

Modelagem de Negócio

Aula 3

Introdução à BPMN



UNICEPLAC
CENTRO UNIVERSITÁRIO



uniceplac.edu.br   /uniceplac

O que é um negócio?

O termo "negócio", conforme utilizado no BPM CBOOK, refere-se a **pessoas que interagem para executar um conjunto de atividades de entrega de valor para os clientes e gerar retorno às partes interessadas**. Negócio abrange todos os tipos de organizações com ou sem fins lucrativos, públicas ou privadas, de qualquer porte e segmento de negócio.

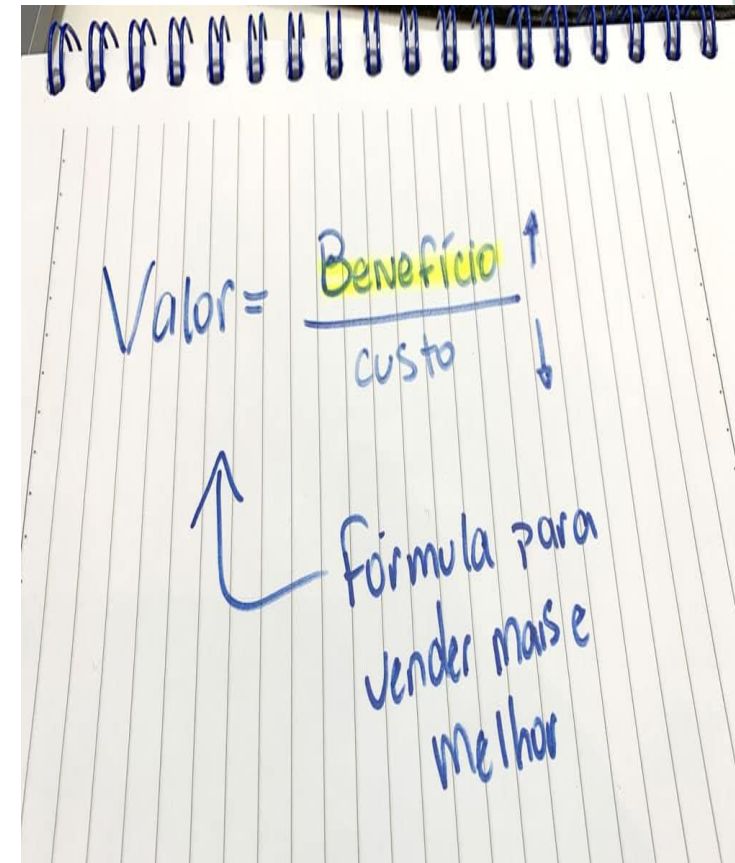


Proposta de valor

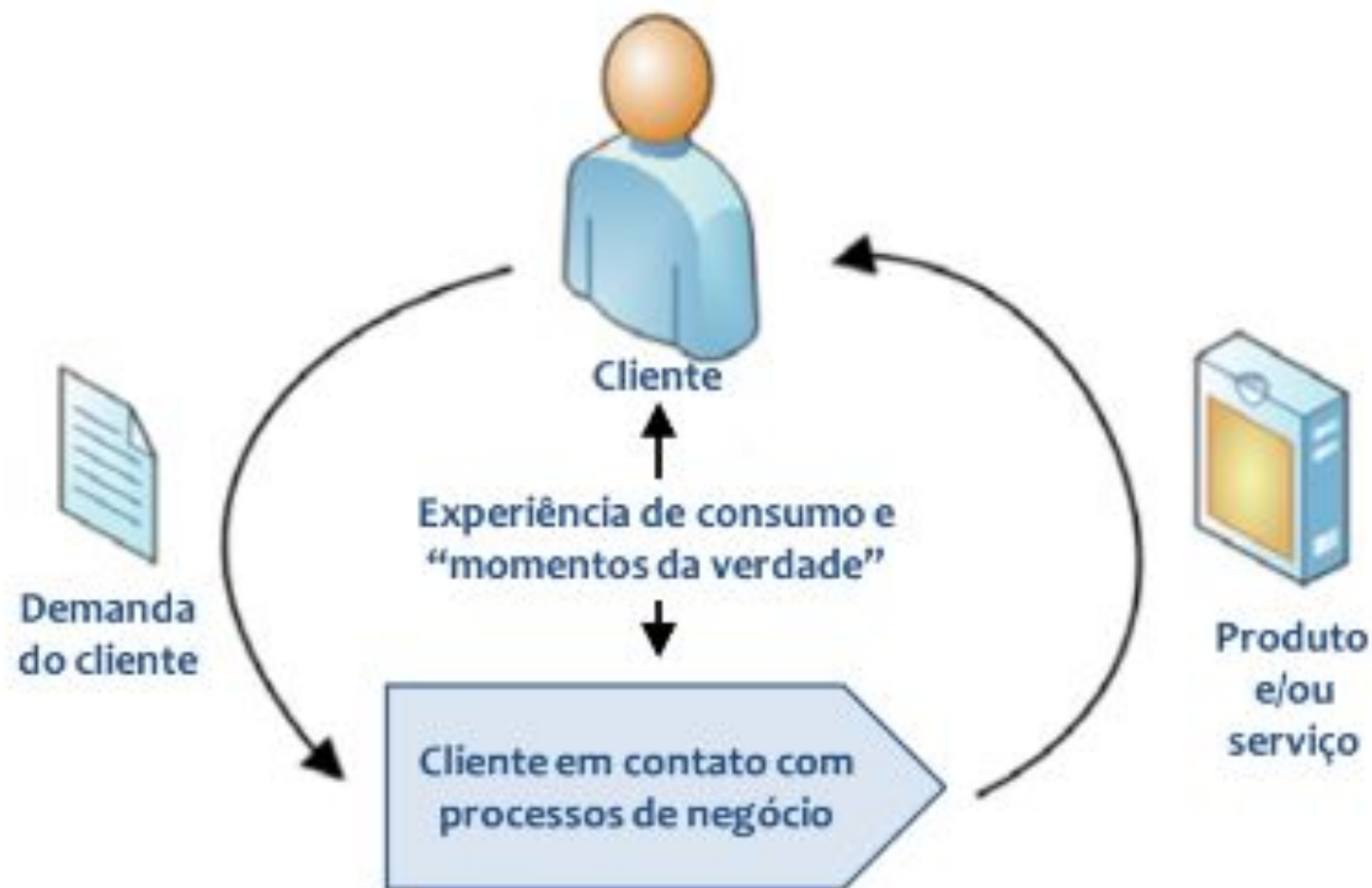
A entrega de valor está diretamente ligada à percepção do cliente sobre o seu produto ou serviço e às necessidades que ele tem em relação a isso. Quando uma pessoa consome um produto, ela está buscando mais do que a principal necessidade atendida por ele, e muitas vezes é isso que determina a entrega de valor.

Exemplo:

Você está com fome e precisa almoçar. Sua necessidade básica é a alimentação. No entanto, você quer uma comida saudável, gostosa, num ambiente descolado, com ar condicionado e bom atendimento. Todos esses pontos vão gerar a entrega de valor que você busca nessa ocasião. E você está disposto a pagar mais por isso.



Experiência do Cliente



Os objetivos da BPM

Organizações existem para entregar valor para os clientes por meio de seus produtos e/ou serviços

Objetivos organizacionais devem, portanto, estar conectados à entrega de valor para os clientes

Processos de negócio são os meios pelos quais produtos e serviços são criados e entregues para os clientes

Gerenciamento de Processos de Negócio estabelece a forma pela qual processos de negócio são gerenciados, executados e transformados

Portanto, objetivos organizacionais podem ser atingidos por meio de um gerenciamento centrado em processos de negócio

Tipos de processos de negócio

Um processo é um conjunto definido de atividades e comportamentos realizados por humanos ou máquinas para atingir uma ou mais metas. Há três tipos de processos de negócio: primários, de suporte e de gerenciamento.

- Processos primários são de natureza interfuncional e compõem a cadeia que entrega valor diretamente para o cliente
- Processos de suporte proveem suporte e habilitam outros processos
- Processos de gerenciamento são utilizados para medir, monitorar e controlar atividades de negócio. Asseguram que processos primários e de suporte atinjam suas metas

Exemplos

Processos primários numa concessionária:

- A capacidade de comprar um veículo
- A capacidade de financiar um veículo (se necessário)
- A capacidade de dar manutenção a um veículo (se necessário)

A partir de uma perspectiva "de fora para dentro", todo o cliente realmente vê o resultado dos três processos de negócio:

- Vender um veículo: O cliente vai para casa com um novo veículo
- Financiar a venda de um veículo: O cliente recebe os boletos de pagamento
- Manter o veículo: O cliente traz o veículo periodicamente para troca de óleo e ajustes

Exemplos

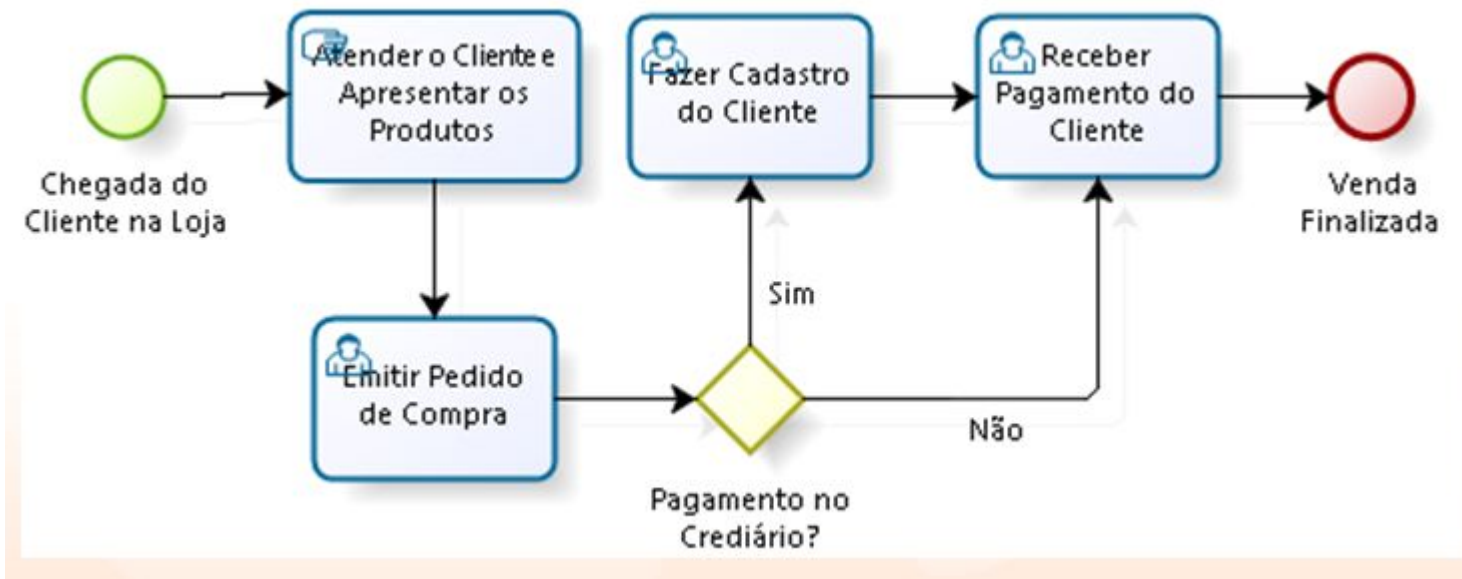
Processos de suporte numa concessionária:

- Acessar capital para a compra de veículos e peças para estoque
- Avaliar o mercado para otimizar o mix de modelos de veículos usados e novos em estoque
- Encomendar veículos de montadoras e distribuidores
- Manter um showroom e os veículos em estoque sempre limpos e apresentáveis
- Gerenciar dados de clientes e fornecedores
- Contratar e treinar pessoal de vendas, especialistas em finanças e equipe técnica
- Gerenciar a folha de pagamento e benefícios
- Monitorar e avaliar taxas de juros e opções de financiamento
- Equipar a oficina com peças e ferramentas

Processo de negócio

Processo é uma agregação de atividades e comportamentos executados por humanos ou máquinas para alcançar um ou mais resultados.

BPM CBOK



Modelagem por processos de negócios

Um modelo de processos inclui ícones que representam atividades, eventos, decisões, condições e outros elementos do processo.

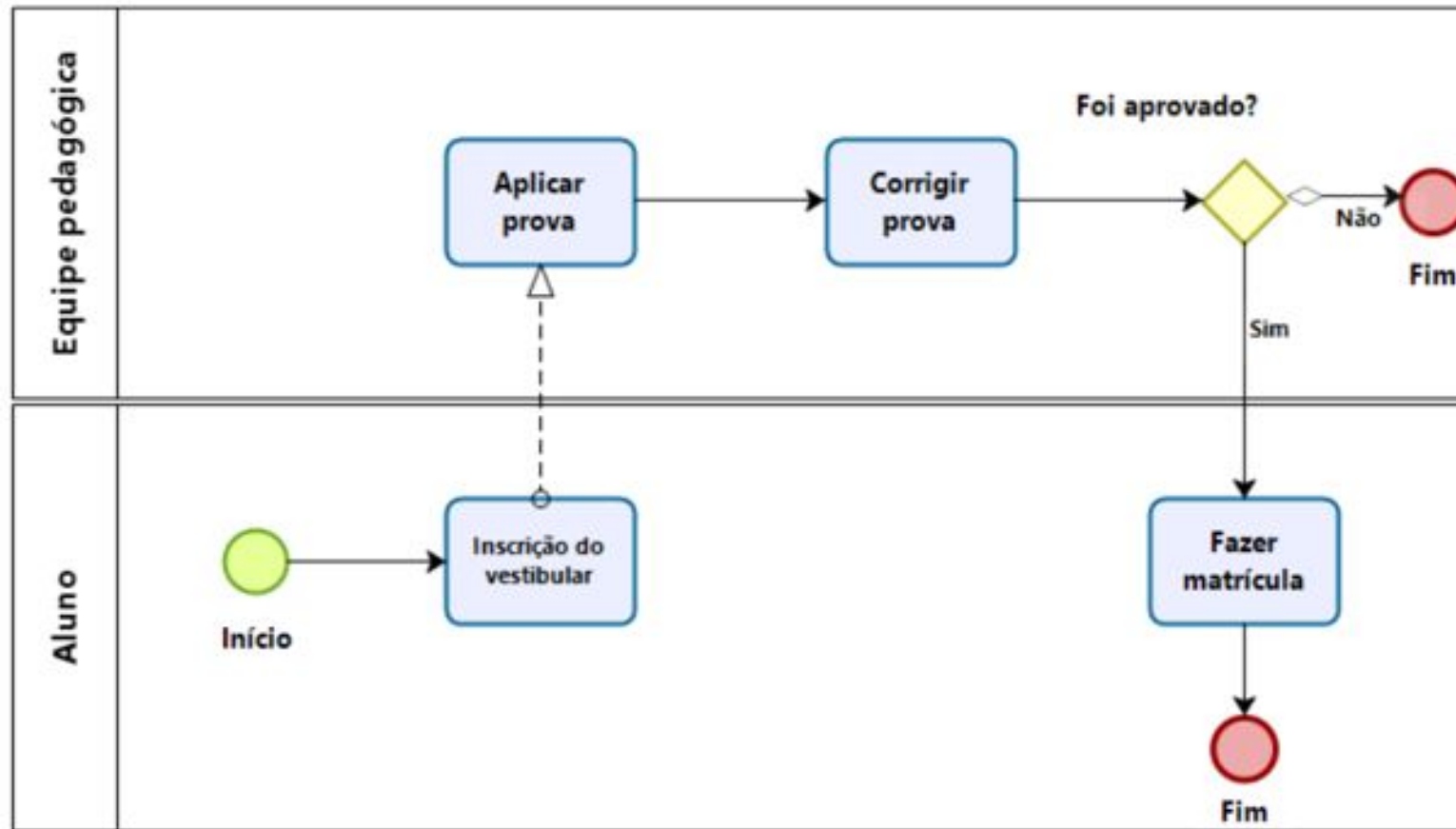
Visão por processos

Para melhor visualização das atividades e pessoas envolvidas em um processo ou rotina de negócio, podem ser usados diagramas, mapas ou modelos.

A modelagem utiliza uma notação que é um conjunto padronizado de símbolos e regras que determinam o significado desses símbolos.

Modelagem por processos de negócios usando o BPM/ Bizagi- UML

Exemplo gráfico de um processo negócio



Modelagem por processos de negócios (BPMN/UML)

BPMN

O **BPMN** (Business Process Model and Notation) é uma notação gráfica que captura a lógica das atividades e todas as informações necessárias para análise, simulação e implementação de um processo.

UML (*Unified Modeling Language*)

Mantido pelo *Object Management Group*, consiste em um conjunto-padrão de notações técnicas de diagramação orientado à descrição de requisitos de sistemas de informação

Características do modelagem BPM

- Os símbolos descrevem relacionamentos claramente definidos, tais como fluxo de atividades e ordem de precedência.
- As raias dividem um modelo em várias linhas paralelas. Cada uma dessas raias é definida como um papel desempenhado por um ator na realização do trabalho.
- O trabalho se move de atividade para atividade seguindo o caminho do fluxo de papel a papel.
- A notação permite indicação de eventos de início, intermediário e fim; fluxo de atividades e mensagens; comunicação intranegócio e colaboração internegócio.

Notação BPMN 2.0

conheça alguns símbolos

Conectores



Gateways

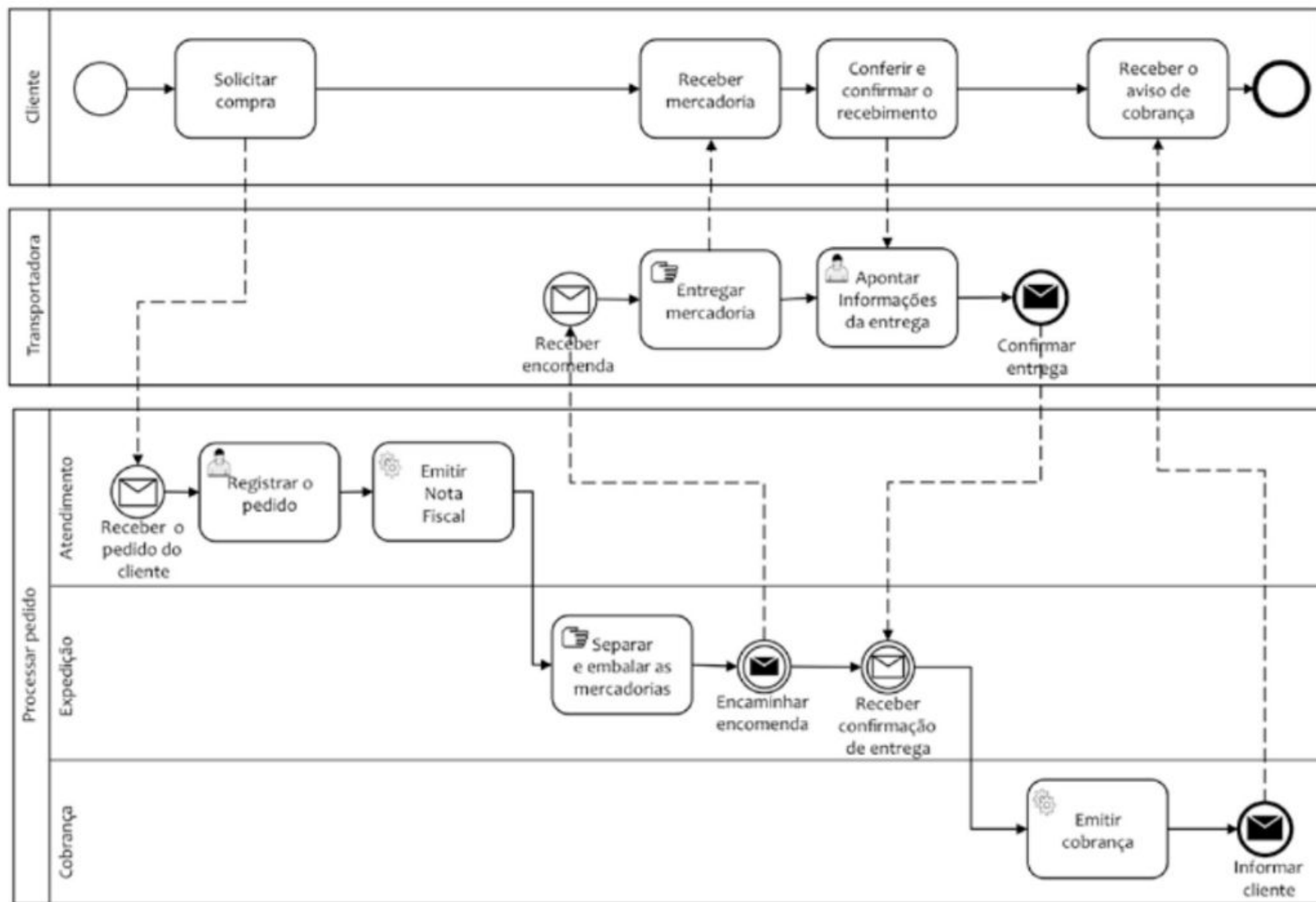


Atividades



Eventos





Modelagem por processos de negócios (BPMN)

Objetos no BPMN: Piscinas

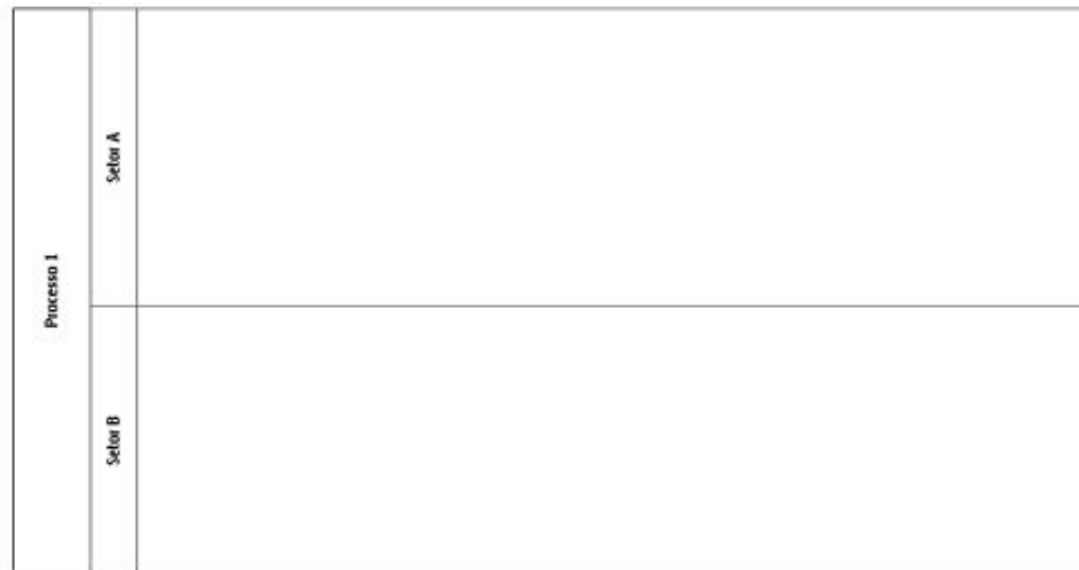
Piscina é um espaço que contém todos os passos de um único processo.



Modelagem por processos de negócios (BPMN)

Objetos no BPMN: Raias

Raias são divisões da piscina que representam setores ou áreas organizacionais.



Modelagem por processos de negócios (BPMN)

Objetos no BPMN: Eventos

Eventos representam algo que acontece ou pode acontecer durante o curso de um processo e afeta seu fluxo.



Modelagem por processos de negócios (BPMN)

Objetos no BPMN: Atividades

Tarefa é uma atividade simples usada quando trabalho não pode ser dividido em mais detalhes.



OBS: para ações/tarefas, usar verbo no infinitivo.

Modelagem por processos de negócios (BPMN)

Objetos no BPMN: Subprocesso

Subprocesso é uma atividade composta cujos detalhes são definidos em um novo fluxo de atividades.



Tarefa 1

Modelagem por processos de negócios (BPMN)

Objetos no BPMN: Gateways

Gateways são elementos usados para controlar as convergências e divergências do fluxo.



Modelagem por processos de negócios (BPMN)

Objetos no BPMN: Indicadores de fluxo

Sequência de fluxo: seta contínua que indica o caminho seguido pelo processo.



Modelagem por processos de negócios (BPMN)

Objetos no BPMN: Indicadores de fluxo

Fluxo de mensagem: seta descontínua que representa troca de mensagem entre dois processos diferentes.



Modelagem por processos de negócios (BPMN)

Objetos no BPMN: Artefatos

Anotação: caixa de texto usada para informação adicional sobre o processo.



Modelagem por processos de negócios (BPMN)

Objetos no BPMN: Artefatos

Agrupamento: usado para agrupar atividades com o propósito de documentação ou análise.



Modelagem por processos de negócios (BPMN)

Objetos no BPMN: Artefatos

Objeto de dados: fornece informações sobre quais documentos, dados e outros objetos são usados e/ou atualizados durante o processo.



Modelagem por processos de negócios (BPMN)

Objetos no BPMN: Artefatos

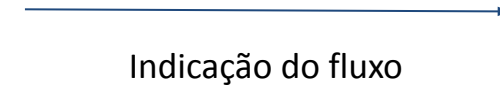
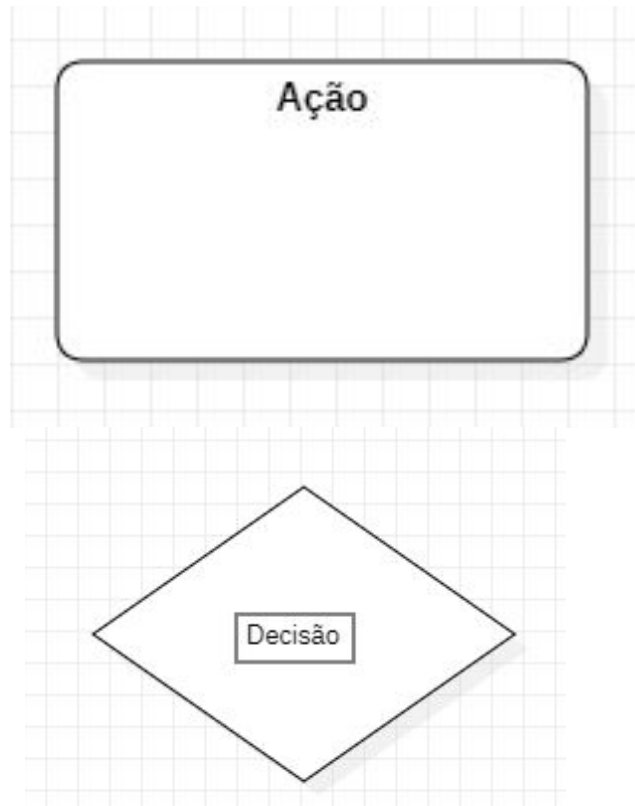
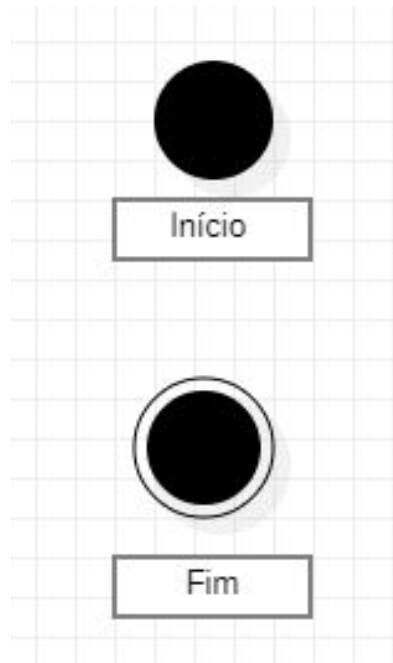
Depósito de dados: fornece um mecanismo para a atividade recuperar ou atualizar informações documentadas.



As funcionalidades do StarUML/Bizagi

- É um ambiente de criação de modelos em UML (Unified Modeling Language, em português Linguagem de Modelagem Unificada) é uma linguagem-padrão para a elaboração da estrutura de projetos de software.
- A função “modelo” fornece as ferramentas necessárias ao trabalho: selecione “diagrama de atividades”.
- Em “model explore” renomeie seu projeto.
- A “caixa de ferramentas” fornece o necessário para criar um diagrama de atividades.

Ferramentas para ambientação



Tarefas

- 1) Modelar, através da BPMN/UML, o processo de vendas de comidas na lanchonete do Uniceplac.
- 2) Modelar o processo de compras de um produto no Mercado Livre.
- 3) Escolher um processo de negócio que você conhece para modelar utilizando as ferramentas de modelagem aprendidas na aula.
- 4) Escolher um sistema eletrônico para realizar o processo de modelagem das etapas constituintes da operação.

Referências Bibliográficas

CBOOK.

Evolução que
TRANSFORMA

Obrigado (a)!

Sebastiao.portela@uniceplac.edu.br