Conceitos Básicos

BPM (Business Process Management, ou Gestão da Performance Corporativa) é uma categoria de sistemas focada em acompanhamento de performance. Surgiu nos Estados Unidos e começou a ser utilizado em larga escala por organizações interessadas em novas ferramentas para implementação e controle de suas estratégias.

Para ser mais exato, o BPM nasceu a partir da onda de implantação dos sistemas integrados de gestão, os tão conhecidos ERPs, nas grandes empresas privadas no final da década passada.

Esses ERPs possuem uma infinidade de regras e os BPMs possibilitam a extração da administração dessas regras nos ERPs, assim os analistas de processos podem fazer alterações sem alterar a programação dos sistemas.

O BPM permite a análise, definição, execução, monitoramento e administração de processos, incluindo o suporte para a interação entre pessoas e aplicações informatizadas diversas. Enfim, o BPM possibilita que as regras de negócio da organização, na forma de processos, sejam criadas e informatizadas pelas próprias áreas de gestão, sem interferência das áreas técnicas. Padronizando assim processos corporativos e ganhando pontos em produtividade e eficiência.

O principal propósito das soluções de BPM é medir, analisar e otimizar a gestão do negócio e os processos de análise financeira da empresa. Oferecendo então, infra-estrutura para analisar e implementar os processos de negócios objetivando reduzir o TCO (Total Cost of Ownership) e reorganizar a companhia para otimizar desempenho.

Para usar efetivamente o BPM, as organizações necessitam primeiro deixar de focar exclusivamente nos dados e no gerenciamento de informações.

Benefícios do BPM

Business Process Management (BPM) é uma combinação de gerenciamento de processos/workflow com tecnologia de integração de aplicativos para apoiar a interação humana e possibilitar uma ampla integração entre sistemas. Na prática, trabalha-se com BPM tendo como base a antiga disciplina de Organização e Métodos, que se modernizou com o nome de Revisão ou Reengenharia de Processos. Essa prática identifica e soluciona gargalos nos processos, e propõe melhorias nos mesmos.

O workflow possibilita automatizar os fluxos dos processos por meio de ferramentas de Tecnologia de Informação. As mais comumente utilizadas são o e-mail e a intranet, mas diversas outras de workflow que estão disponíveis no mercado, conseguem unir o Mapeamento e Controle dos Processos ao workflow.

A disciplina de integração de aplicativos, mais comumente chamada de EAI (Enterprise Application Integration), visa integrar os sistemas da empresa entre si (por exemplo, sistemas legados com sistemas desenvolvidos em plataforma Internet), e vem sendo bastante utilizada pelas empresas, na busca por racionalização de processos.

O BPM busca englobar essa gama de softwares utilizados em EAI com gerenciamento de processos e Workflow.

Entre os benefícios da utilização das técnicas de BPM, podemos citar:

* Eliminação/redução de tarefas manuais
* Eliminação de esforços em duplicidade
* Redução do lead time dos processos
* Melhoria de serviço ao cliente
* Segurança de que regras do negócio estão sendo realmente seguidas na prática
* Direcionamento automático de problemas/exceções para os gerentes/responsáveis pelos processos
* Trilha de auditoria completa dos processos realizados na empresa
* Satisfação dos níveis de serviço combinados com clientes
* Aumento da vantagem competitiva da empresa
* Integração de sistemas desconectados

Com o uso de projetos de BPM, passa a existir a facilidade de comprovar certos benefícios, tais como: aumento de vendas, gerado por clientes mais satisfeitos e redução de custos, conseqüentes de processos amplamente controlados.

Importância do uso do BPM nas organizações

Dentro de uma empresa, são várias as soluções e aplicações para a utilização de dados corporativos, análises departamentais e estratégias organizacionais. Porém, esses processos costumam criar uma infinidade de dados tão dispersos que acabam dificultando o acesso às informações realmente relevantes.

O BPM possibilita a definição, execução, monitoração, análise e melhoria dos processos de uma empresa, propiciando um significativo ganho de produtividade.

Com isso, torna-se possível prover análises em tempo real e históricos sobre o andamento dos processos críticos de uma empresa.

BPM proporciona uma visão comum para toda a organização e possibilita um processo de gerenciamento financeiro e de desempenho que alinhe metas individuais com os objetivos corporativos. Além disso, as soluções de BPM dão às empresas o poder de antecipar resultados e tomar decisões antes do surgimento de problemas, permitindo à corporação mudar de uma postura basicamente reativa para uma realidade pró-ativa.

A implementação da plataforma completa de BPM permite que as organizações obtenham resultados lucrativos, aumentando a eficiência operacional e abrem oportunidades de crescimento. Essas aplicações representam um conjunto de soluções abrangentes para todo o processo de definição de estratégias, modelagem de negócios, planejamento, monitoramento de performance, relatórios e análise.

As iniciativas de BPM também têm a missão de aumentar a performance operacional enquanto se tenta ampliar o valor dos sistemas já existentes nas empresas. As ferramentas de BPM seriam a base não só para metodologias de gestão de projetos e recursos de TI (como PMI, ITIL, ICMM, SLA, SLM etc), mas para Web services – ou o redesenho da arquitetura de processos a partir da distribuição de componentes em redes remotas colaborativas. A comunicação de dados móveis de banda larga ganha destaque por conta da mobilidade aliada à profundidade, sendo o caminho natural da convergência utilitária de meios e padrões.

Contribuições do uso do BPM na definição do modelo de aplicações