

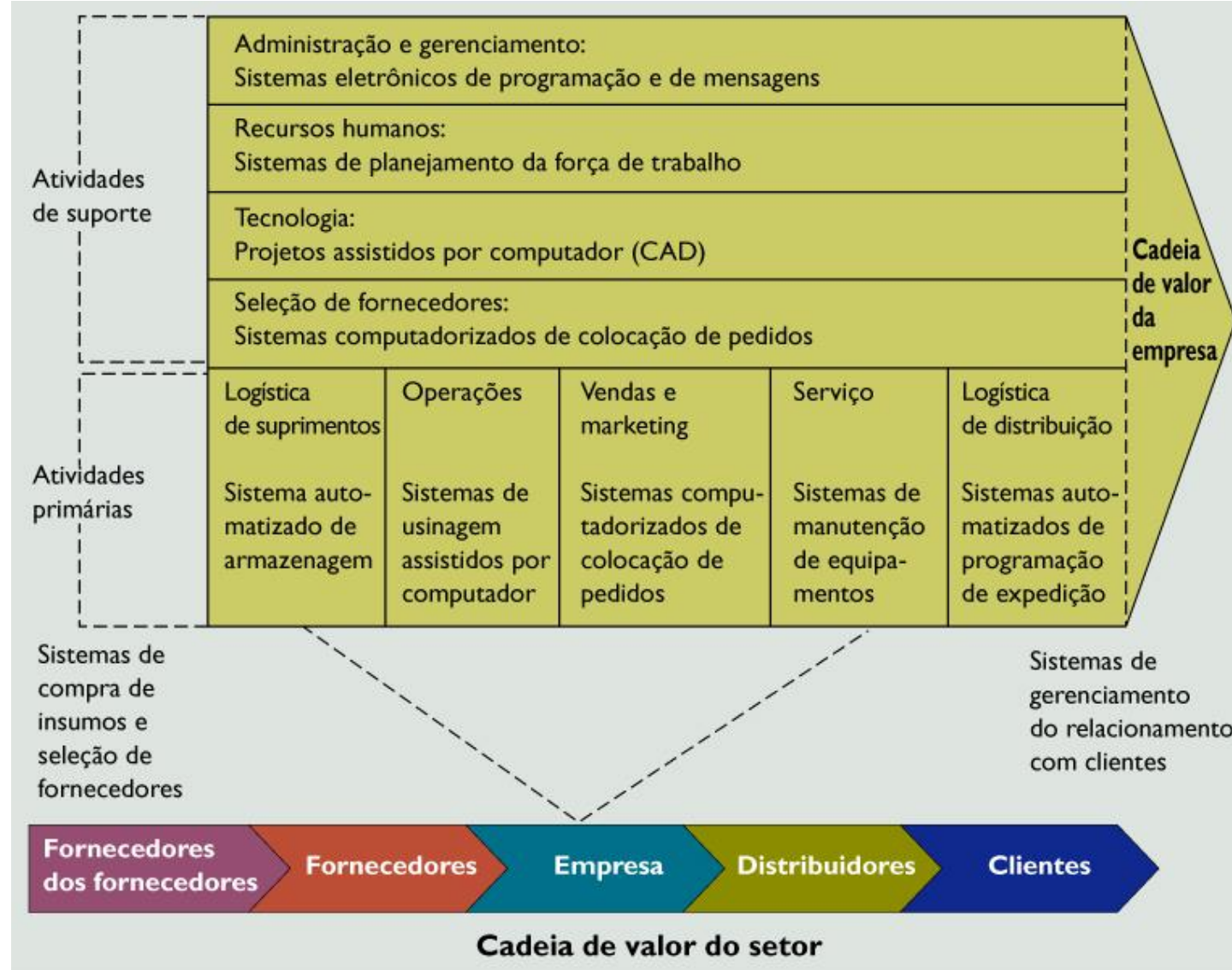


Business Process Management - BPM

Prof. Sergio Nascimento

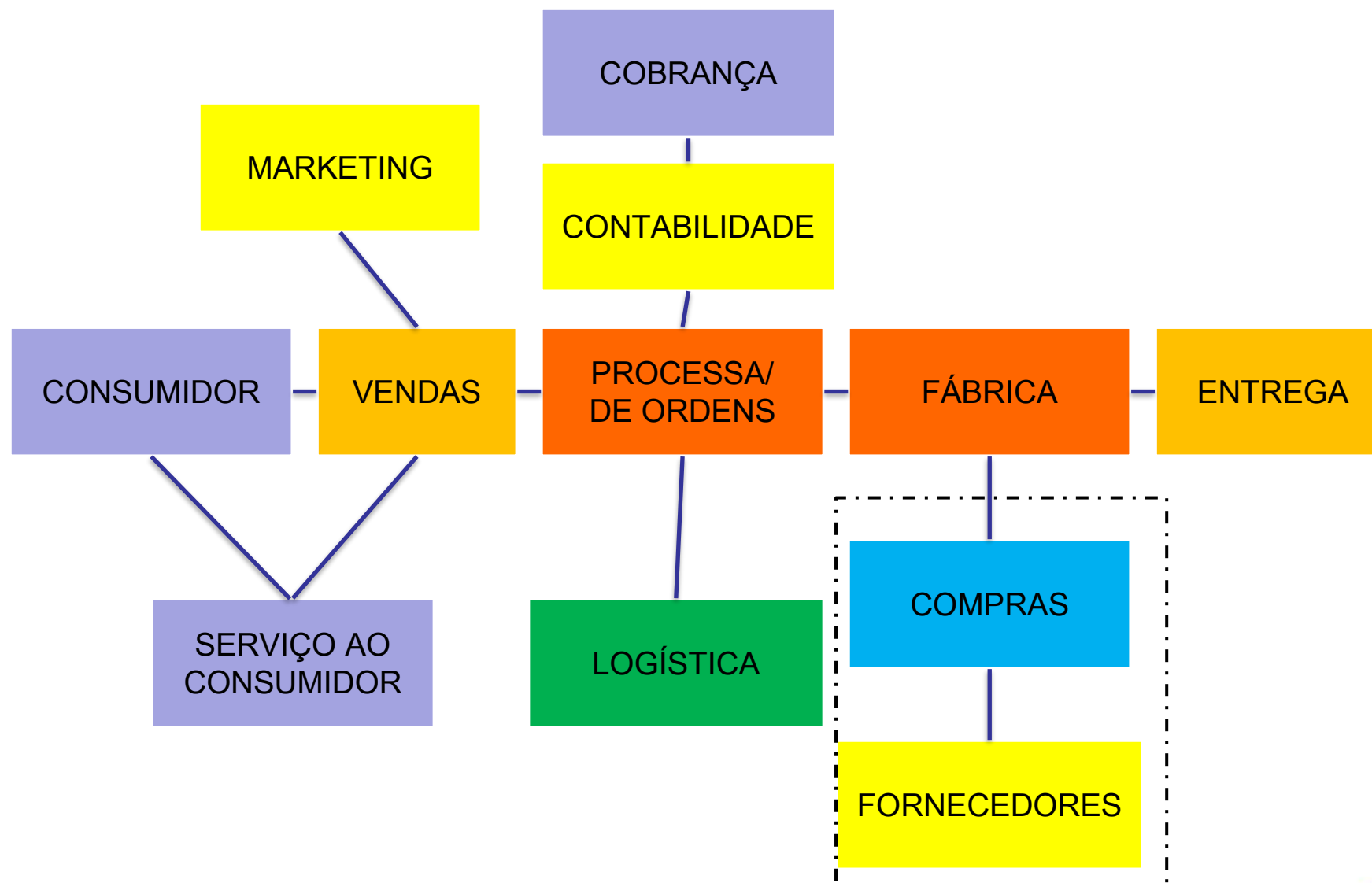
sergio.onascimento@sp.senac.br

A EMPRESA COMO UMA CADEIA DE ATIVIDADES (CADEIA DE VALOR - Michael Porter)



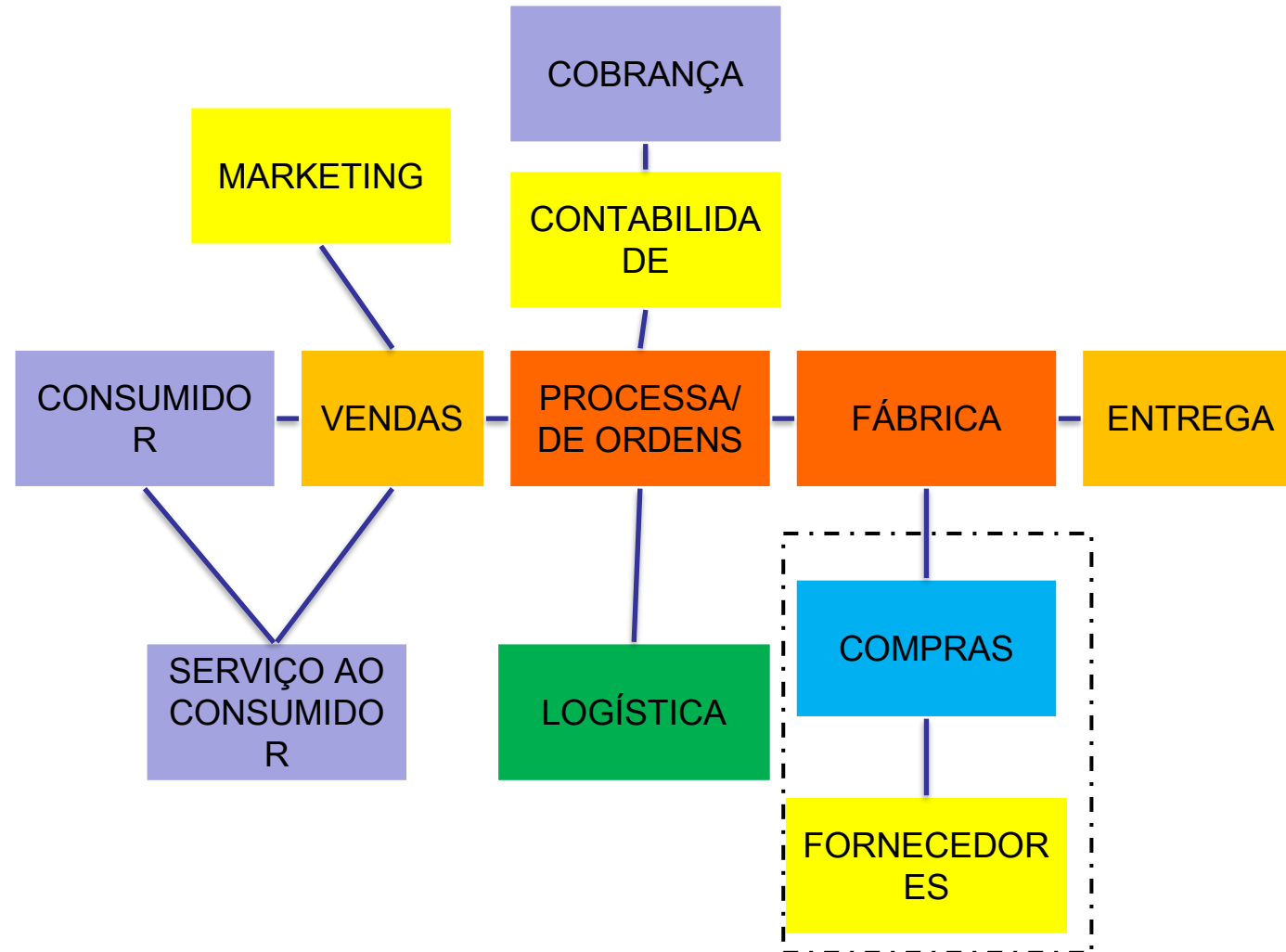
Fonte: LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane P. **Sistemas de informação gerenciais: administrando a empresa digital**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006

Funções empresariais básicas



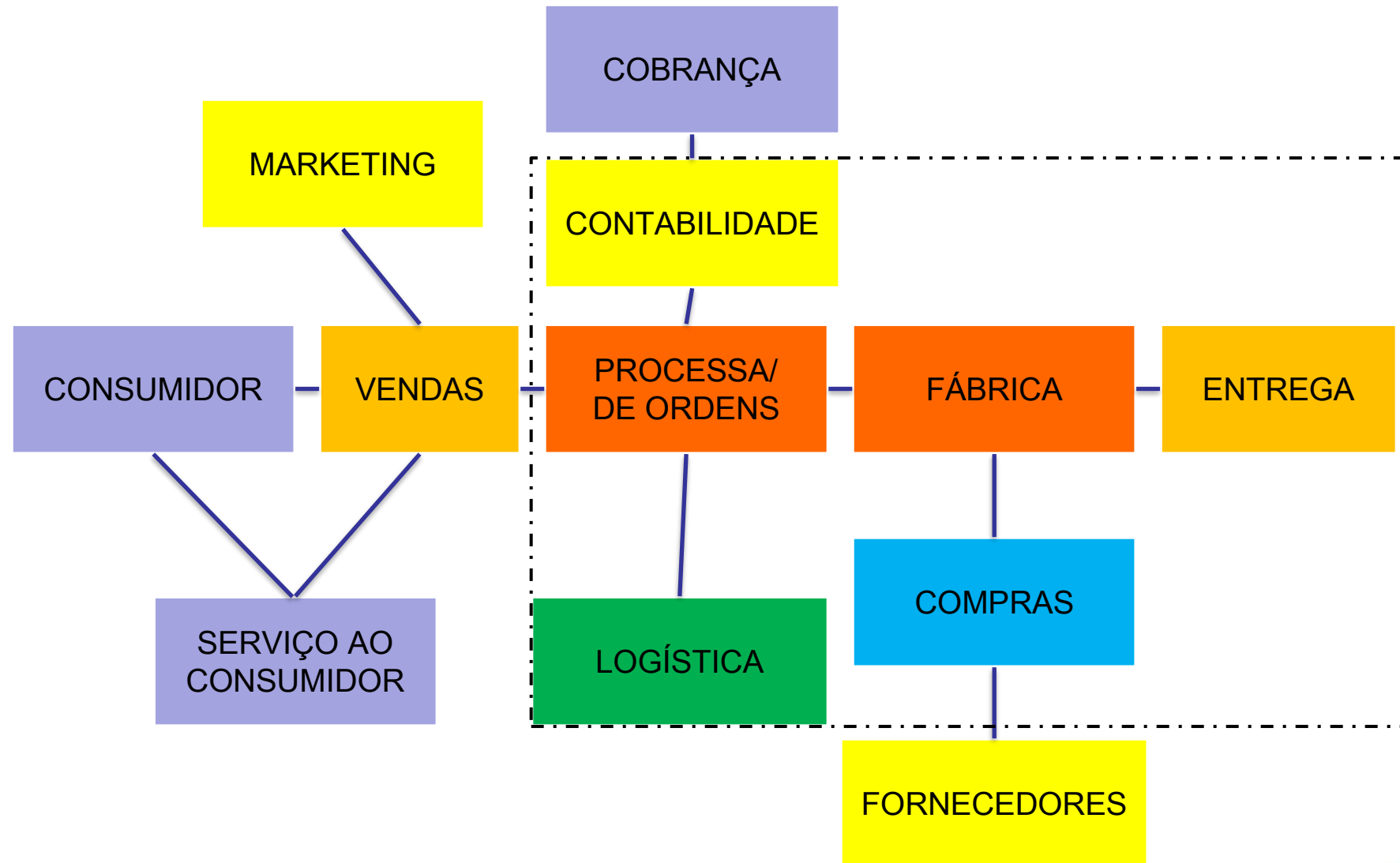
Gerenciamento dos Processos de Negócio – BPM

Níveis Funcionais – Diagrama de Contexto



Gerenciamento dos Processos de Negócio – BPM

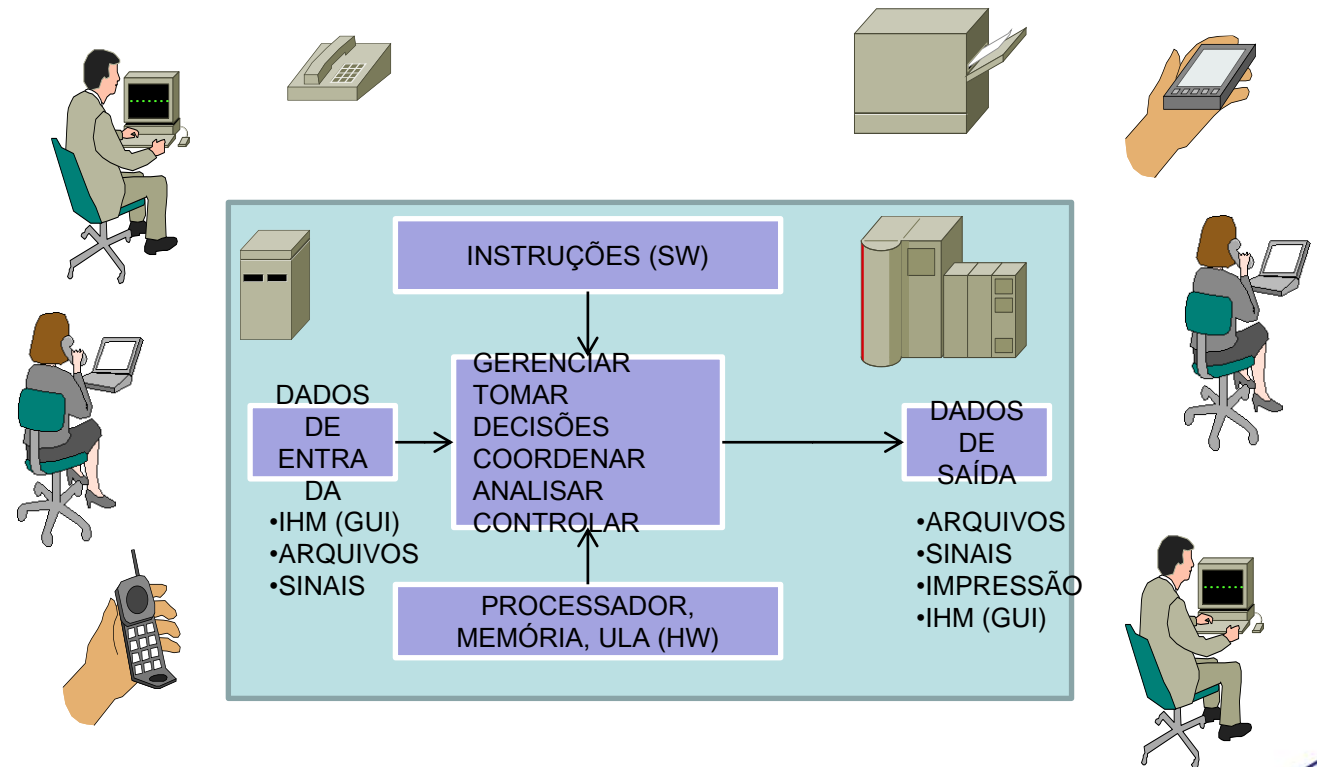
Níveis Funcionais – Diagrama de Contexto



Business Process Management - BPM

BPM pode ser definido como uma disciplina de gerência focada na melhora do desempenho corporativo através da gestão dos processos de negócio da empresa" (Harmon, 2005).

- ❖ Software
- ❖ Hardware
- ❖ Pessoas
- ❖ Banco de dados - Informações
- ❖ Usuários e Operadores
- ❖ Procedimentos
- ❖ Documentação



"Don't automate, obliterate" pela Harvard Business Review (Michael Hammer e James Champy, 1990)

Business Process Management - BPM

Automação

Através da automação, um serviço melhor é oferecido ao cliente, dada a rapidez e organização que a empresa passará a apresentar. Além disso, terá seus custos reduzidos.

Modelagem

É uma etapa importante da automação pois é nela que os processos são descobertos e desenhados. É nela também que pode ser feita alguma alteração no percurso do processo visando a sua otimização.

Simulação

Após o desenho e o estabelecimento dos usuários responsáveis pela conclusão de cada tarefa, pode ser feita uma simulação, onde se pode testar se as regras pré-estabelecidas estão de acordo com o objetivo da empresa e se as tarefas estão sendo encaminhadas para as pessoas corretas.

Execução

A execução do processo ocorre após as etapas anteriores já terem sido realizadas. O BPM utilizado faz que as tarefas sejam enviadas para os seus devidos responsáveis, controlando o seu tempo de execução por pessoa e pelo processo em geral. Podem ser utilizadas também regras de negócio (Business Rules) pré-estabelecidas.

Controle

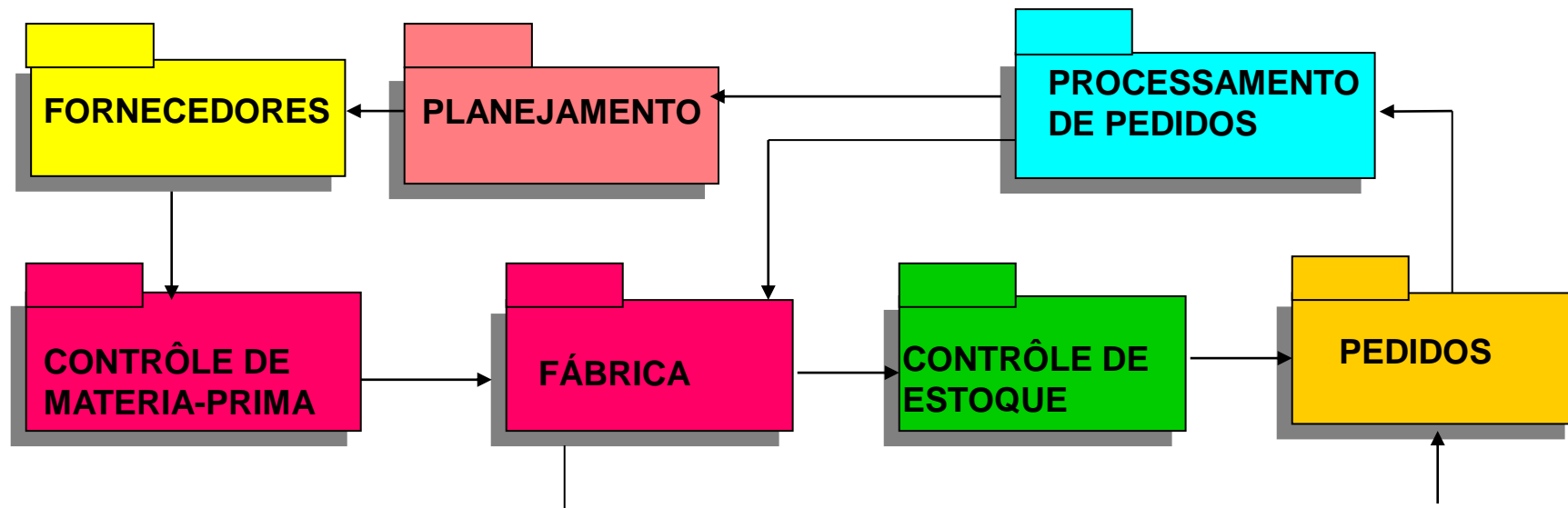
O controle ideal de BPM é aquele que está presente durante todas as etapas do processo: antes, durante e depois. Desde o início da modelagem até a análise pós-conclusão da execução, o controle deve ser realizado. Um tipo de controle que existe em alguns BPM são relatórios de fluxos em andamento, onde é fornecido o status do fluxo, com quem está parado, há quanto tempo está parado, etc. Isso é importante para evitar que os erros sejam encontrados somente quando o processo é concluído. Há também relatórios de fluxos concluídos, onde se pode ter uma noção geral de como se desenvolveu o processo. Alguns softwares apresentam gráficos e relatórios com bastantes detalhes dos processos.

Otimização

A otimização tem crucial importância quando se trata de BPM. É essencial para que sejam feitas melhorias nos processos de modo a alcançar resultados positivos mais rapidamente, melhorando o serviço aos clientes e, possivelmente, com menores custos. Depende, obviamente, das etapas anteriores, principalmente do controle, onde deve haver uma busca pela perfeição

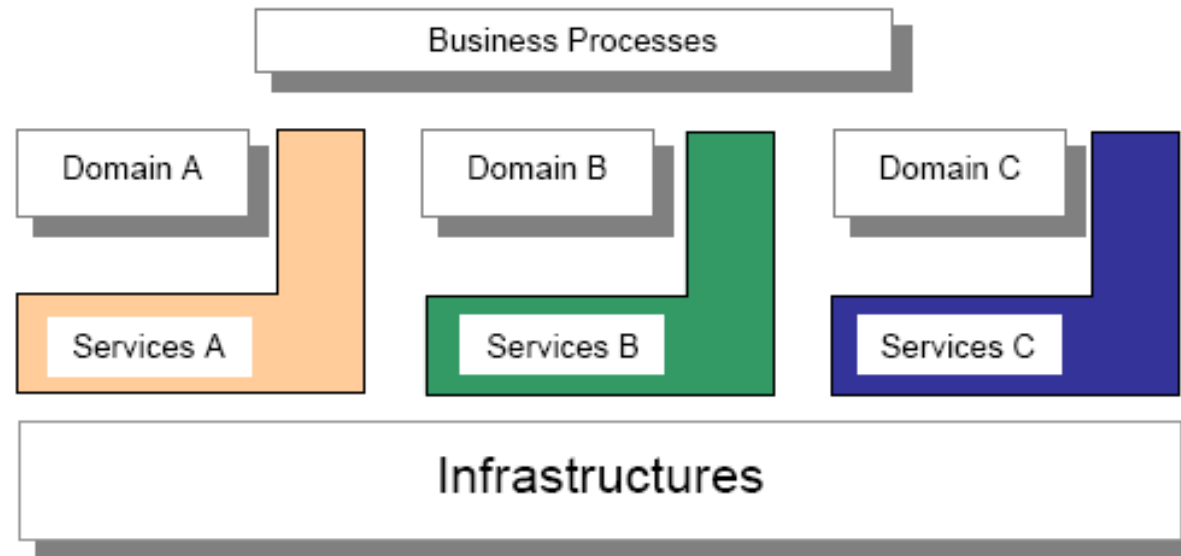
Business Process Management - BPM

Esses processos podem ser descritos como Fornecimento de MP, Controle de MP, Fabricação, Controle de estoque, Processamento de pedidos, Planejamento e entrega ao Cliente, com a finalidade de fornecer mercadorias e serviços desde a fonte até o ponto de consumo (Cliente). Matérias primas, informações e pagamentos fluem pela cadeia de suprimentos em ambas as direções. Mercadorias começam como matérias-primas e movimentam-se por sistemas logísticos e de produção até chegarem aos clientes.



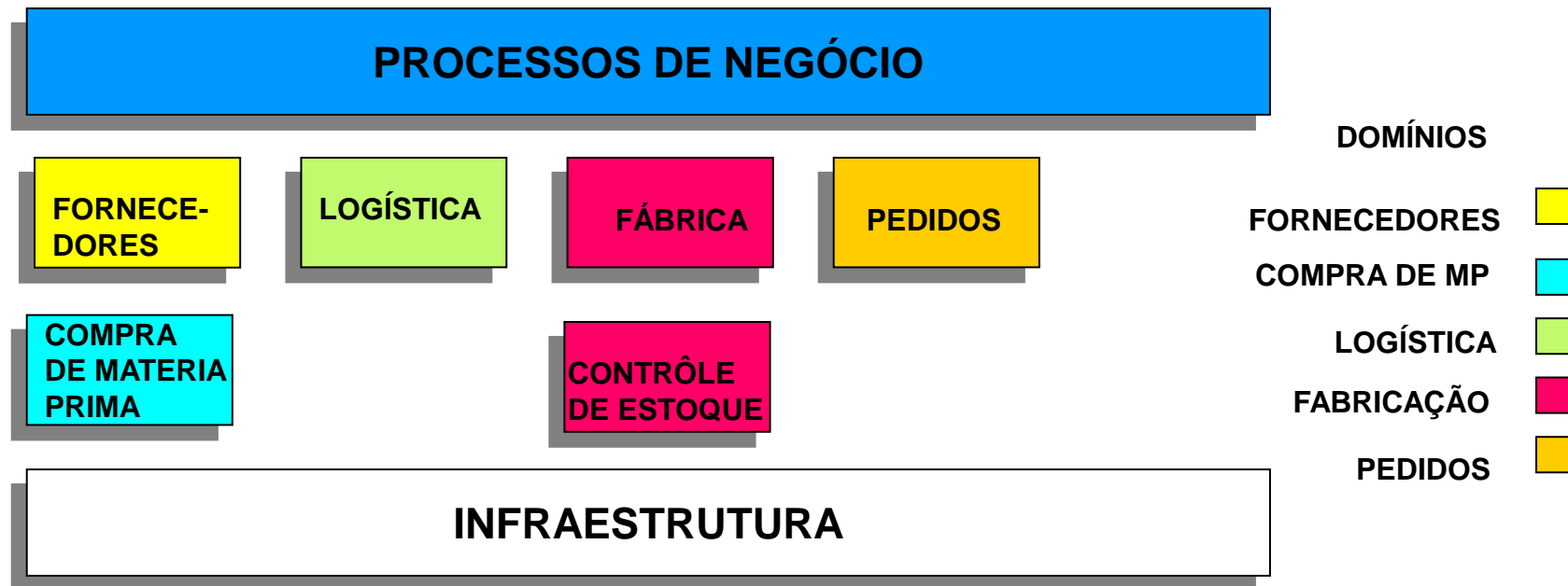
Processos de Negócio

1ª Etapa: Organizar o sistema de informação de acordo com os processos de negócios. Para implementar este tipo de arquitetura no âmbito da empresa temos que inicialmente identificar as necessidades dos diferentes processos de negócio em cada domínio. O resultado é uma empresa baseada em domínios, onde é definido para cada domínio, um conjunto de "serviços" que serão as únicas interfaces estáveis nas quais os processos de negócio desse domínio estarão fundamentados, mas que também serão utilizados para trocar recursos ou dados entre os domínios.

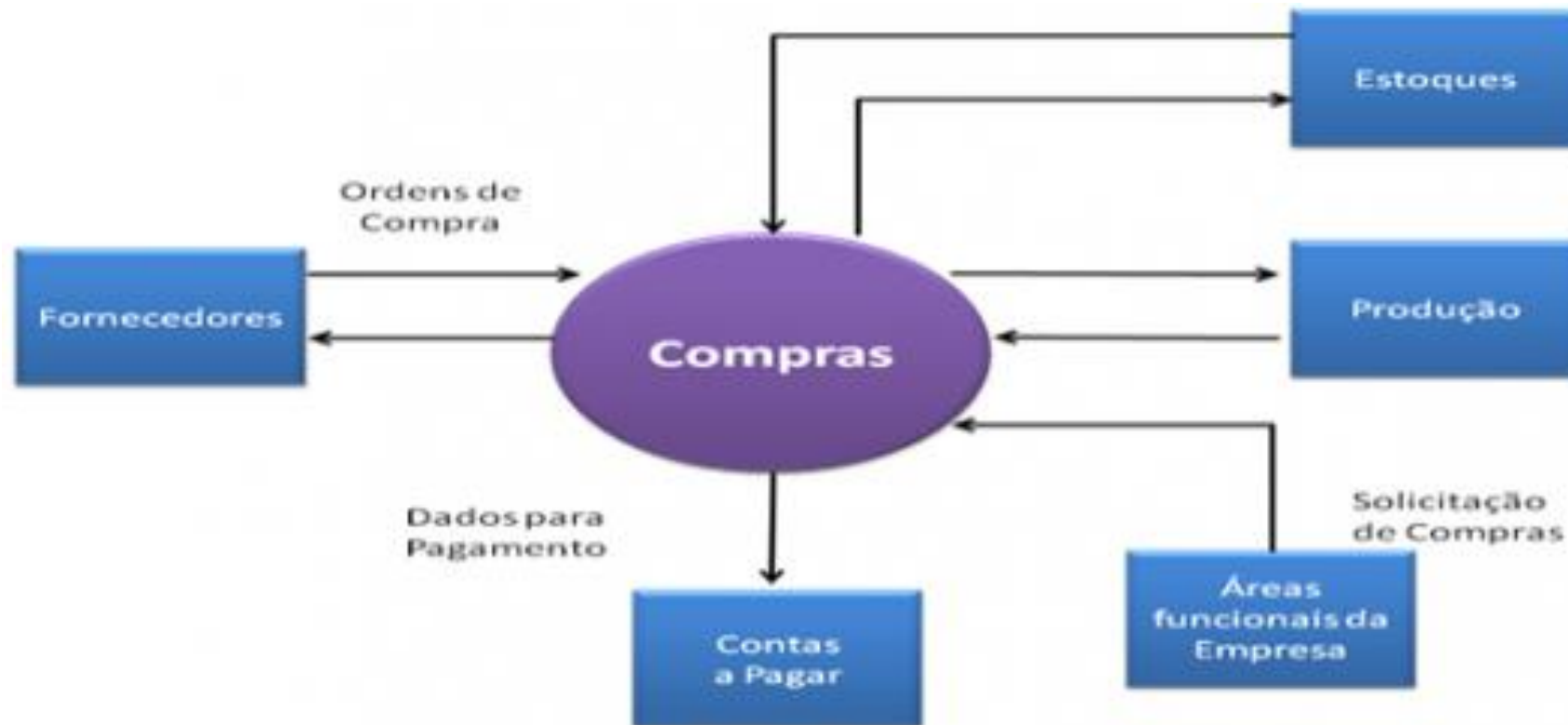


Processos de Negócio

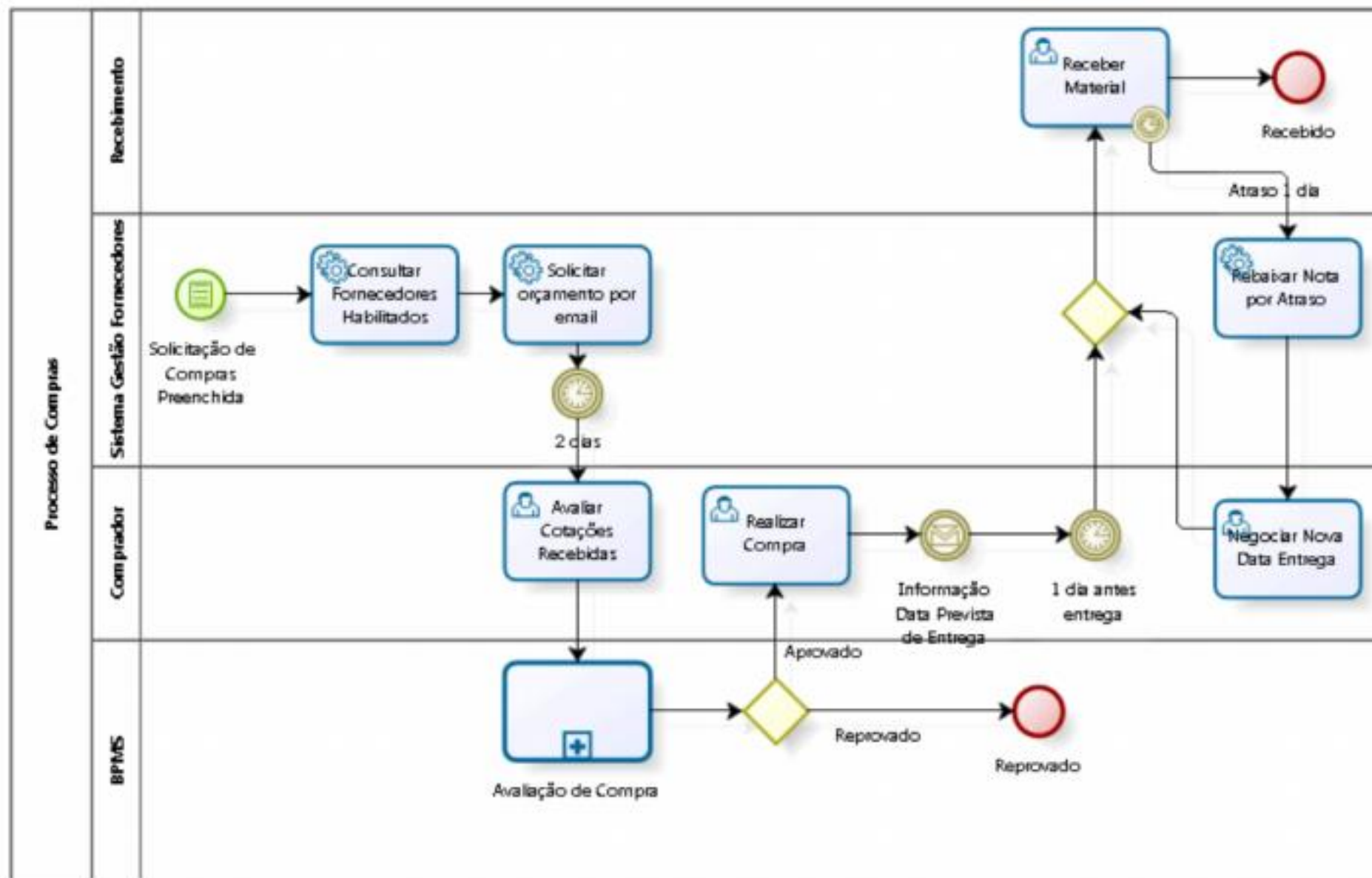
2ª Etapa: Distribuir ao longo da organização um conjunto de Funções, Atividades e Rotinas, que permita visualizar um fluxo sincronizado e simultâneo com todos os processos de negócio e domínios envolvidos.



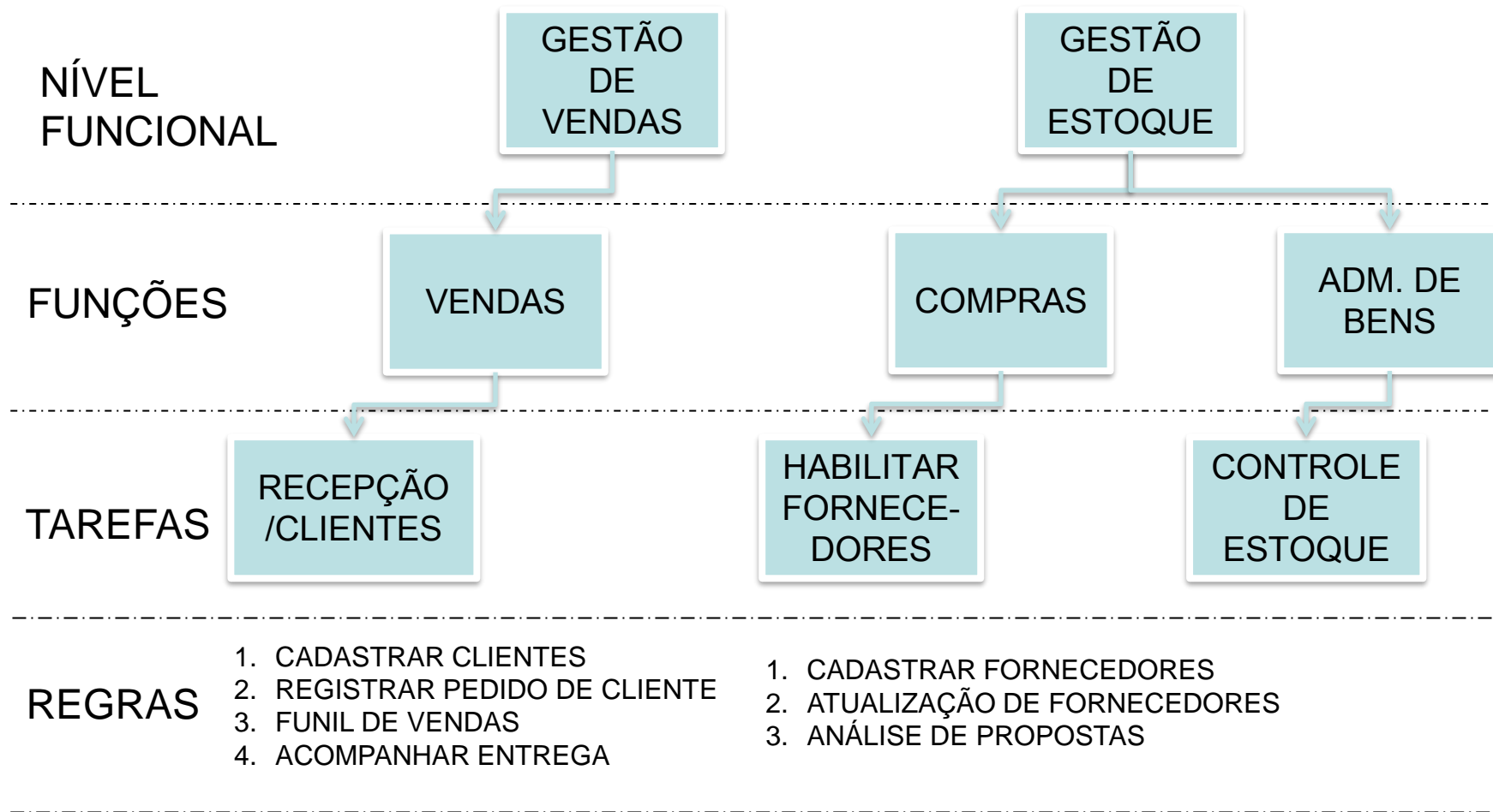
Processos de Negócio – Coordenação Interdepartamental



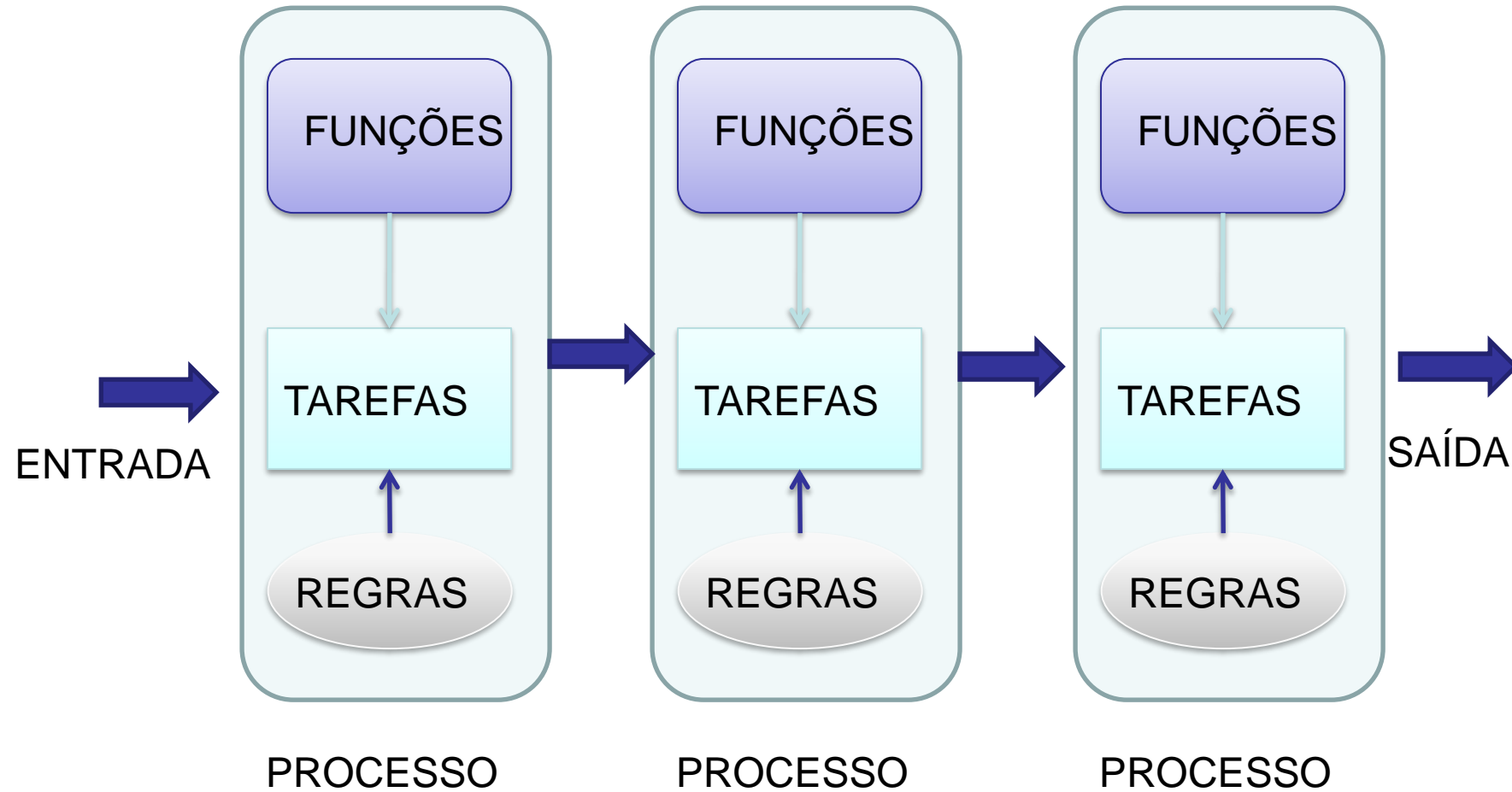
Processos de Compras – Coordenação Interdepartamental



Processos de Negócio

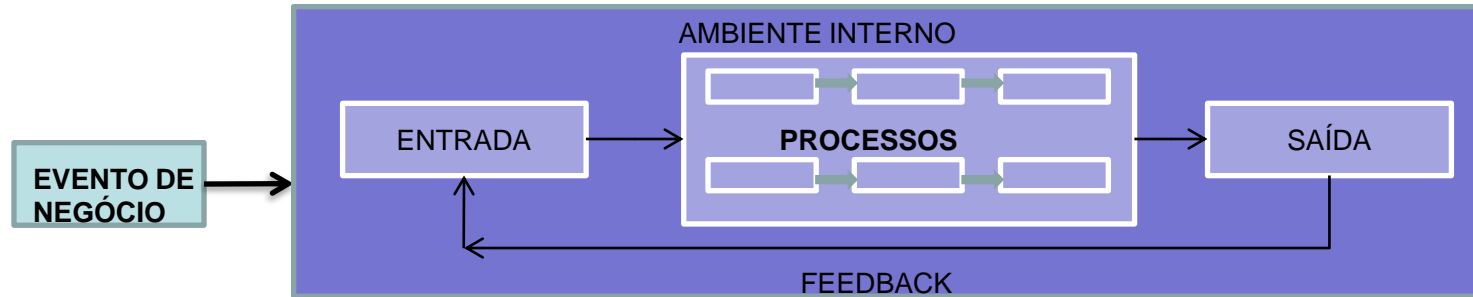


Processos de Negócio



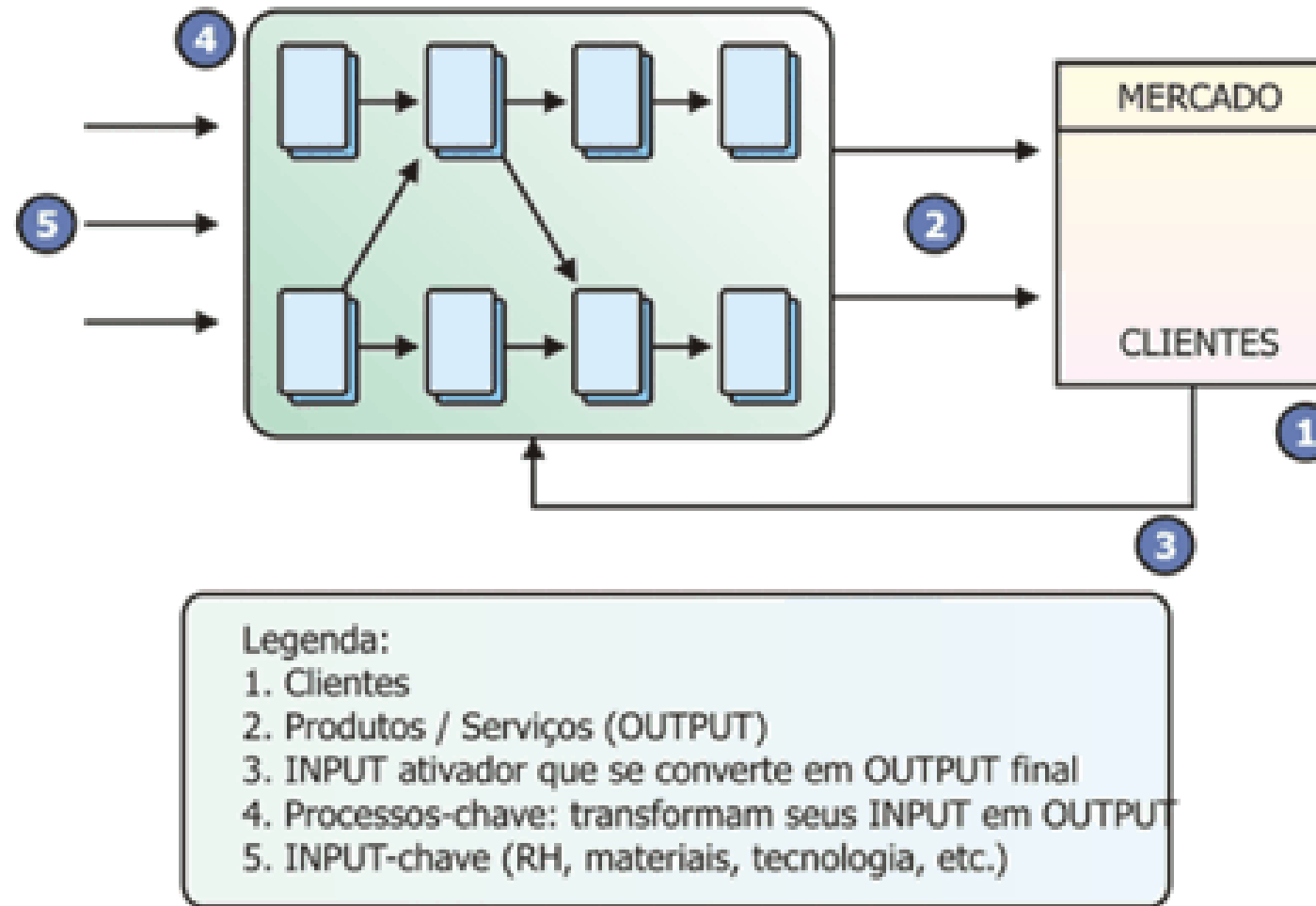
Processos de Negócio atual (AS-IS)

4ª Etapa: Preparar a Lista de Eventos

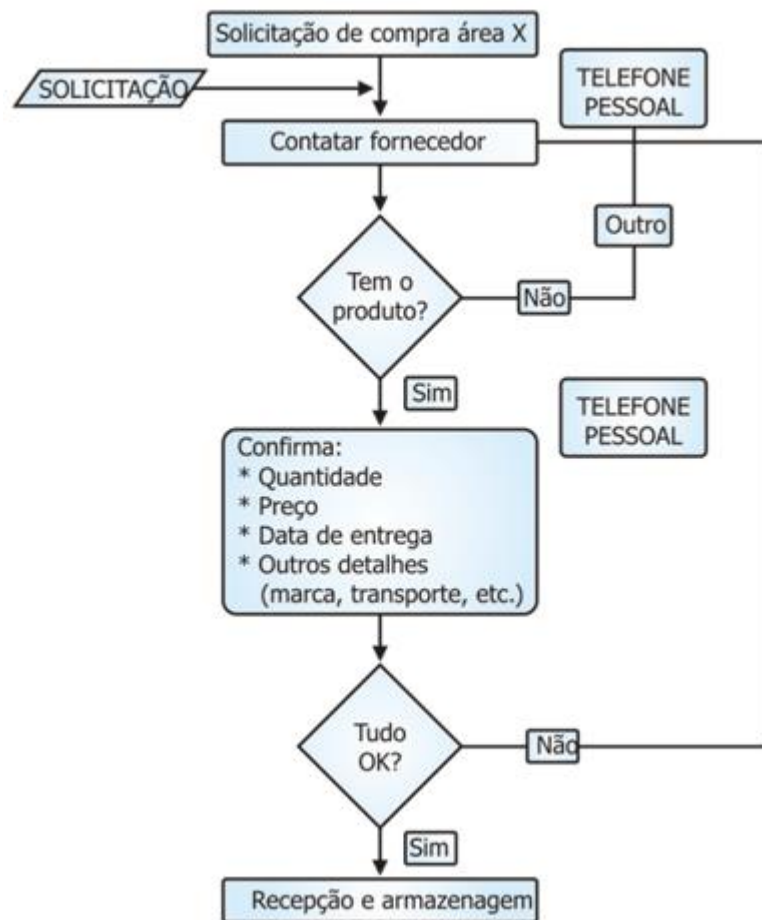


EVENTO	ELEMENTO EXTERNO	DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE
Registro do Tipo do Produto	Gerente de Marketing	Cadastramento dos produtos comercializados pela empresa.

Diagramas de fluxos ou processos



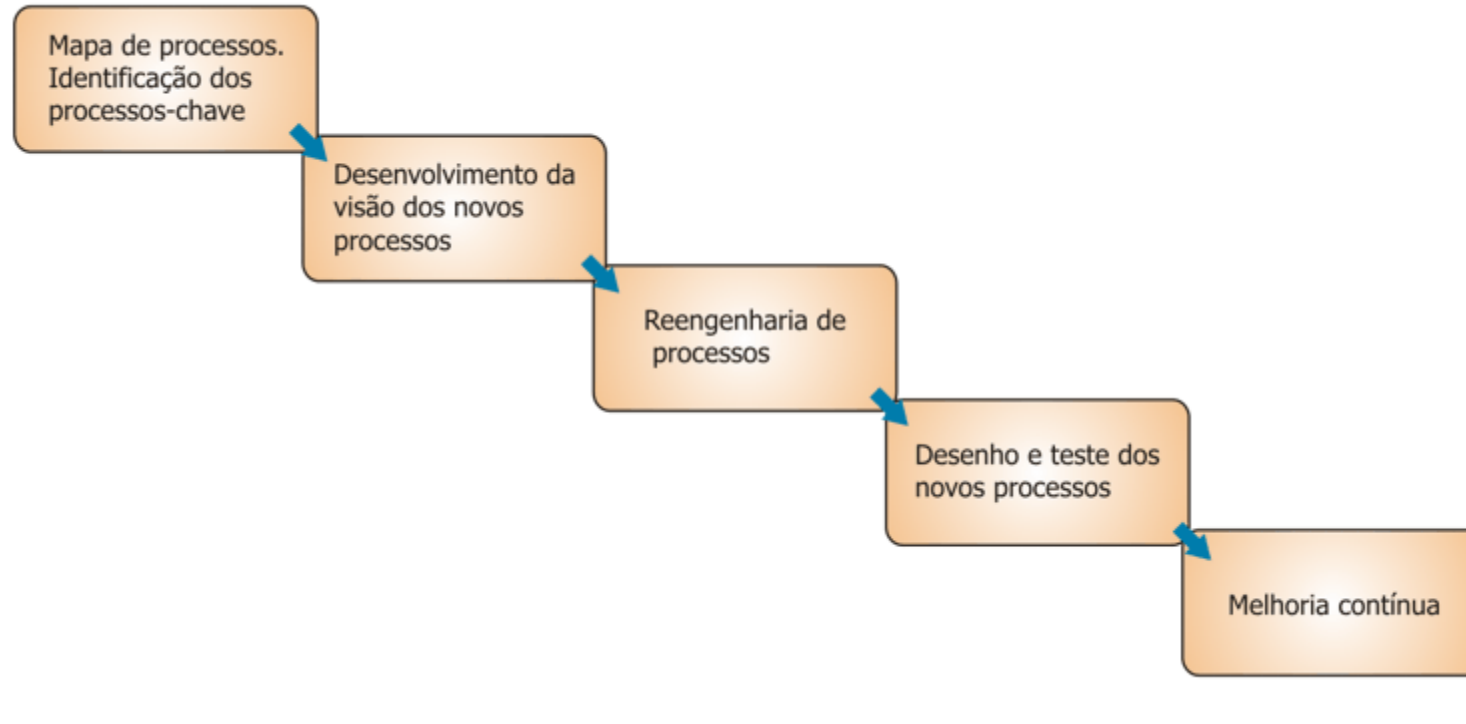
Gestão do Processo de Negócio: Fluxograma de processo



Permite que os processos sejam continuamente:

- Modelados
- Automatizados
- Integrados
- Monitorados
- Otimizados

Reprojeção de Processos de Negócio (TO-BE)

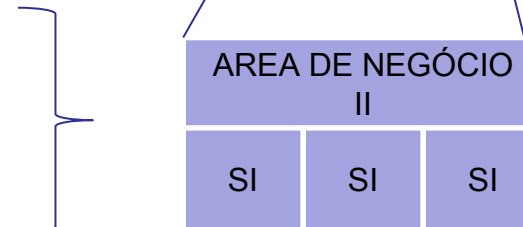


Hierarquia de Sistemas

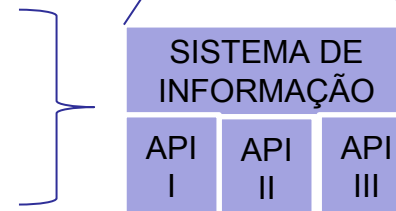
PLANEJAMENTO
ESTRATÉGICO
DA INFORMAÇÃO



ANÁLISE DA ÁREA
DE NEGÓCIO

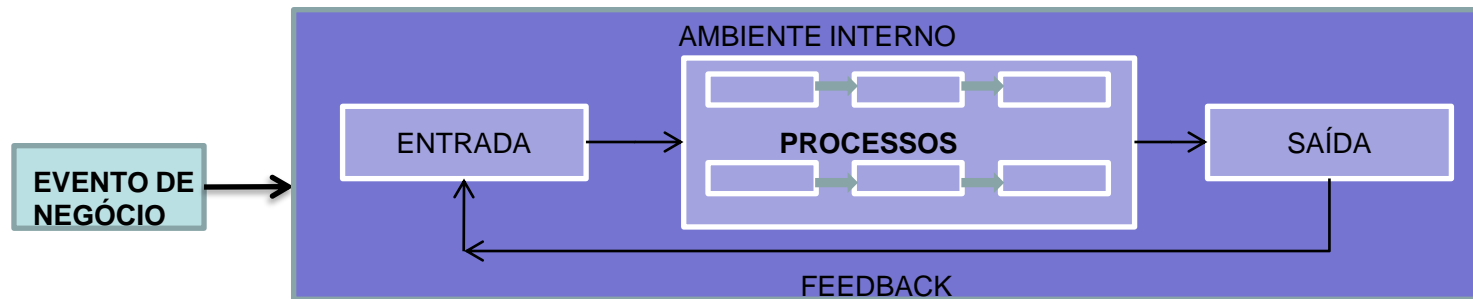


PROJETO DO SISTEMA
DE NEGÓCIO



Reprojeção de Processos de Negócio

4ª Etapa: Preparar a Lista de Eventos (to-be)



EVENTO	ELEMENTO EXTERNO	DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE
Registro do Tipo do Produto	Gerente de Marketing	O sistema deverá permitir o cadastramento dos produtos comercializados pela empresa.

Processos empresariais

Exemplo: visão “PROCESSO” (AS-IS)

Apresentar o cartão para o caixa, o caixa consulta o saldo no terminal e informa o saldo, entrega do boleto para pagamento, o caixa recebe o boleto e realiza o pagamento e entrega o boleto com a impressão do pagamento realizado.

Exemplo: visão “PROCESSO” (TO-BE)

Acessar página WEB do banco, consultar o saldo, fazer pagamento, obter confirmação que o pagamento tenha sido realizado.

Exemplo: visão “ORQUESTRAÇÃO” (TO-DO)

No exemplo apresentado, o “processo de negócio” ou **fluxo** de cada elemento que interage no processo (você, a consulta de saldo, o pagamento, etc.) pode ser entendido como um componente da orquestração ou fluxo do processo.

Exemplo: visão “COREOGRAFIA”

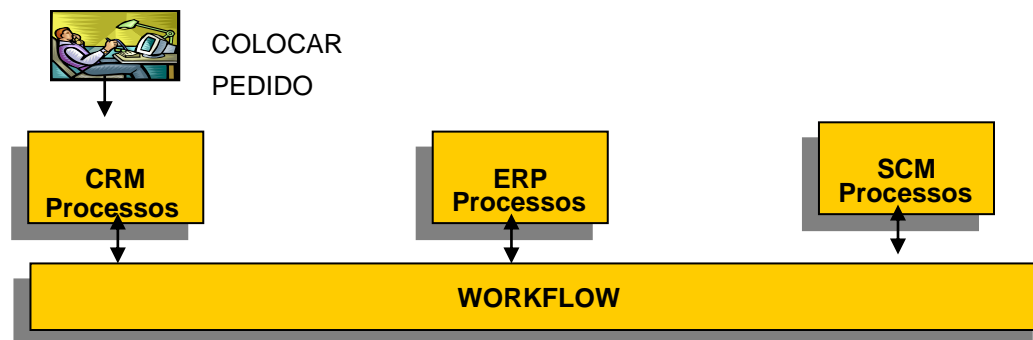
A orquestração (fluxo de processos) ocorreu dentro da mesma instituição financeira. Como seria feita a “Transferência Eletrônica de Valores” (TED/DOC) entre bancos? A coreografia refere-se à execução de processos realizados por meio da utilização de serviços elementares externos à organização.

Processos empresariais - Orquestração

Processos empresariais podem ser complexos e envolver a coordenação de várias atividades e partes envolvidas. Para garantir uma execução eficiente e eficaz desses processos, são utilizadas abordagens como a orquestração e a coreografia. Ambas desempenham um papel fundamental na automação e na melhoria dos fluxos de trabalho organizacionais:

Orquestração: A orquestração é um padrão de projeto em processos empresariais em que um controlador centralizado coordena e gerencia a execução de várias atividades e serviços. Nesse modelo, o controlador, muitas vezes representado por um motor de fluxo de trabalho (workflow engine), controla a sequência de passos, interações e decisões do processo. Ele coordena a troca de informações e o fluxo de trabalho entre diferentes componentes, como sistemas, aplicativos e serviços.

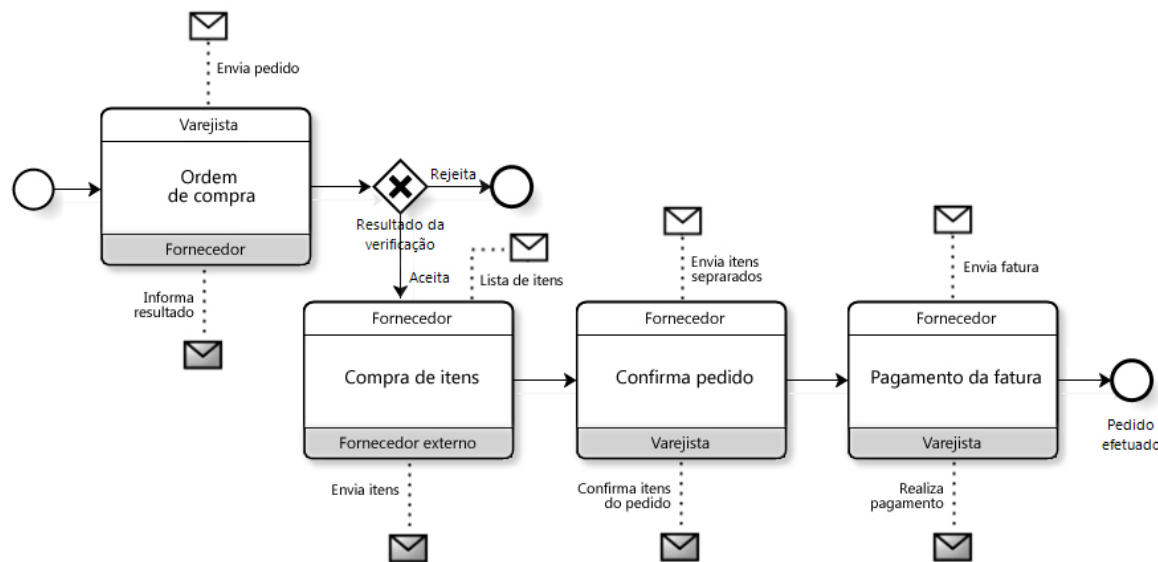
A orquestração é semelhante a um maestro conduzindo uma orquestra. O controlador determina a ordem e a sincronização das atividades, garantindo que cada parte envolvida desempenhe seu papel no momento correto. Isso permite um alto nível de controle e visibilidade sobre o processo como um todo. A orquestração é amplamente usada em ambientes de integração de sistemas e em processos empresariais que envolvem a interação com sistemas legados e serviços externos.



Processos empresariais - Coreografia

Coreografia: A coreografia é um padrão de projeto em processos empresariais em que a coordenação ocorre por meio de trocas de mensagens entre as partes envolvidas. Nesse modelo, cada participante conhece sua própria sequência de ações e interações, sem a necessidade de um controlador centralizado. Cada parte envolvida desempenha seu papel conforme necessário, respondendo a eventos e interações específicas.

A coreografia é semelhante a uma dança em que cada dançarino conhece seus próprios movimentos e responde aos movimentos dos outros. As interações são baseadas em mensagens trocadas entre as partes, seguindo um protocolo pré-definido. Esse modelo permite uma maior flexibilidade e escalabilidade, já que cada participante pode evoluir independentemente sem afetar os outros. A coreografia é amplamente usada em ambientes distribuídos e em processos empresariais que envolvem múltiplos sistemas e partes interessadas.





ATIVIDADE – ADO-1

Atividade individual

Valor: 2,5 pontos (entra no cálculo da média das notas ADO)

Se forem apresentadas atividades com o mesmo conteúdo (cópias), todos que apresentaram atividades iguais não receberão nota pela atividade.

A atividade deverá ser entregue exclusivamente por meio do BlackBoard em arquivo .pdf.

O processo começa quando o Gerente do SAC recebe a ligação de um Cliente que deseja obter informações sobre a qualidade e preço de um produto em promoção. O Gerente do SAC envia a solicitação ao Gerente de Vendas que, por sua vez encaminha a solicitação a um vendedor designado por meio de um e-mail, indicando o prazo de resposta para o cliente. O vendedor, com base no prazo definido pelo Gerente de Vendas, revê o caso, prepara o relatório de resposta por meio de uma consulta a área de Marketing, e digita a resposta à solicitação do cliente, enviando um e-mail ao Gerente de Vendas. O Gerente de Vendas analisa a resposta do vendedor atribuído e decide se esta é a resposta definitiva para ser enviada ao Gerente do SAC.

Se for necessária uma retificação da resposta, o vendedor deverá rever o caso, completar e corrigir a resposta. Se o Gerente de Vendas ficar satisfeito com a resposta ele irá imprimir a resposta e enviar ao Gerente do SAC para que o mesmo possa responder ao cliente.

Objetivo do Trabalho: Desenhar os processos AS-IS, TO-BE e elaborar o diagrama de um sistema de informação (TO-DO) que integre o setor de Vendas, Marketing e SAC.

Passo 1: Indicar quais os motivos que levaram a empresa a buscar uma forma de reformular seu modo de manipular a informação. Distinguir entre eles, e cite três motivos, que podem ser diretamente resolvidos pela introdução de sistemas de informação e outros três motivos que exigem uma reorganização das pessoas e processos relacionados ao diagrama AS-IS.

Passo 2: Identificar, de acordo com o material visto em aula, quais os módulos que poderiam ser implantados na empresa por meio do diagrama TO-DO. Informar três benefícios que o(s) tipo(s) de sistema(s) indicado(s) traria a empresa. Qual o grau de dificuldade de implantação do(s) sistema(s) indicado(s)?

Passo 3: Produzir um texto, que reúna as resoluções dos passos anteriores, além das conclusões finais. Publicar o material e armazenar no Ambiente Virtual.

Passo 4: Preparar a Lista de eventos e Dados armazenados (TO-BE)

.