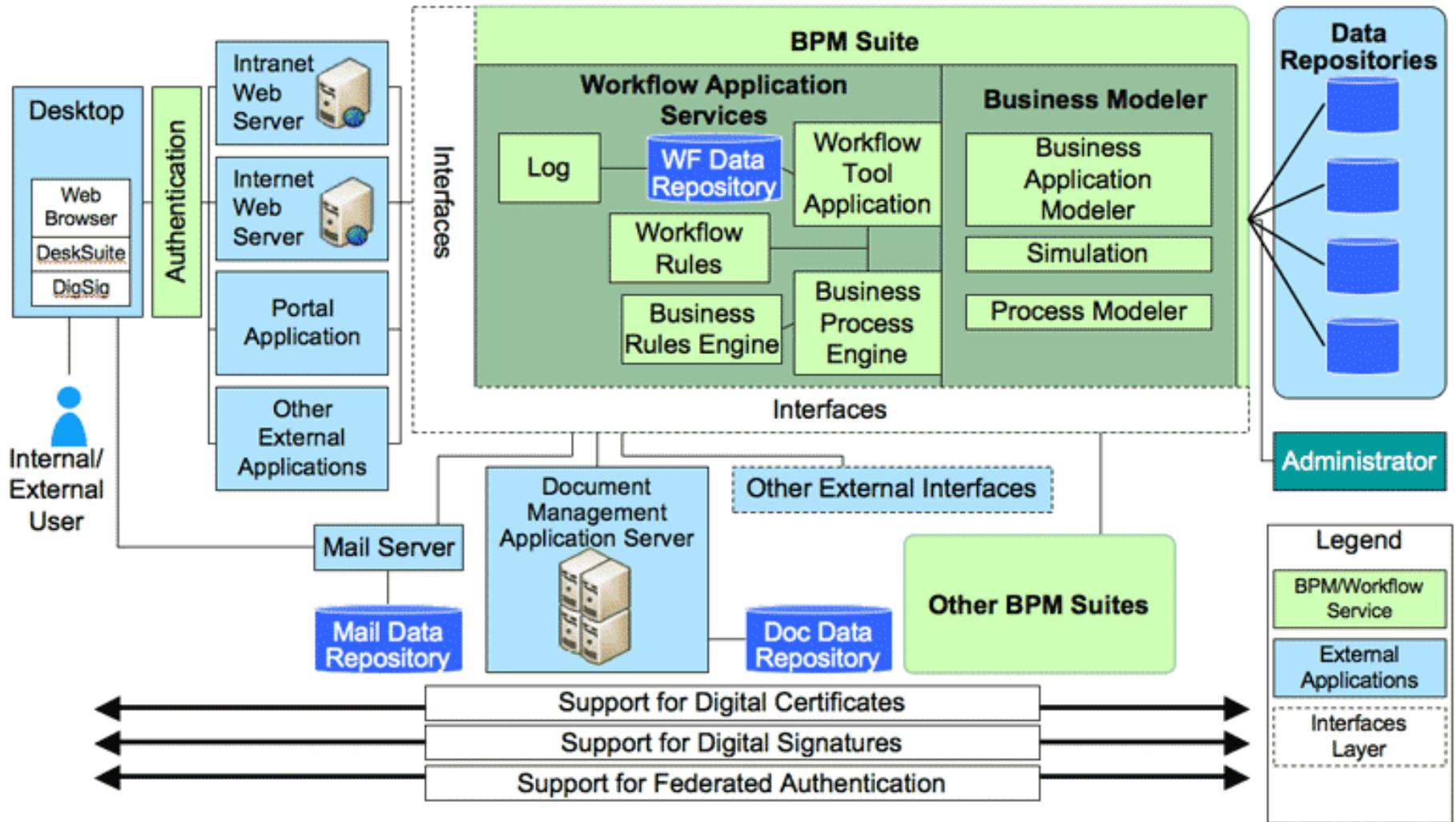
Como executar o processo?

Suíte de BPM (BPMS)

ERP ou sistema de gestão

BPMS integrado a ERP - SOA

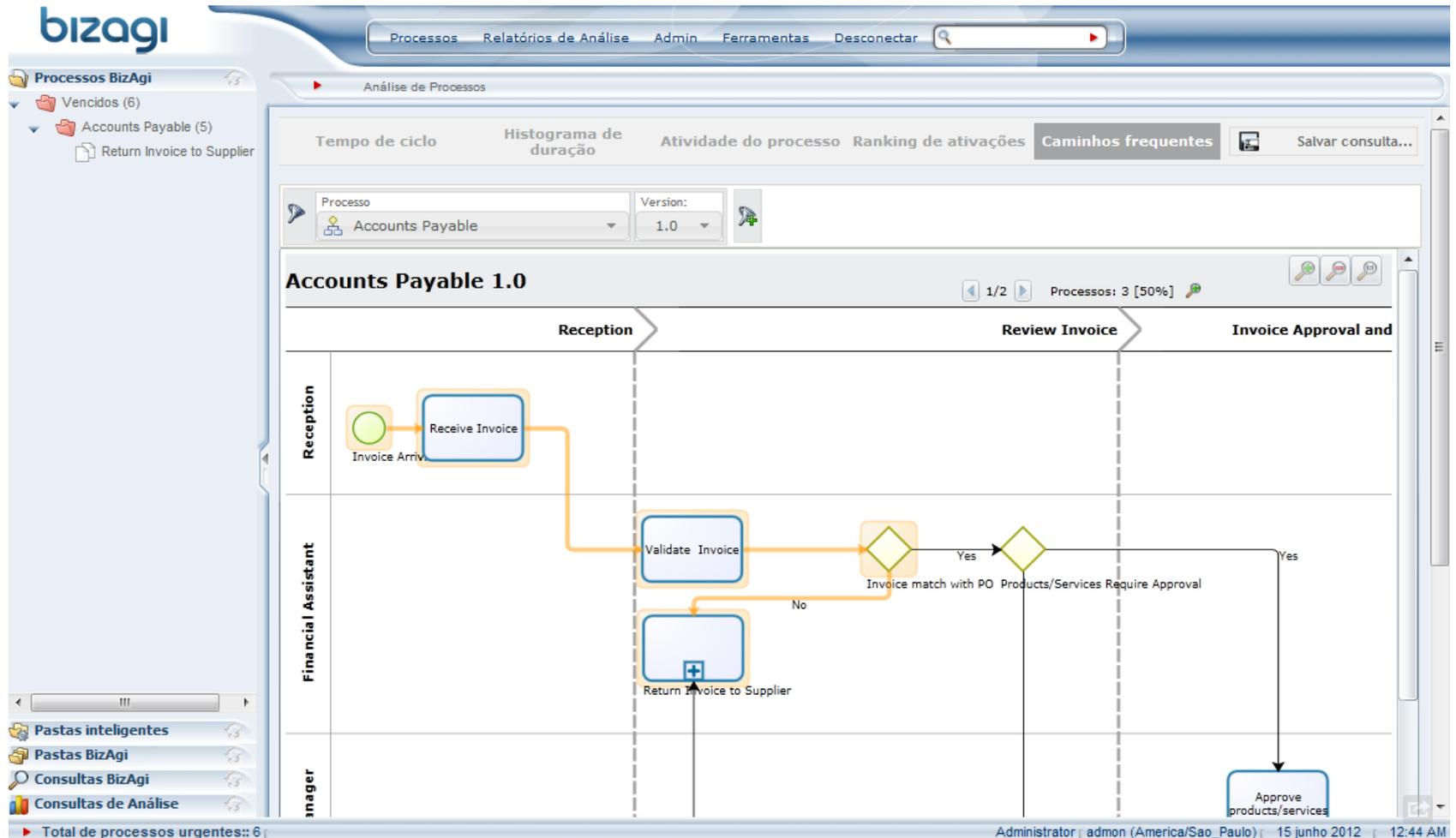
Estrutura de um BPMS



Preparando o processo para execução



BAM - Business Activity Monitoring



marcos@tramontina.net
henrique@brodbeck.com.br