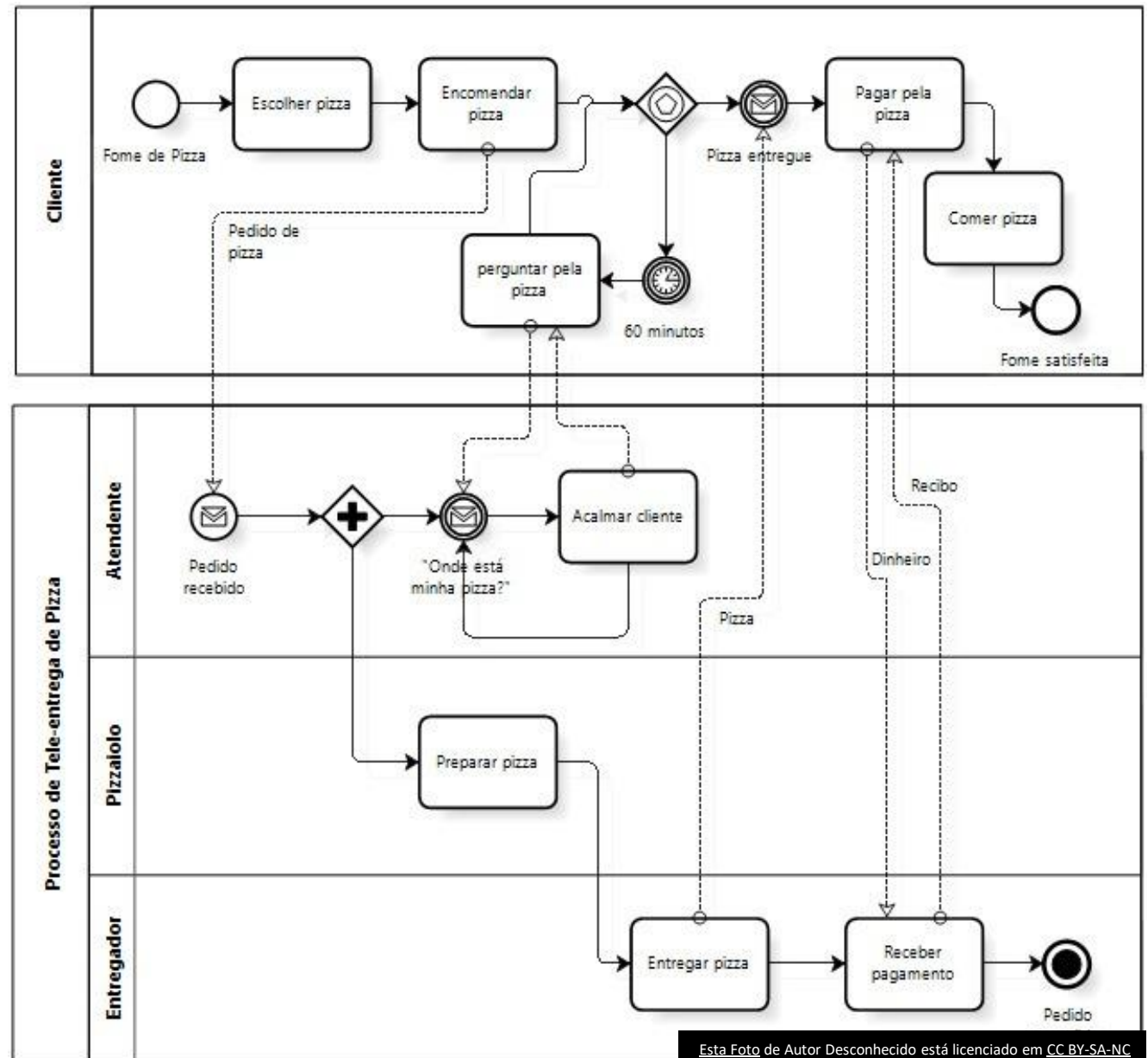


Automação de processos de negócio

Edson Orivaldo Lessa Junior
Edson.lessa@unisul.br

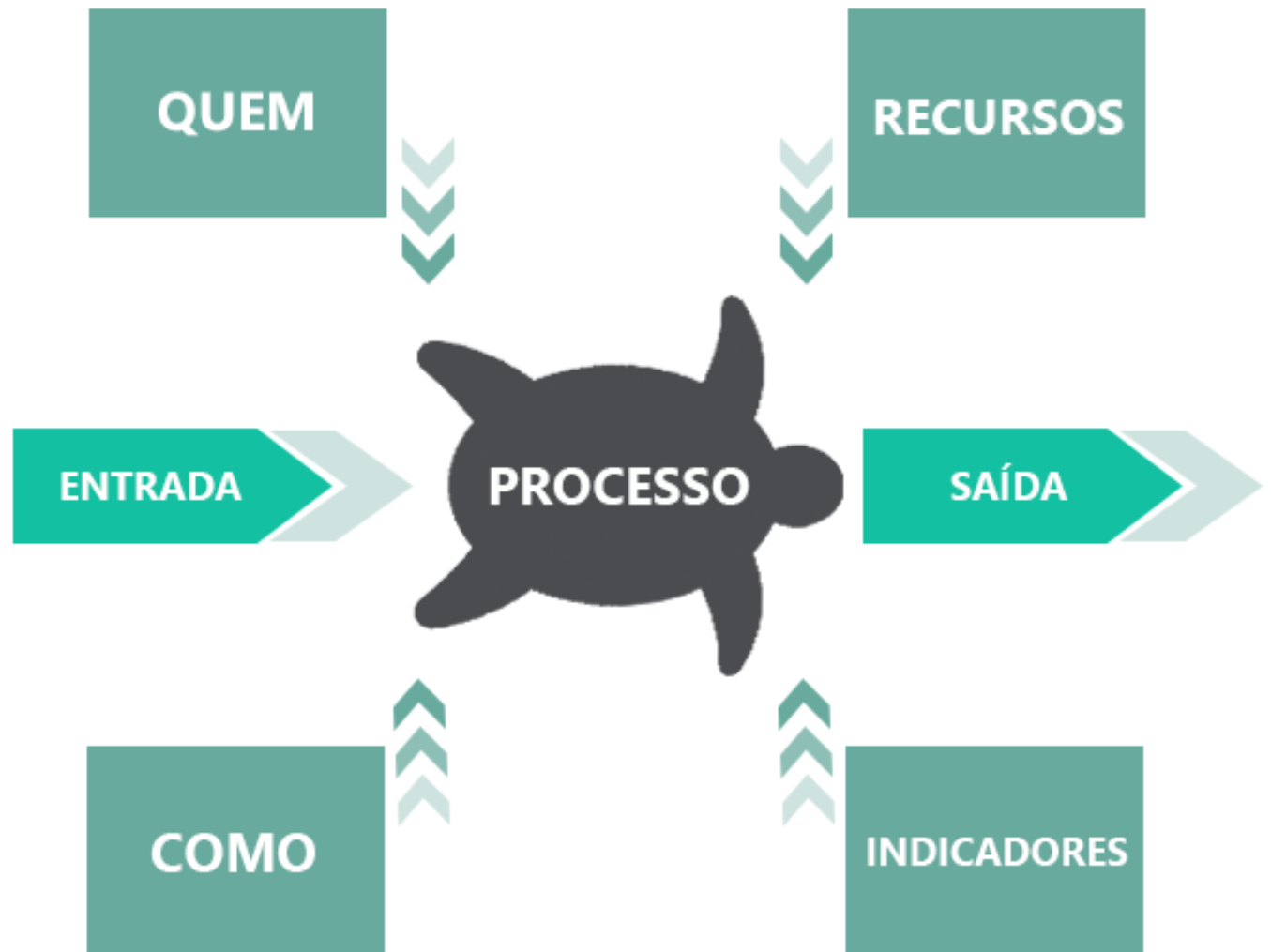
Processo de Negócio

Relembrando os conceitos relacionados a processos de negócio

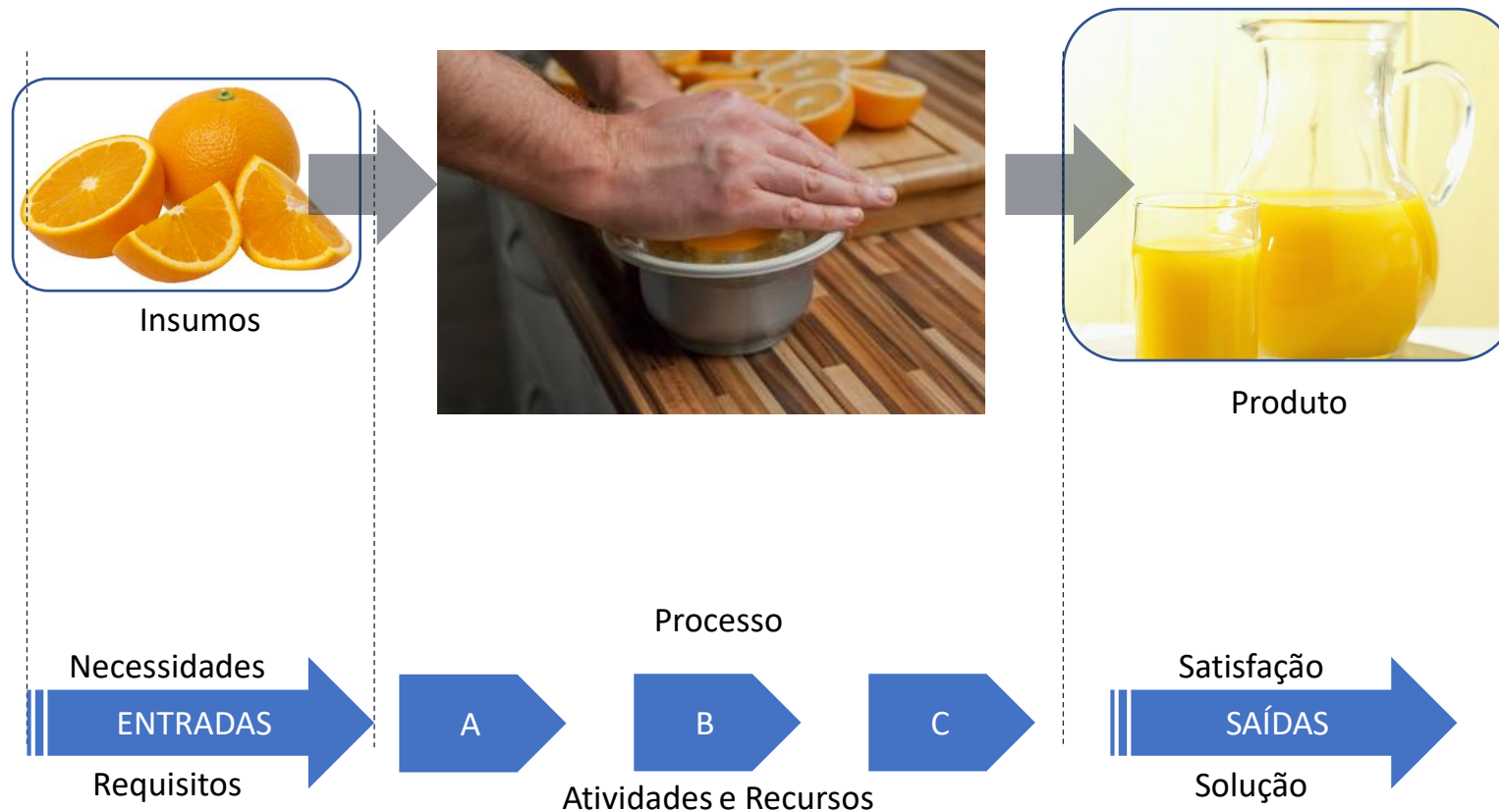


Processo de Negócio

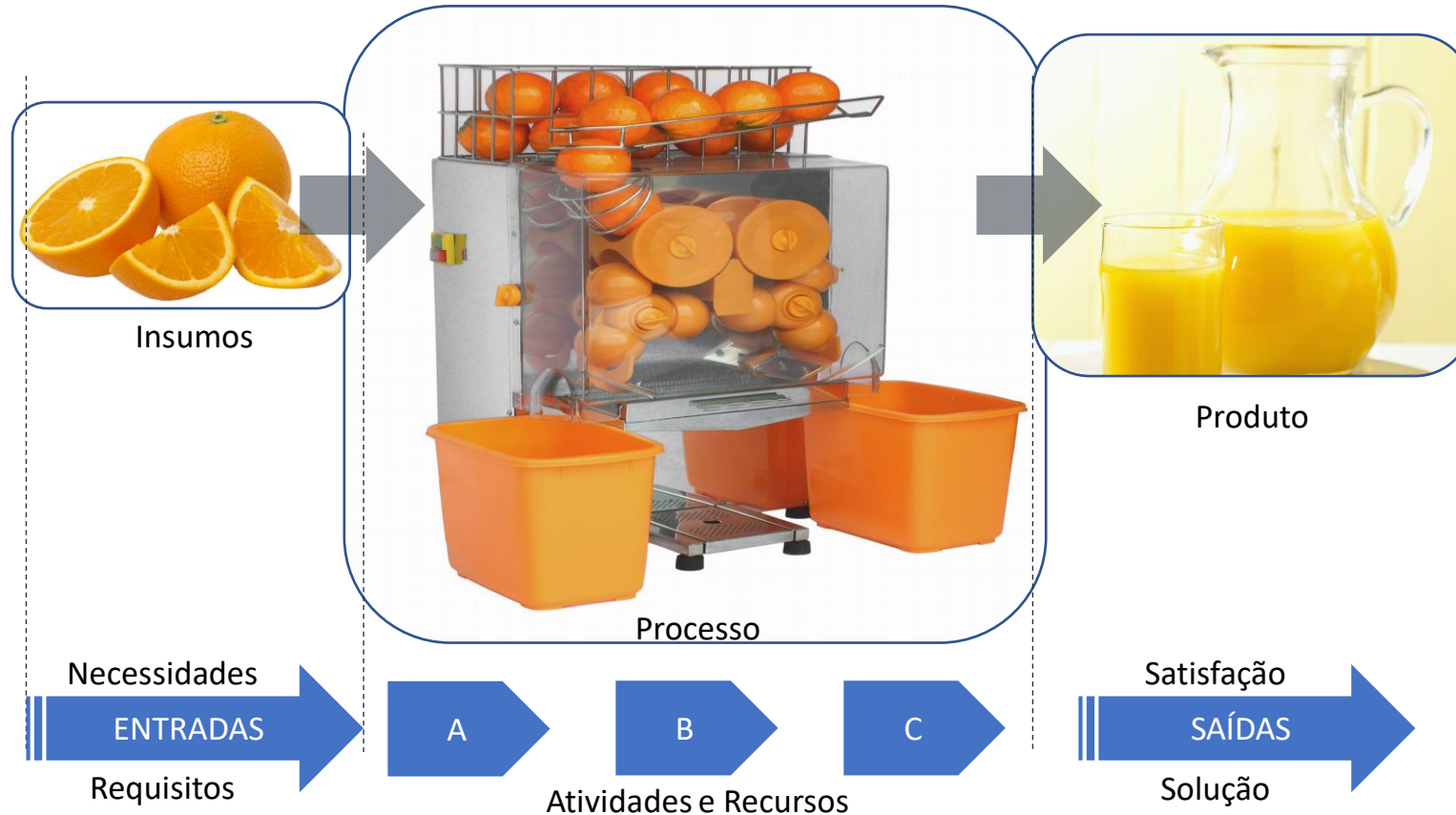
- Processo é uma agregação de atividades e comportamentos executados por humanos ou máquinas para alcançar um ou mais resultados (CBOK, 2013)
- Pode ser encarado, também, como qualquer atividade ou conjunto de atividades onde há uma entrada, uma transformação, e uma saída.



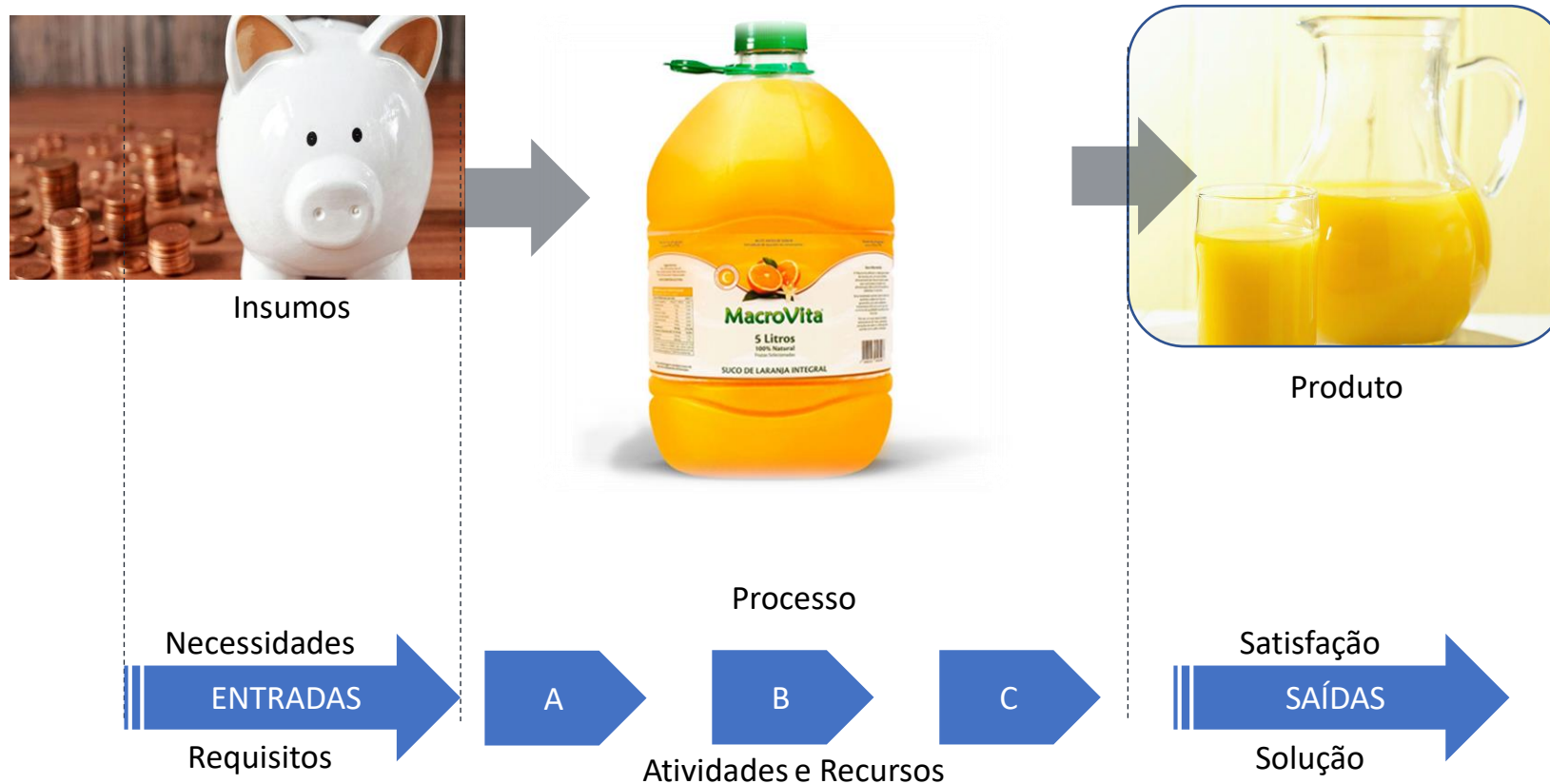
Processos de negócios



Processos de negócios

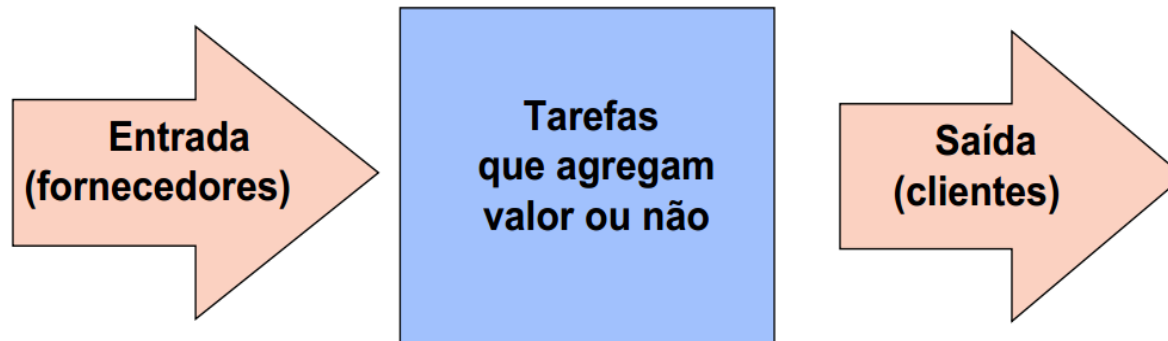


Processos de negócios



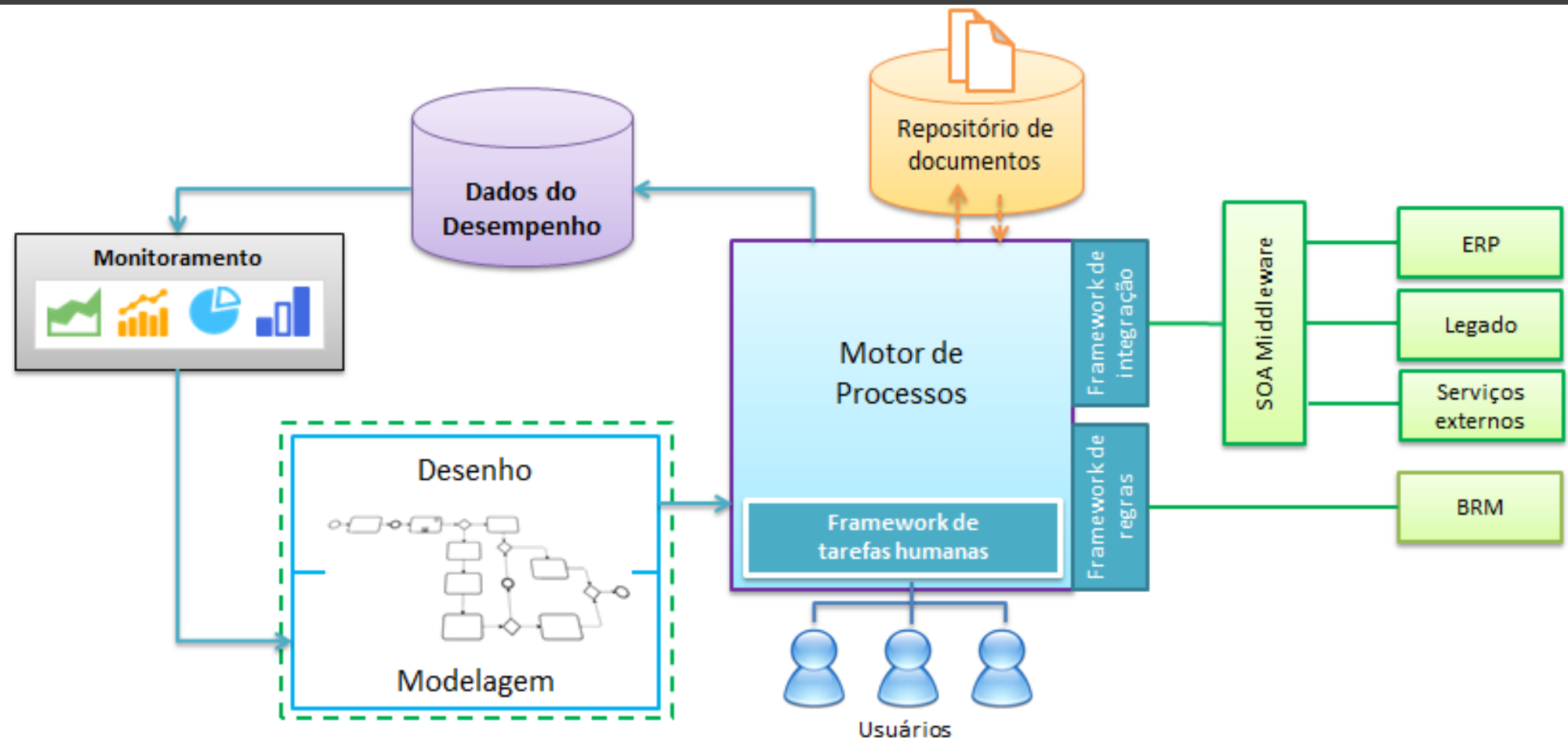
PROCESSO

Um processo é uma série de tarefas logicamente interrelacionadas que quando executadas produzem resultados esperados.




Conceitos e tecnologias relacionadas a “Automação de processos”



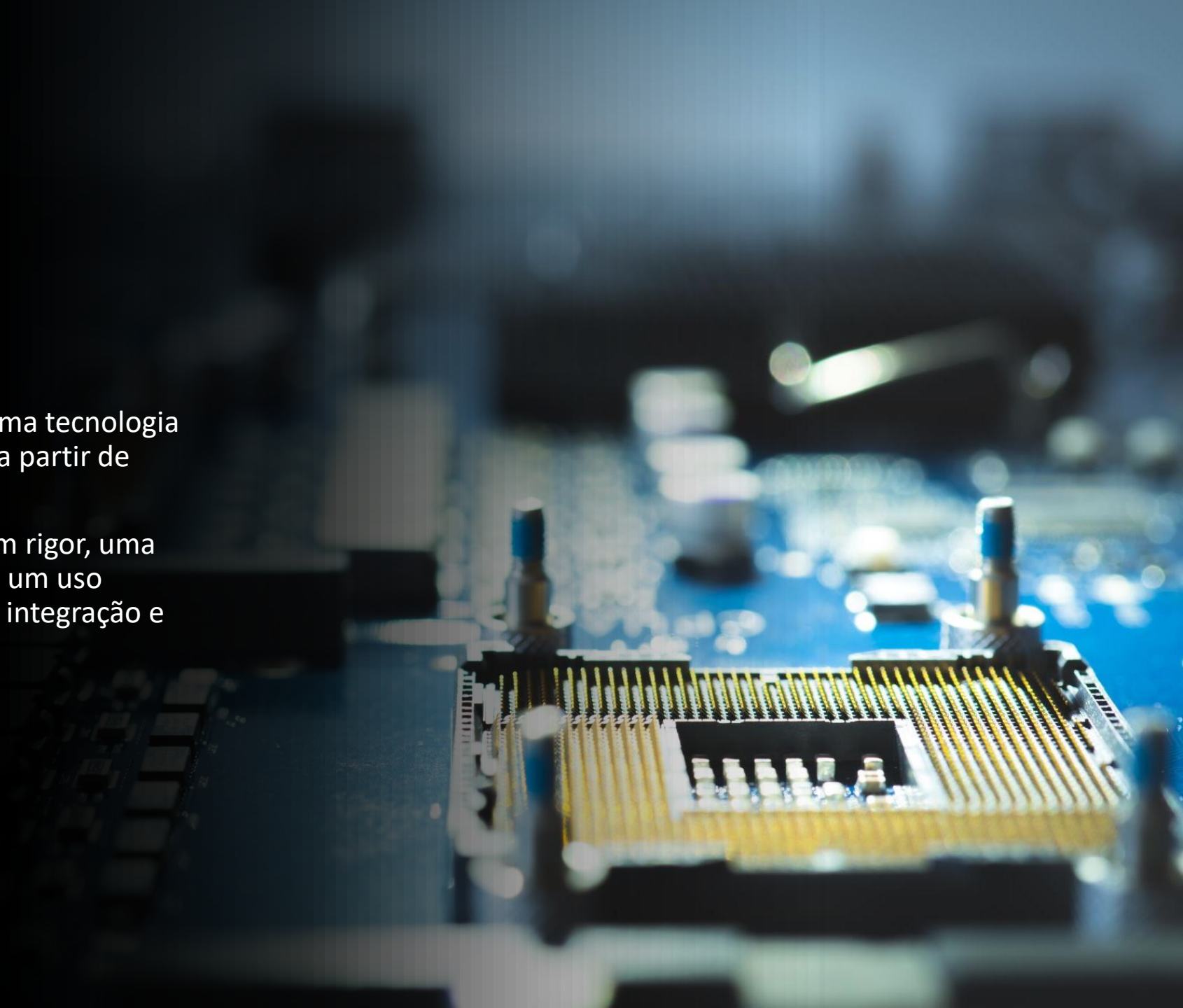


Tecnologia de
Business Process
Management Suite



Automação de Processos de Negócio

- A automação pode ser definida como uma tecnologia relacionada com a execução de tarefas a partir de sistemas baseados em computadores.
- O termo "automatização" designaria, em rigor, uma estratégia de automação que comporta um uso extensivo de computadores com vista à integração e gerenciamento de tarefas.



Automação de Processos de Negócio

- Os processos são definidos uma única vez, e usados dentro de um contexto único, já os serviços podem ser e aproveitados em diversos contextos (diferentes processos de negócio, departamentos ou linhas de negócio).



Automação de Processos de Negócio

- Vivemos em uma época em que a modernização dos Sistemas de Informação e a busca por novas ferramentas capazes de reduzir o esforço humano necessário para a realização de atividades é um fato inevitável dentro de qualquer empresa e, a "Automação de Processos de Negócio" representa, uma solução para muitos problemas.
- A automação desses processos tem como objetivo agilizar e facilitar a execução dos serviços, economizando tempo e reduzindo o esforço daqueles que são responsáveis pela realização destas atividades.





Automação de Processos de Negócio

- Em algumas situações a comunicação e/ou relacionamento entre os setores, células ou departamentos de uma estrutura pode ser muito confusa e uma orientação por processos pode melhorar esta situação.

Automatização de Processos de Negócio

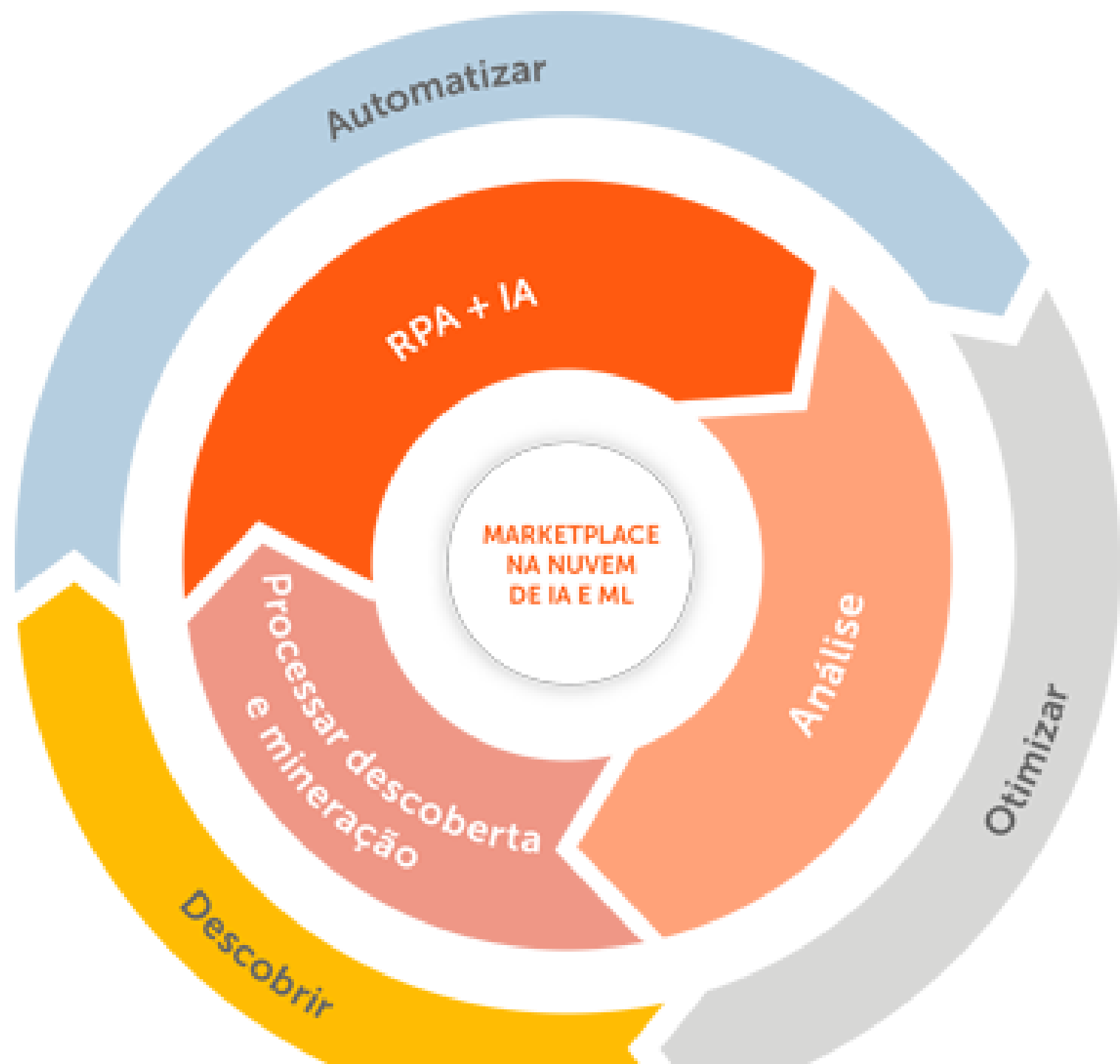
- A partir do processo de negócio mapeado e requisitos identificados pode-se realizar a automatização dos processos.
 - O termo "automatização" é freqüentemente usado como sinônimo de "automação", embora, na realidade, a automatização decorra de um processo de automação.
 - A automação ou automatização de processos de negócio é uma prática extremamente eficaz. Quando se automatiza processos, rapidamente é possível obter-se um controle mais rígido e adaptado às necessidades da empresa.
-



Automatização de Processos de Negócio

- **Automatizar** um processo seria de alguma forma **tornar o trabalho de uma equipe o mais fácil possível, transformando procedimentos complicados e que demandam muito tempo para sua realização em procedimentos relativamente simples** possíveis de serem acompanhados e controlados, também, de forma automatizada.
- Desta forma a realização de uma seqüência de passos, tarefas e as atividades de transformação de entradas em saídas, **serão realizadas mais rapidamente, trazendo benefícios à instituição onde esta seja aplicada, desde empresas de grande porte até escolas ou universidades**, trazendo segurança e agilidade na realização de processos, sem ampla necessidade de interação humana.

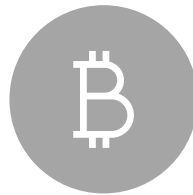
Automatização de Processos de Negócio



Automatização de Processos de Negócio



Facilita o acesso à
informação



Reduz os custos do
negócio



Possibilita uma
gestão segura e
eficaz



Otimiza o tempo



Aumenta a
produtividade



Permite a
padronização das
tarefas



Aumenta a
competitividade

Automatização de Processos de Negócio

- O impacto da TI na realização do trabalho abrange desde alterações na forma de realização do trabalho individual até a maneira pela qual as empresas trabalham juntas em Processos de Negócio, passando pela redefinição da maneira pela qual os grupos de pessoas realizam suas tarefas grupais.
- O emprego de Sistemas Integrados de Gestão (Enterprise Resources Planning - ERP), Sistemas de Gestão de Relacionamento de Clientes (Customer Relationship Management -CRM), aplicativos de portais, Ferramentas workflow e sistemas BPMS e por exemplo, exigem que as pessoas passem a executar suas tarefas de acordo com as rotinas e os procedimentos determinados pela TI.

Automatização de Processos de Negócio

- A utilização adequada da tecnologia pressupõe a definição da prioridade de tratamento, dedicando aos processos prioritários o esforço necessário de forma a garantir um resultado importante para o negócio da empresa. Depende, também, da cuidadosa seleção dos processos a serem tratados.
- Atualmente, a automação dos processos de negócio na maioria das organizações é realizado mediante o uso dos Sistemas de Informações (ERP, CRM, SCM), workflow, BPMS, soluções de portais, etc.
- É importante destacar que, por um lado, existem muitas soluções proprietárias para a Automação de Processos de Negócio, comercializados em pacotes contendo módulos básicos e adicionais, em função do interesse e estratégia da empresa. Também existem soluções do tipo Software Livre e de Código Aberto.

Sistema integrado de gestão empresarial - ERP



Caracterização dos Sistemas ERP

- Com o avanço da TI, as organizações passaram a utilizar Sistemas de Informação (SI) para apoiar suas atividades. Vários destes sistemas foram desenvolvidos para atender aos requisitos específicos das diversas unidades de negócio, plantas, departamentos e escritórios.
- Um SI poderia ser compreendido como um conjunto de componentes inter-relacionados, desenvolvidos para coletar, processar, armazenar e distribuir informações, facilitando a coordenação, o controle, a análise, a visualização e o processo decisório nas organizações.
- Os sistemas ERP são sistemas de informação no estágio mais avançado e integram informações e Processos de Negócio entre as diversas áreas funcionais de uma organização, proporcionando recursos e procedimentos para um gerenciamento eficiente destas informações.

Caracterização dos Sistemas ERP

- Também, pode-se compreender como um banco de dados único, interage com um conjunto integrado de aplicativos e consolida todas as operações da organização em um único ambiente computacional.
- A utilização de um sistema ERP melhora o fluxo de informações e facilita o acesso aos dados operacionais, favorecendo a adoção de estruturas organizacionais mais achatadas e flexíveis.
- Além disso, as informações tornam-se mais confiáveis, possibilitando a tomada de decisão com base em dados que refletem a realidade da empresa.
- Um outro benefício é a adoção de melhores práticas de negócio, suportadas pelas funcionalidades dos sistemas, que resultam em ganhos de produtividade e em maior velocidade de resposta da organização.

Caracterização dos Sistemas ERP

- Os sistemas ERP abrangem uma gama de funcionalidades e processos de negócio. Logicamente, de acordo com as soluções existentes, há variação em amplitude (número de atividades e processos contemplados pelo sistema) e em profundidade (grau de especificidade e flexibilidade com que trata um processo determinado).
- De forma geral, estes sistemas ERP fornecem suporte às atividades administrativas (finanças, recursos humanos, contabilidade e tributário), comerciais (pedidos, faturamento, logística e distribuição) e produtivas (projeto, manufatura, controle de estoques e custos).

Caracterização dos Sistemas ERP

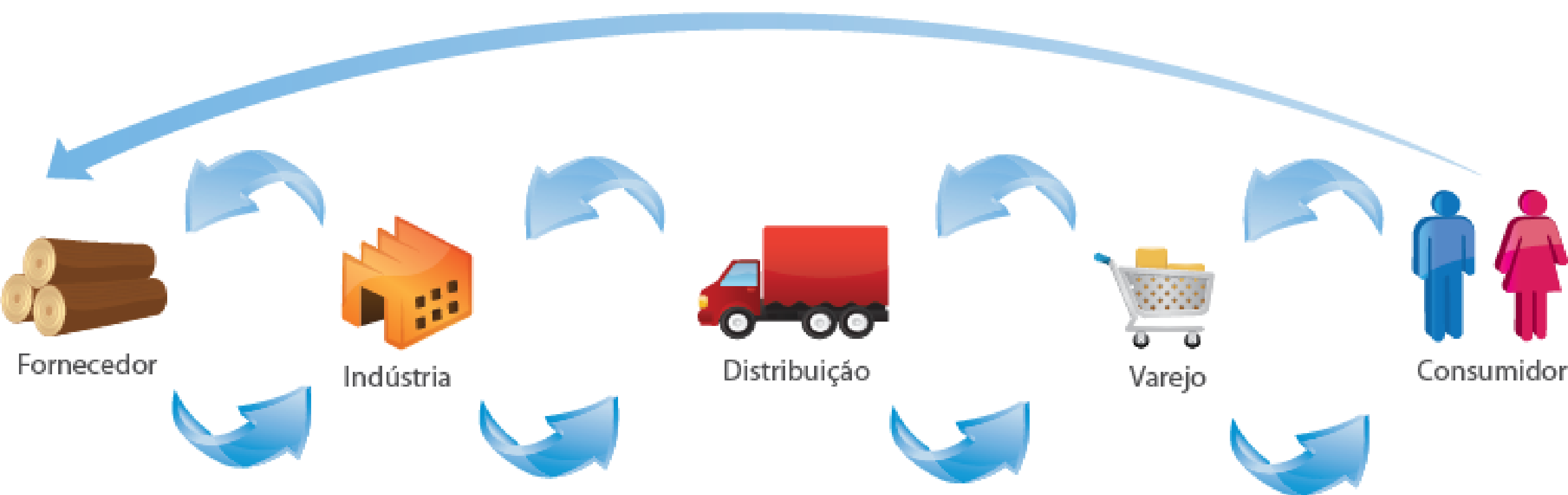
- Os principais módulos relacionados à gestão financeira são:
- Contabilidade geral - módulo que contempla todas as funções tradicionais necessárias para atender a necessidade da contabilidade geral.
- Custos - módulo que apóia a apuração de custos de produção integrados com os módulos que geram as transações físicas que originam as transações de custos.
- Contas a pagar - módulo que apóia o controle das obrigações e pagamentos devidos pela empresa, cadastro de fornecedores, entre outros.
- Contas a Receber - controle de contas a receber, cadastro de clientes, controle da situação de crédito dos clientes, prazos, entre outros.
- Faturamento - módulo que apoia a emissão e controle de faturas e duplicatas emitidas e apoia também as receitas fiscais referentes à venda de produtos.

Caracterização dos Sistemas ERP

- Recebimento fiscal – módulo que apóia as transações fiscais referentes ao recebimento de materiais.
- Contabilidade fiscal - módulo que apóia as transações da empresa em seus aspectos de necessidade de cumprimento de requisitos legais.
- Gestão de caixa – módulo financeiro de apoio à gestão dos encaixes e desencaixes da empresa.
- Gestão de ativos - módulo que apóia o controle dos ativos da empresa.
- Gestão de pedidos - módulo de apoio à administração dos pedidos de clientes.

Caracterização dos Sistemas ERP

- Os principais módulos relacionados à Gestão de Relacionamento com os Clientes (Customer Relationship Management - CRM).
- Call Center - contatos diretos com os clientes por meio de telefone.
- Centro de interação com o cliente (Contact center) - contatos diretos com o cliente por meio de e-mail, chats,
- portais, suporte on-line.
- Help Desk - serviços especializados e de suporte.
- Estatística - coleta e registro de informações.
- Administração de vendas - suporte para as vendas.
- Marketing e Telemarketing - registra os atendimentos ativos e receptivos.
- Automação de vendas - apóia as atividades e operações
- relacionadas às vendas.
- Fidelidade do cliente - satisfação do cliente com o
- atendimento personalizado.

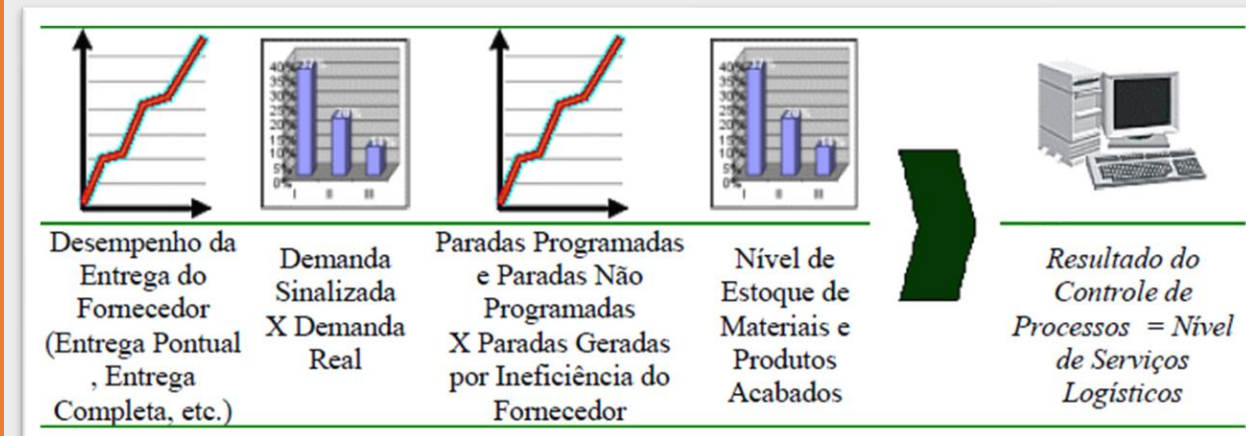
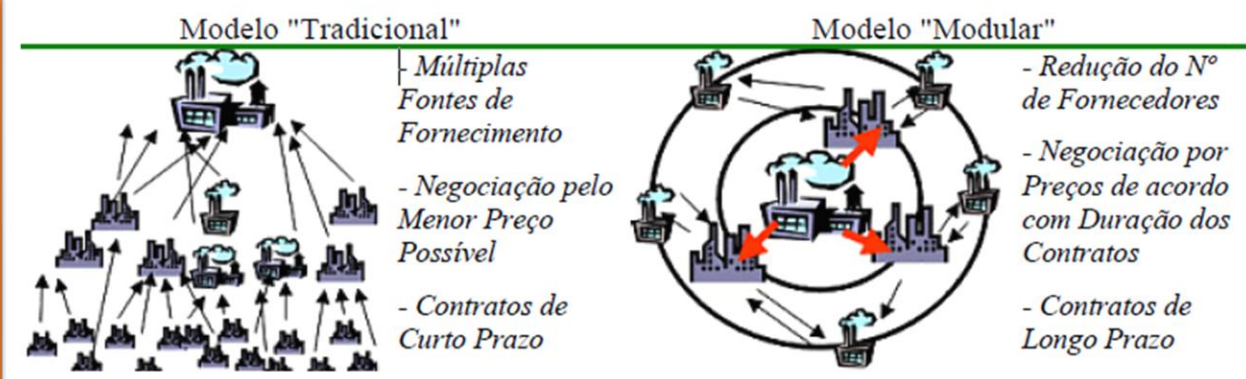


Caracterização dos Sistemas ERP

Caracterização dos Sistemas ERP



Caracterização dos Sistemas ERP



Exercício

- Exercício disponível na AD1

