



# Como o iBPM e as tecnologias mais modernas disponíveis impulsionam o novo modelo a gestão

Maurício Bitencourt, CBPP

[mauricio@abpmp-br.org](mailto:mauricio@abpmp-br.org)

[linkedin.com/in/mbitencourt](https://www.linkedin.com/in/mbitencourt)

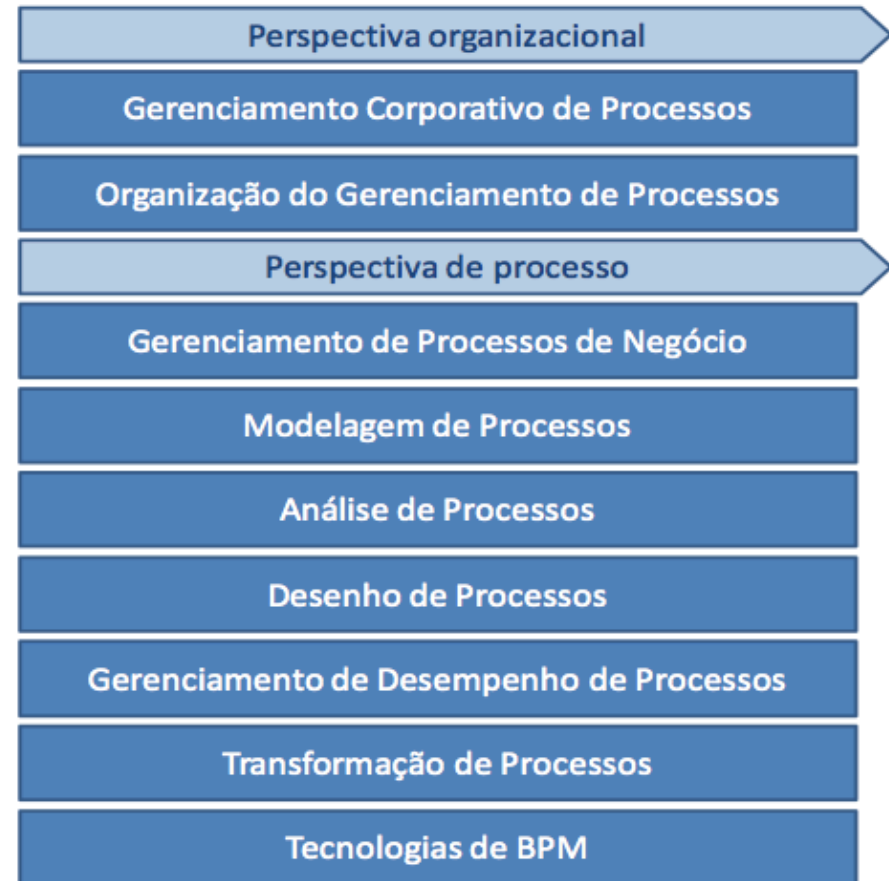
Porto Alegre, 06 de maio de 2014

Salão de Convenções do Centro de Eventos da FIERGS

# A mudança para a orientação centrada em processos é uma preocupação perene de gerenciamento



# O CBOK e as nove áreas de conhecimento



Fonte:

Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócio Corpo Comum de Conhecimento ABPMP BPM CBOK® V3.0.

# Definições

**BPM** é uma disciplina gerencial que presume que os objetivos organizacionais podem ser alcançados com mais êxito por meio do gerenciamento de processos. Compreende um corpo de conhecimento composto por princípios e melhores práticas para orientar uma organização, e não uma metodologia prescrita ou um kit de ferramentas

Gestão

**BPMS** (*BPM Systems*) são sistemas/softwarewares que auxiliam realizar BPM

Tecnologia

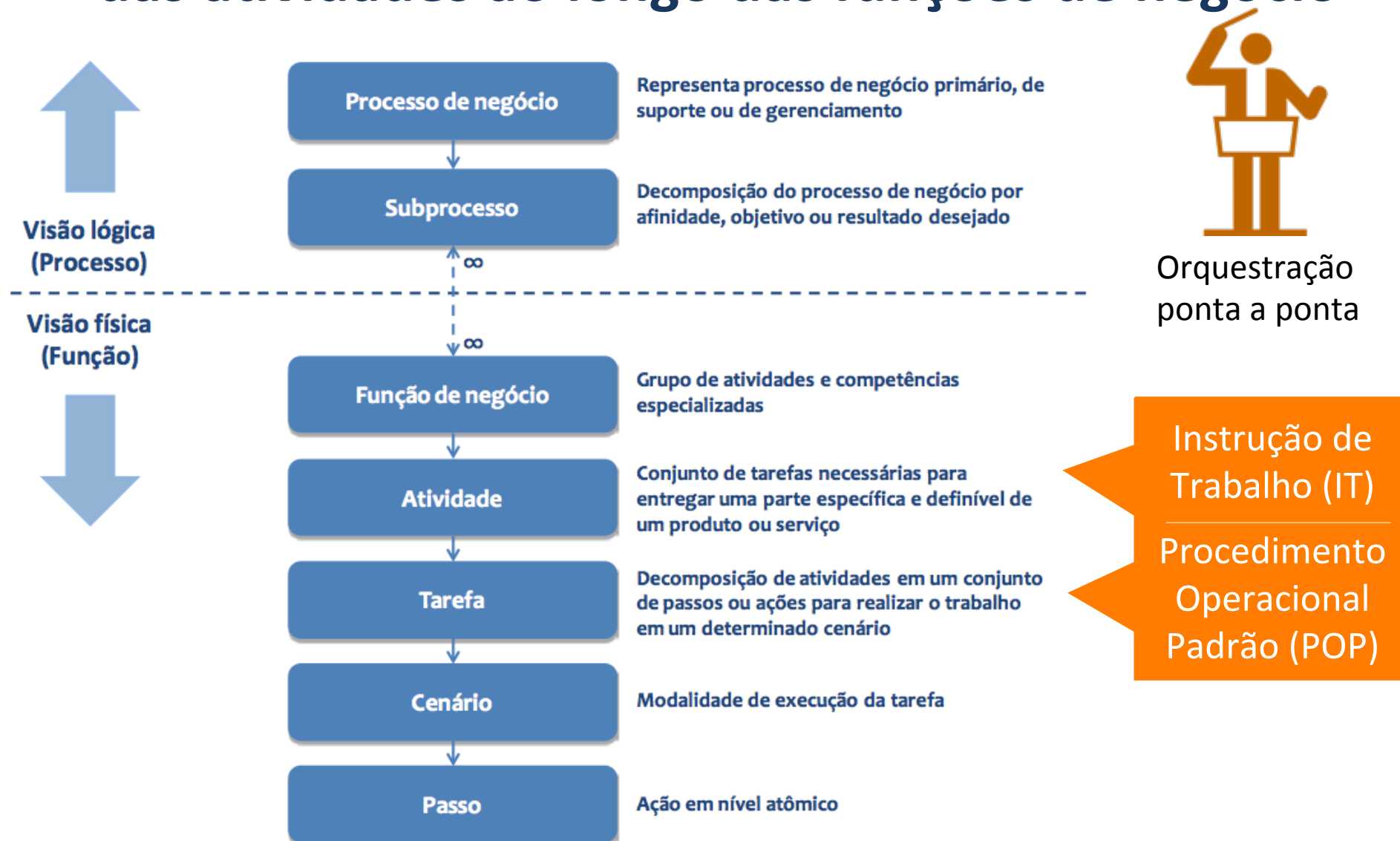
**BPMN** (*Business Process Model and Notation*) é uma notação e modelo para representar processos em formato padrão e intercambiável

Técnica

Fonte:

Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócio Corpo Comum de Conhecimento ABPMP BPM CBOK® V3.0.

# BPM trata o trabalho ponta a ponta e a orquestração das atividades ao longo das funções de negócio



Fonte:

Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócio Corpo Comum de Conhecimento ABPMP BPM CBOK® V3.0.

# Definição de Processo de Negócio

Processo de negócio

- **Entrega valor para os clientes**
- Apoia outros processos

Trabalho

- **Ponta a ponta**
- Interfuncional
- Interorganizacional

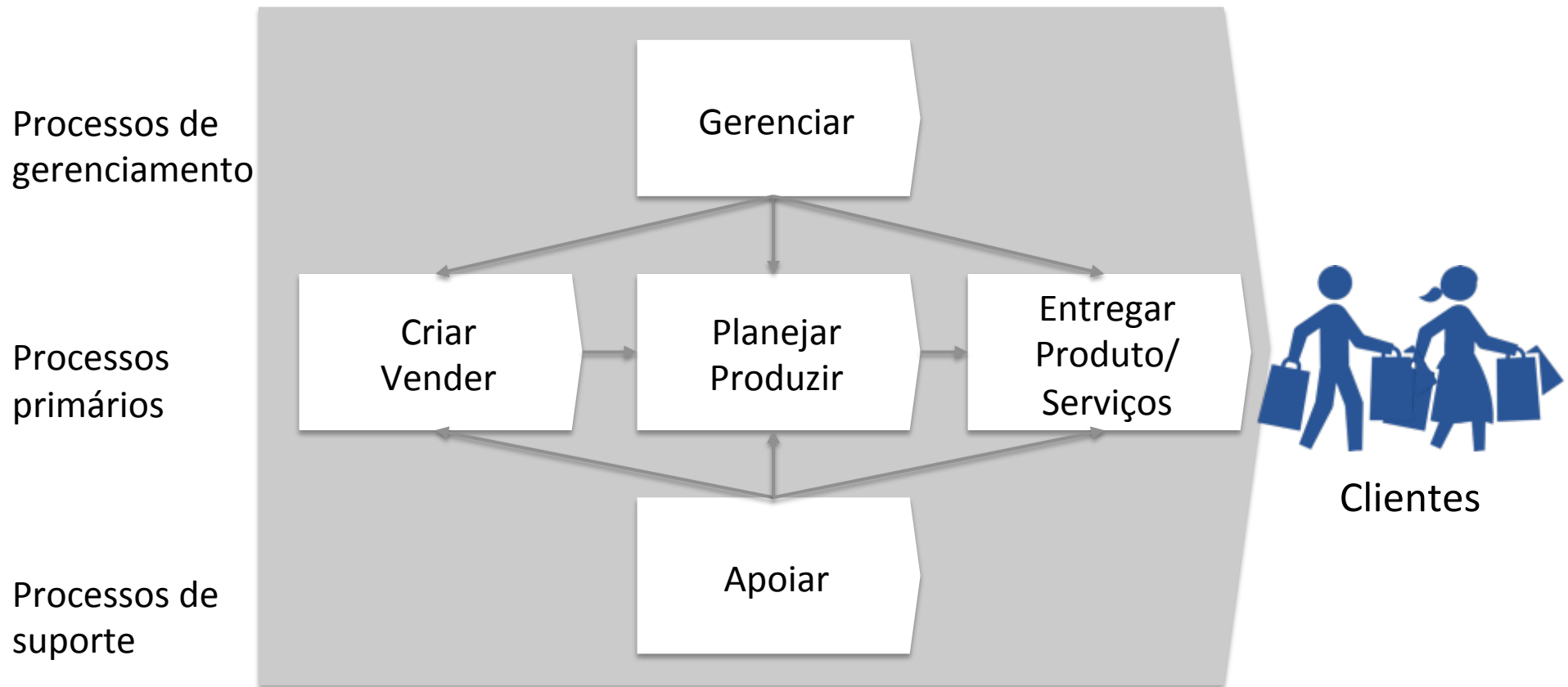


# Entregar valor ao cliente

- **Cliente interno não existe!**  
(onde um setor é considerado cliente de outro setor da mesma empresa)
- Em BPM, cliente pode ou não ser quem paga, mas é quem se beneficia da geração de valor e este é **externo a empresa**



# Tipos de processos





# A essência dos processos ponta a ponta



cliente

Do  
**acionamento  
de um evento**  
de uma parte  
interessada  
externa em  
uma ponta

Uma série de  
**decisões e  
atividades  
interfuncionais**  
cruzam a  
organização na  
horizontal

Para no final  
**entregar  
resultados**  
para partes  
interessadas  
externas na  
outra ponta



cliente



Regulação e  
acreditação

Diferente da abordagem SIPOC  
(*Supplier, Input, Process, Output, and Customer*)

# Abordagens para a modelagem

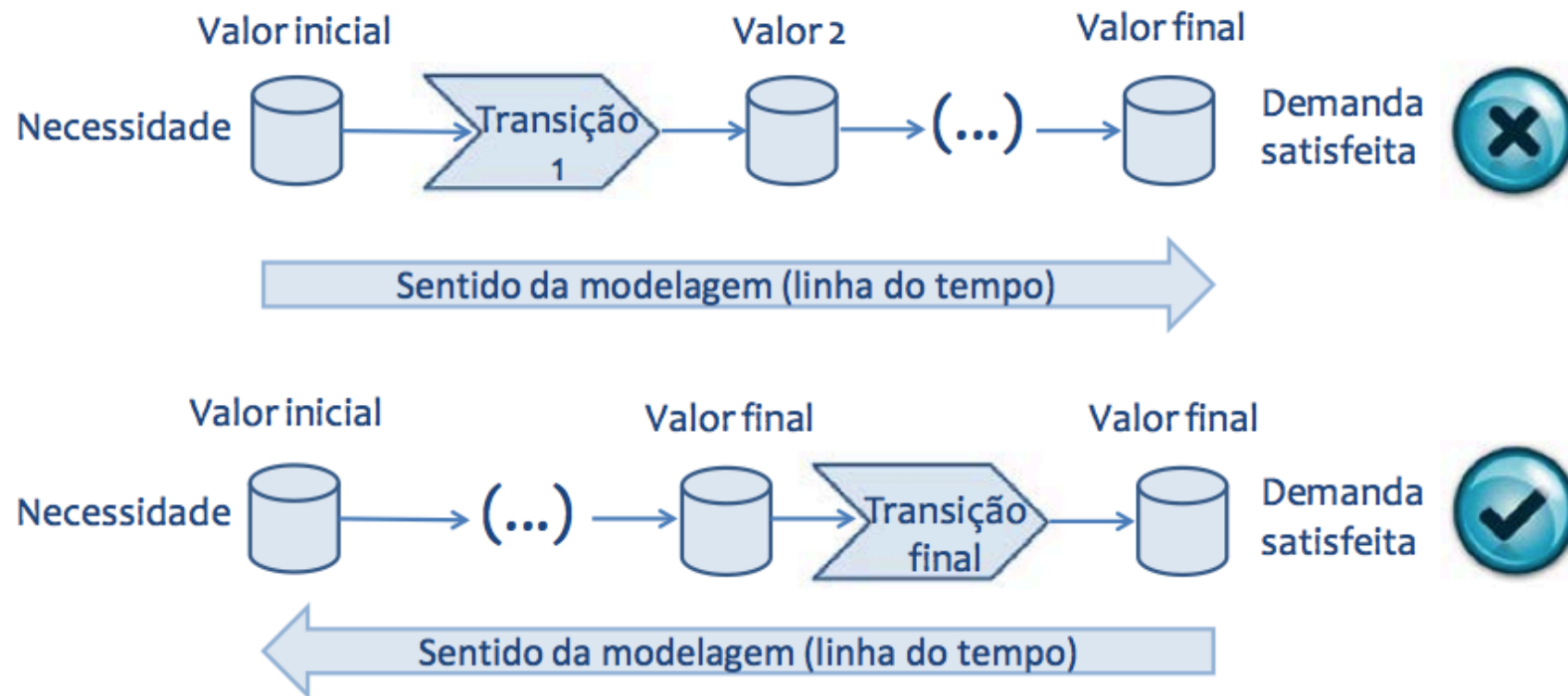
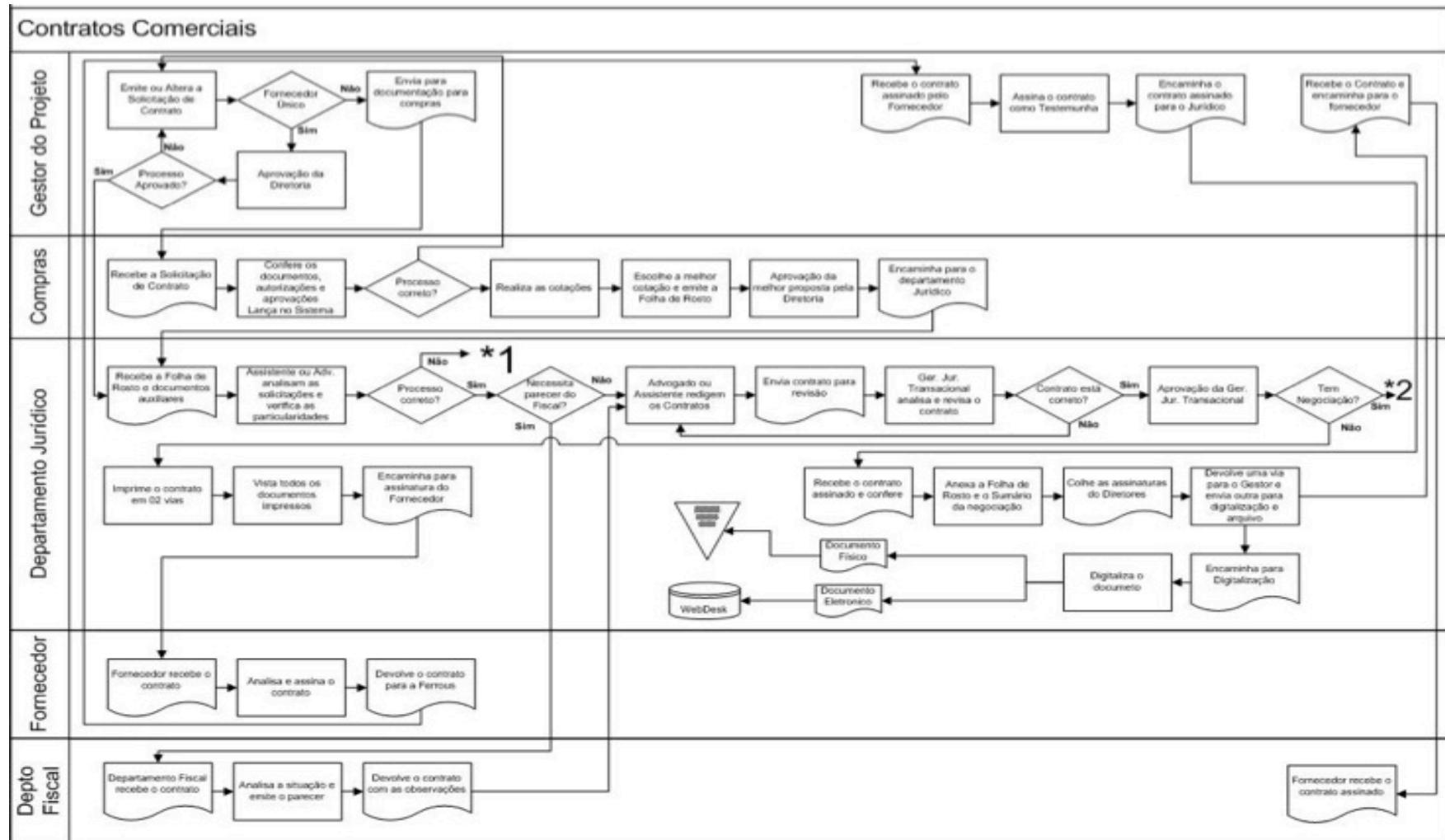
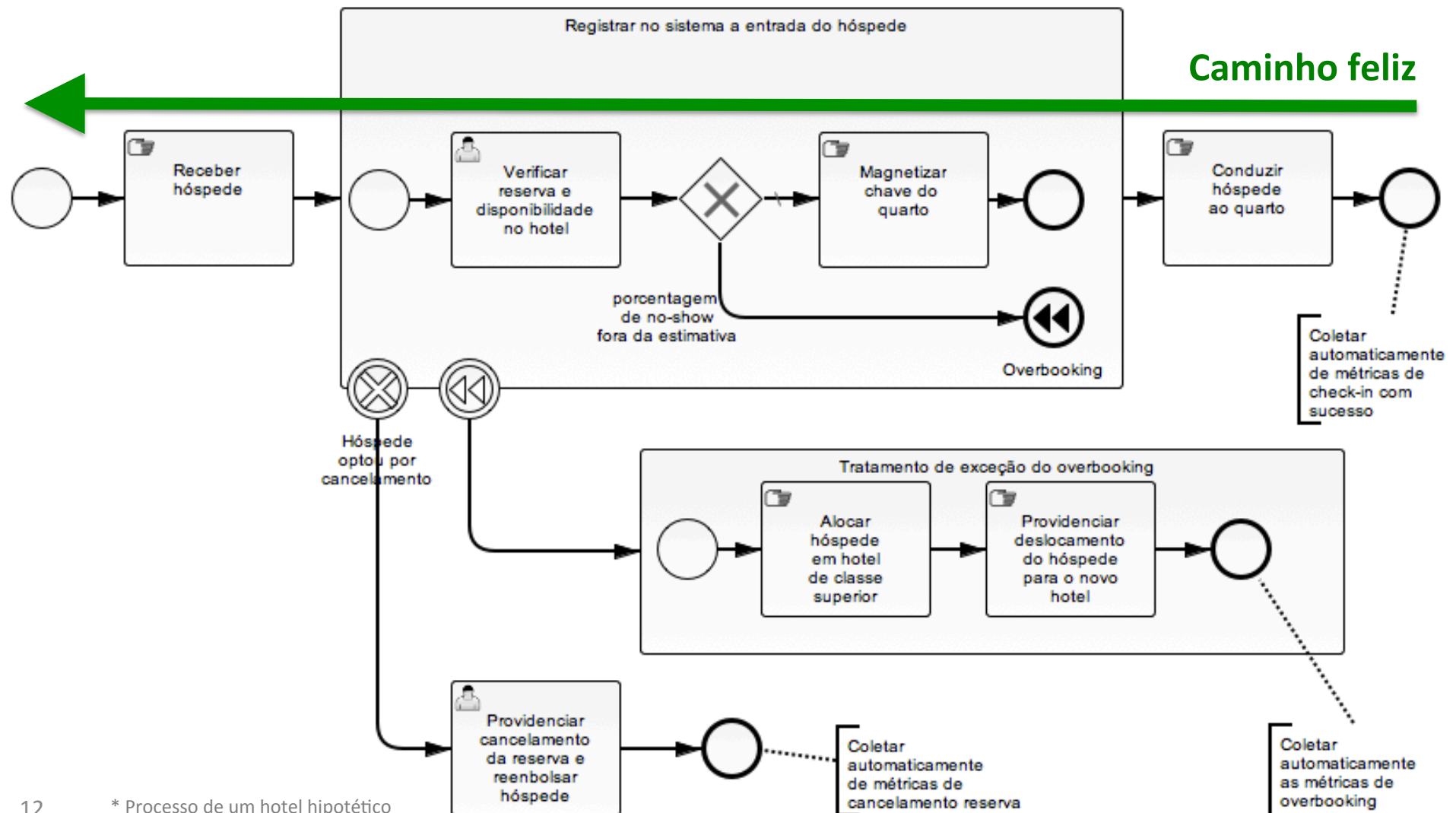


Figura 5: Abordagens *inside out* e *outside in*

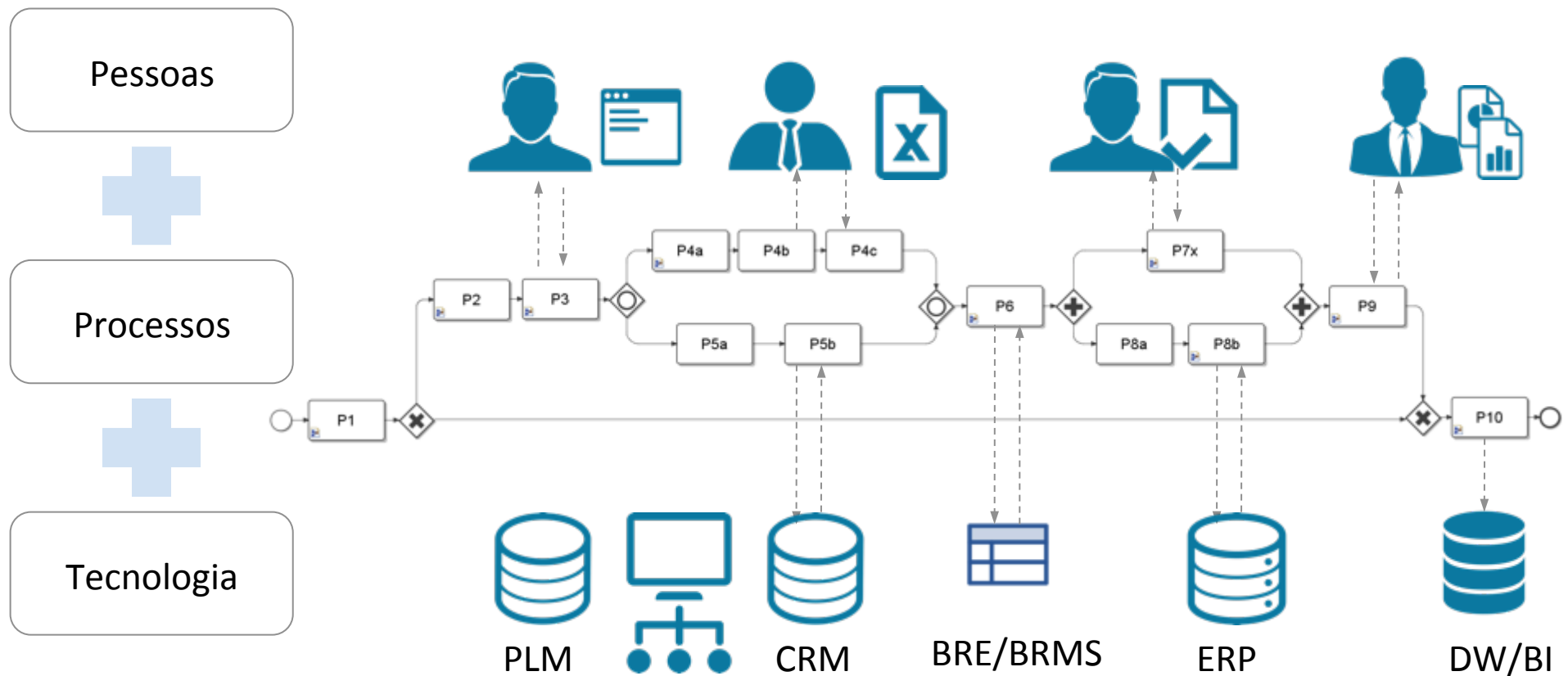
# Modelagem com a perspectiva de dentro para fora (inside out)



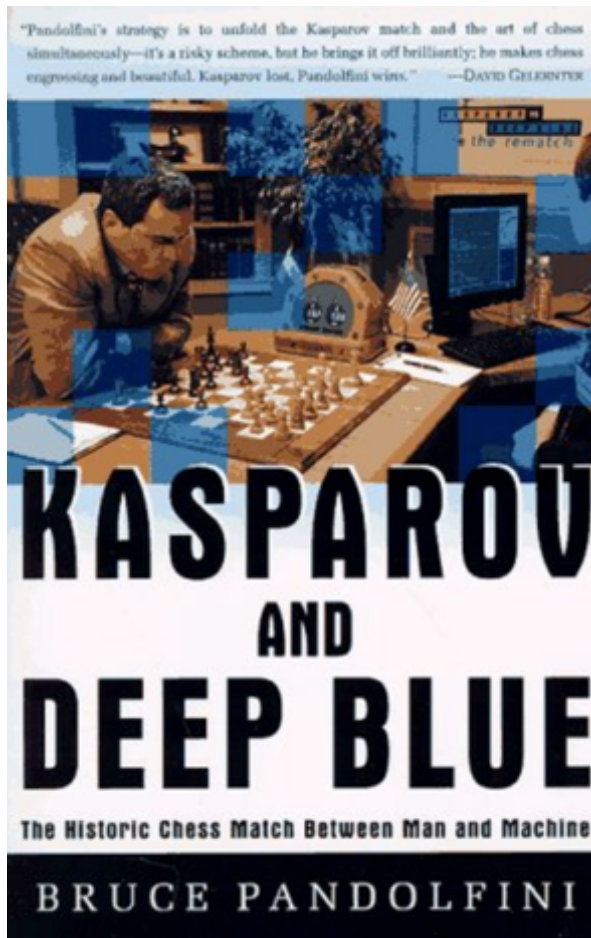
# Foco no sucesso do cliente e no atendimento perfeito (outside in)



# Tecnologias BPMS orquestram grandes processos ponta a ponta



# Ficou provado que podemos atribuir tarefas inteligentes para as máquinas



Fontes:

[http://www.amazon.com/Kasparov-Deep-Blue-Historic-Between/dp/068484852X/ref=sr\\_1\\_1?s=books&ie=UTF8&qid=1399637776&sr=1-1](http://www.amazon.com/Kasparov-Deep-Blue-Historic-Between/dp/068484852X/ref=sr_1_1?s=books&ie=UTF8&qid=1399637776&sr=1-1)

<http://epoca.globo.com/vida/vida-util/carreira/noticia/2014/02/seu-trabalho-btem-futurob.html>

# A grande oportunidade de diferenciação está no trabalho intensivo do conhecimento

O trabalho do conhecimento envolve:

- Pesquisa
- Análise
- Altos níveis de experiência
- Julgamento
- Colaboração
- Avaliação de riscos
- Criatividade
- Investigação
- Negociação
- Habilidades de comunicação



# Processos previsíveis





# ACM: Entre os caminhos pavimentados do campus da universidade de Stuttgart surgiram novos trilhos



Fonte:

[http://www.nature.com/nature/journal/v388/n6637/fig\\_tab/388047a0\\_F1.html](http://www.nature.com/nature/journal/v388/n6637/fig_tab/388047a0_F1.html)

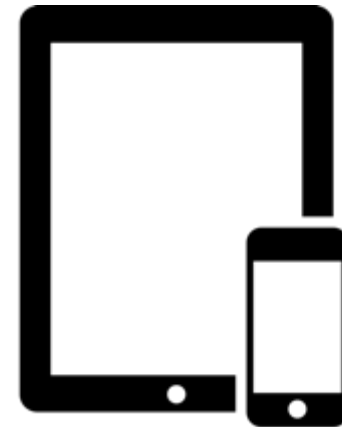
# IBO: Processos integrando tecnologias



Analíticos



Social



Móvel

# Equipamentos no smartphone



# Serviços aos clientes estão transformando os processos



# O Papel do BPM em Tecnologia

- A primeira regra de qualquer tecnologia utilizada em um negócio é que **a automação aplicada a uma operação eficiente irá aumentar a eficiência**
- A segunda é que a automação aplicada a uma **operação ineficiente vai ampliar a ineficiência**

Bill Gates

# Evite perpetuar métodos obsoletos com tecnologias melhoradas

- Focar na modernização da operação e sua capacidade de competir e atender ao cliente
- Esforços de modernização demandam transformações em processos
- Transformações sem tecnologia tendem a se enfraquecer e perder aderência

# Soluções triviais orientadas a problemas

- Adicionar mais pessoas para fazer as atividades
- Automatizar o workflow
- Desenvolver planilhas em Excel para controlar o processo
- Comprar um software de gestão ERP
- Padronizar processos para aumentar a eficiência.

# Táticas de transformação



## **Incremental:**

a mudança é vista como um processo evolucionário, progressista e de melhoria contínua



## **Disruptiva:**

promove mudanças por meio de rupturas das práticas organizacionais tradicionais



# Transformação

- Na visão de fora para dentro (outside in) a produção é puxada e mais intenso em serviços
- Processos ponta a ponta são visão mais natural de uma organização

TRANSFORMAR É ASSUMIR RISCOS

COLHER BONS RESULTADOS É VICIANTE

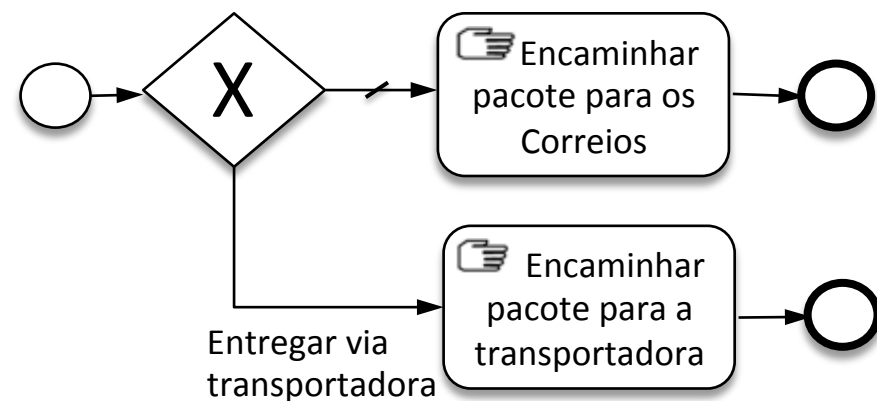
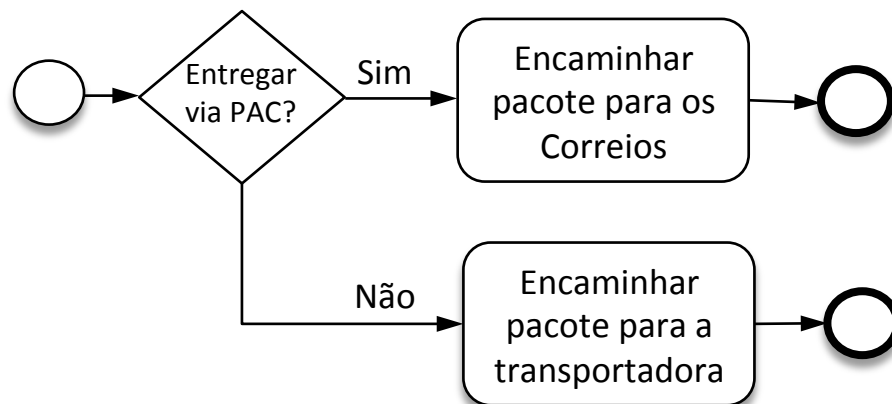
# Transformação para colocar o cliente como ator do processo

OS CLIENTES TENDEM SER  
MAIS TOLERANTES CONSIGO  
PRÓPRIO QUANDO É ATOR  
NO SELF-SERVICE



PROCESSOS INTELIGENTES  
=  
MELHORES DECISÕES

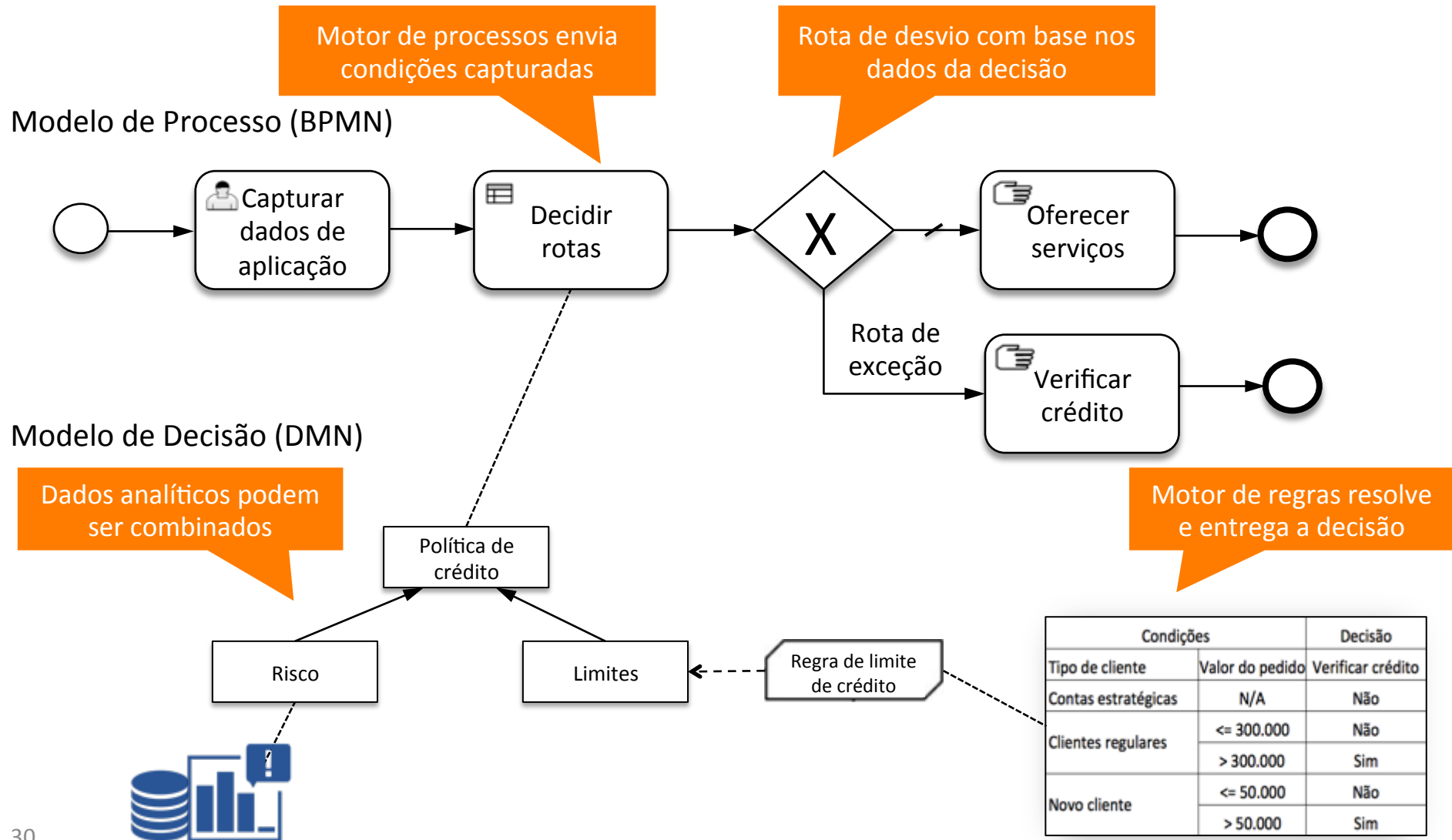
# Diferenças entre fluxogramas e a notação BPMN nos desvios do processo



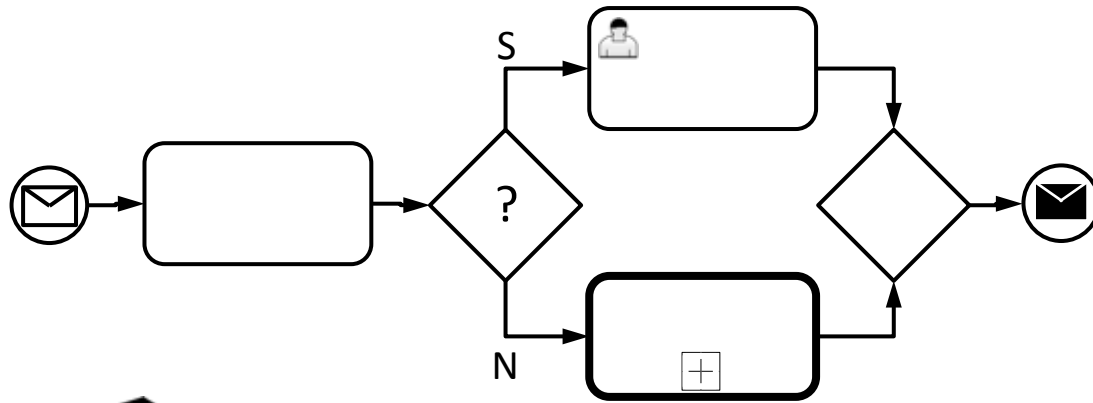
## Vantagens:

- Processos mais simples, inteligentes e inovadores
- Facilidade para “consumir” regras de negócio
- Explicita o modelo de processo e modelo de decisão

# Prover inteligência ao processo (iBPM)



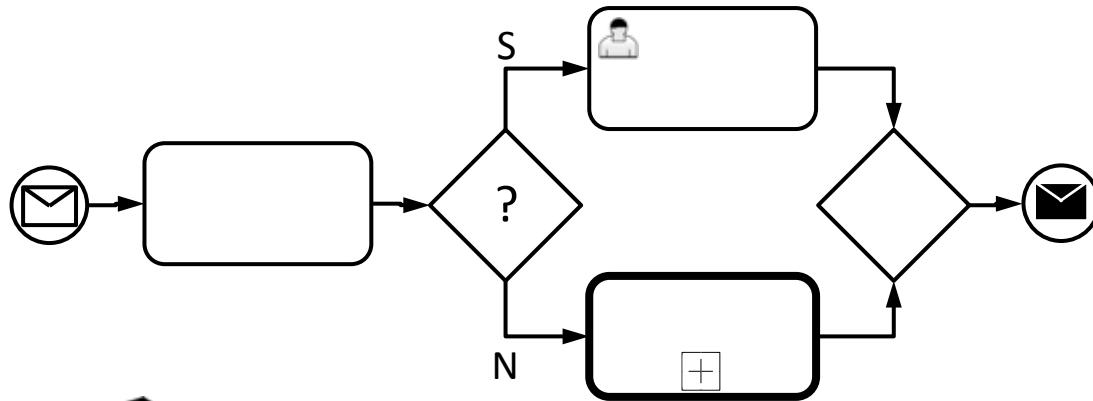
# Regras de negócio: exemplos de problemas



Regras numa caixa preta

1. Regras estão escondidas dentro das aplicações – **problema de visibilidade**

# Regras de negócio: exemplos de problemas



1. Regras estão escondidas dentro das aplicações – **problema de visibilidade**
2. Necessita de TI e um prazo longo para ser alterada – **problema da agilidade**

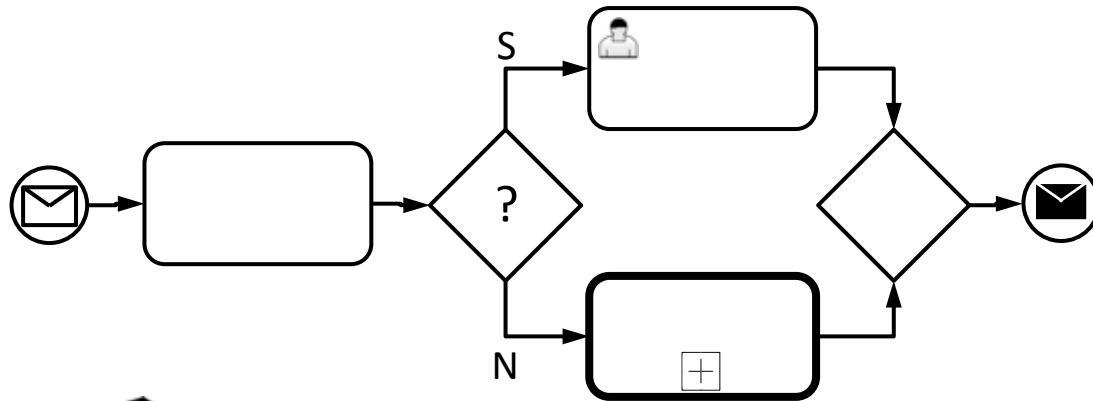


Regras numa caixa preta

Criação e manutenção por  
código de programadores



# Regras de negócio: exemplos de problemas



Regras numa caixa preta



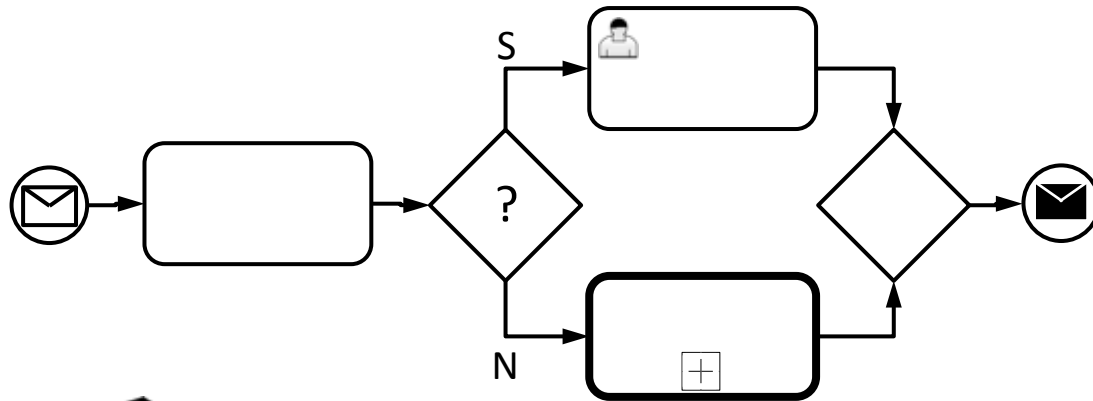
Criação e manutenção por  
código de programadores



Custo de reuniões e discussões  
para definir a regra

1. Regras estão escondidas dentro das aplicações – **problema de visibilidade**
2. Necessita de TI e um prazo longo para ser alterada – **problema da agilidade**
3. Pessoas com diferentes interpretações sobre uma mesma regra – **problema da consistência**

# Regras de negócio: exemplos de problemas



Regras numa caixa preta



Criação e manutenção por código de programadores



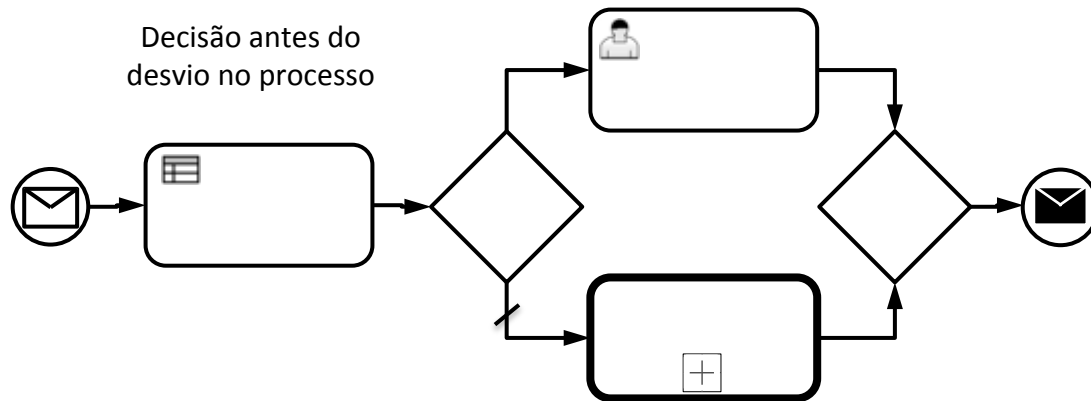
Custo de reuniões e discussões para definir a regra



Boa parte das regras na cabeça das pessoas

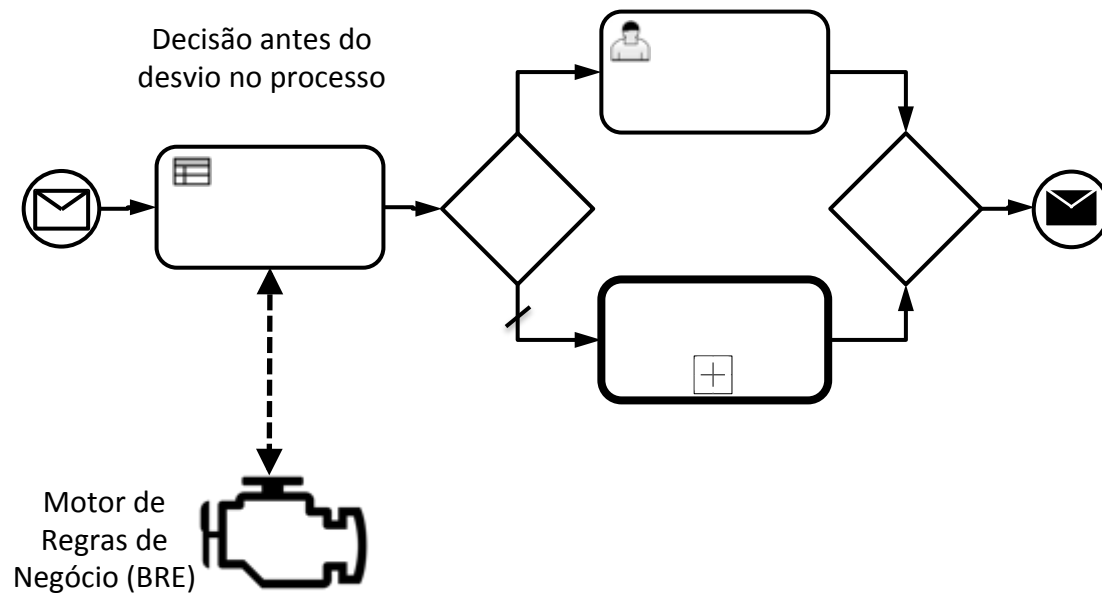
1. Regras estão escondidas dentro das aplicações – **problema de visibilidade**
2. Necessita de TI e um prazo longo para ser alterada – **problema da agilidade**
3. Pessoas com diferentes interpretações sobre uma mesma regra – **problema da consistência**
4. Regras não são tratadas como ativos da organização – **problema da gestão do conhecimento**

# Regras de negócio: solução



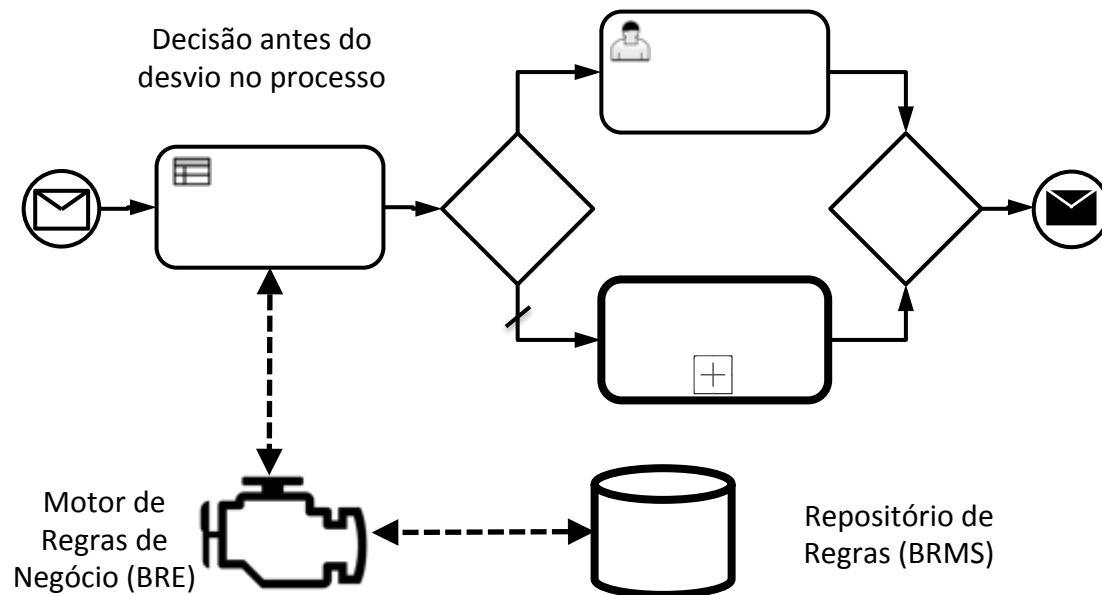
1. Separar regras de negócio das aplicações – **visibilidade e processos mais inteligentes**

# Regras de negócio: solução



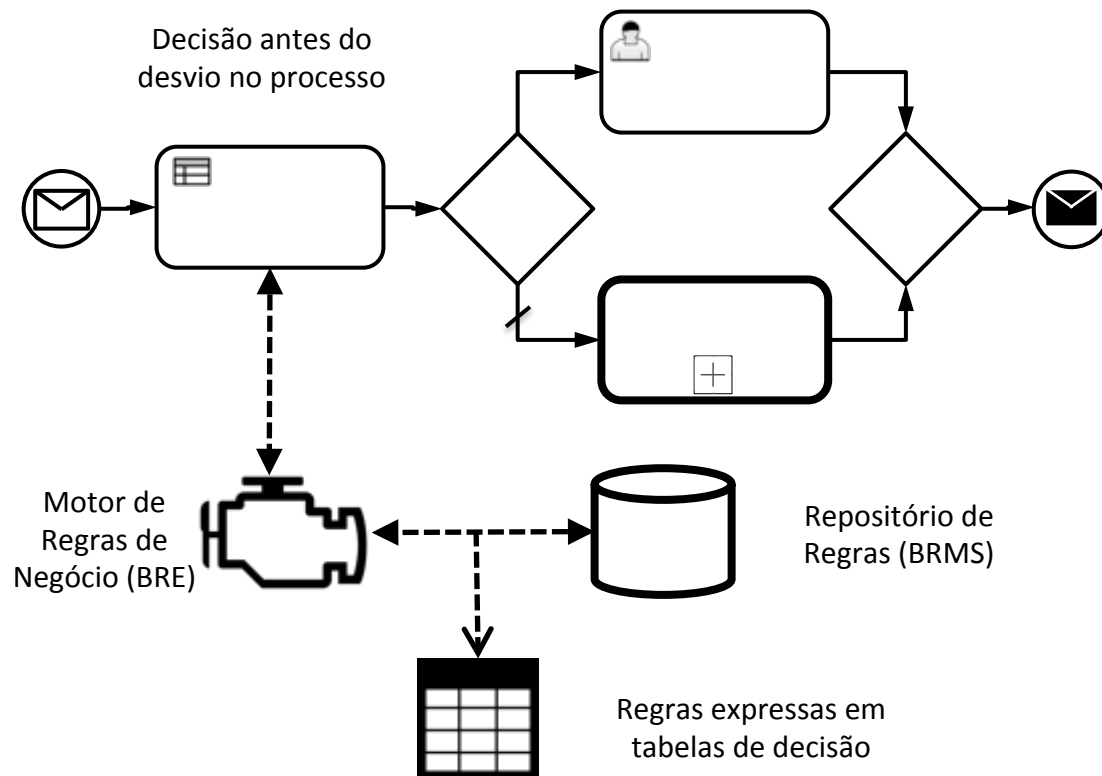
1. Separar regras de negócio das aplicações – **visibilidade e processos mais inteligentes**
2. Automatizar regras – **consistência**

# Regras de negócio: solução



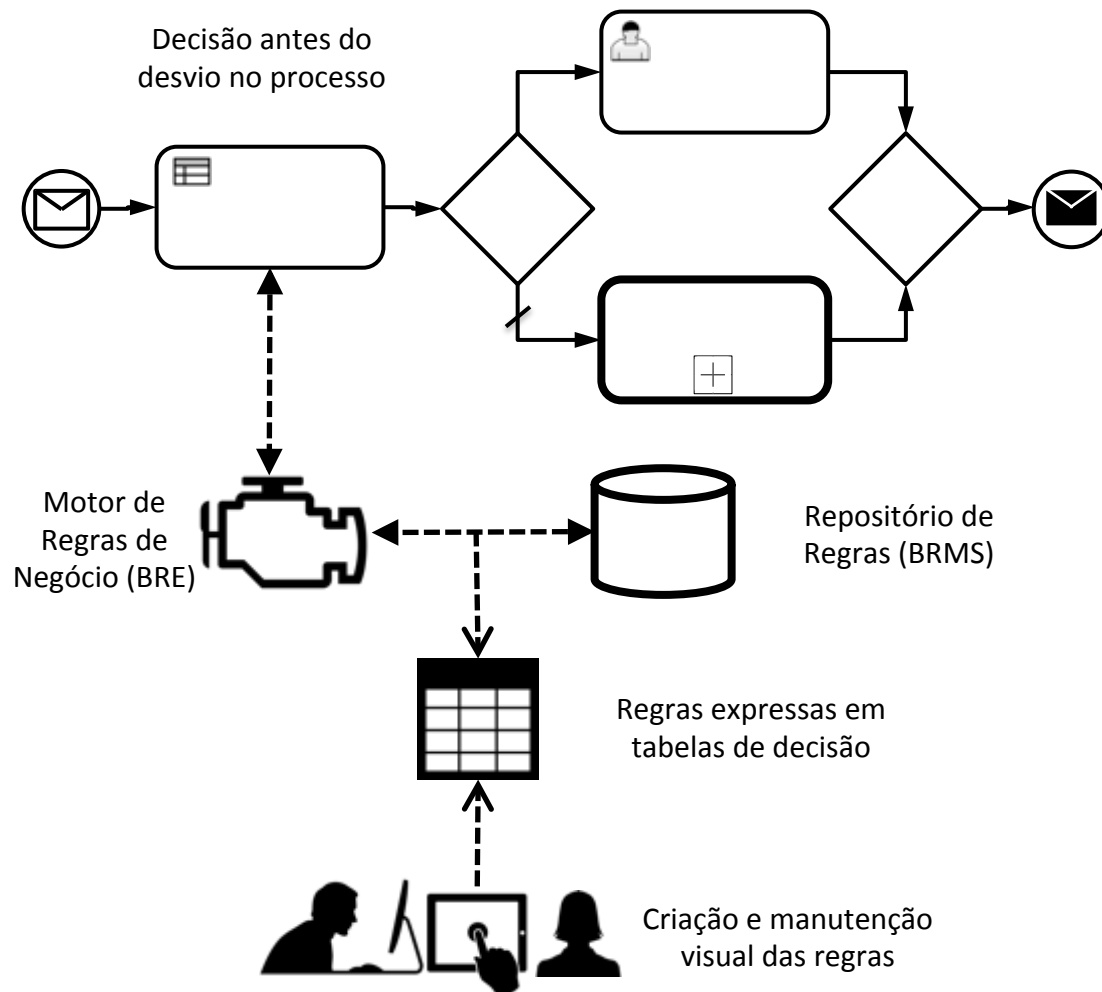
1. Separar regras de negócio das aplicações – **visibilidade e processos mais inteligentes**
2. Automatizar regras – **consistência**
3. Gerenciar um repositório de regras – **regras como ativos**

# Regras de negócio: solução



1. Separar regras de negócio das aplicações – **visibilidade e processos mais inteligentes**
2. Automatizar regras – **consistência**
3. Gerenciar um repositório de regras – **regras como ativos**
4. Expressar regras de negócio em termos que as pessoas de negócio compreendam – **visibilidade dos modelos de decisão**

# Regras de negócio: solução



1. Separar regras de negócio das aplicações – **visibilidade e processos mais inteligentes**
2. Automatizar regras – **consistência**
3. Gerenciar um repositório de regras – **regras como ativos**
4. Expressar regras de negócio em termos que as pessoas de negócio compreendam – **visibilidade dos modelos de decisão**
5. Estimular a colaboração entre pessoas de negócio e TI – **agilidade**

# Construindo um modelo de decisão

- Regras de negócio **não são julgamentos**, são direcionamentos
- Começar por uma engenharia reversa das **planilhas de cálculo** pode ser um bom início
- **Agilidade** e rapidez para distribuir uma nova política na organização
- Vocabulário comum na organização (**taxonomia**)
- Regras de negócio não são software, **são ativos**

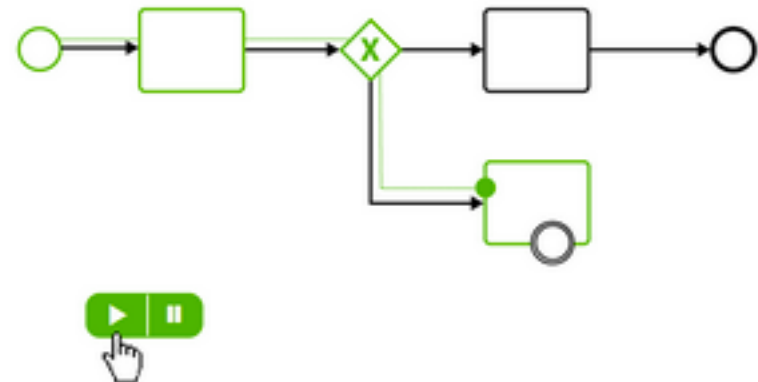
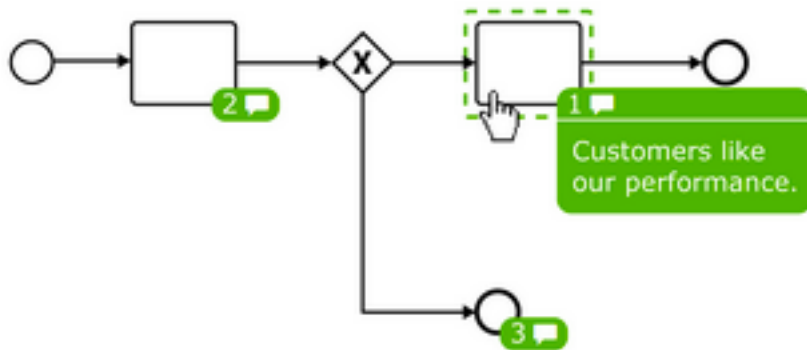


# BPMN 2.0

# **Intercâmbio de modelos de processos entre ferramentas**

Liberdade de escolha  
onde modelar e rodar os  
processos!

# Publicar, colaborar, simular, rodar, ... processos em diferentes plataformas



# Demonstração ao vivo de intercâmbio entre diferentes ferramentas



Fonte:

<https://www.youtube.com/watch?v=Tf7ktnV3OQ#t=406>

## BPMN Tools tested for Model Interchange

Search: <input type="text"/>										
Vendor	Tool Name & Version	BPMN 2.0	Import	Export	Roundtrip	Results Submitted	Part of Demos	License	Open Issues	Closed Issues
Yaoqiang Inc.	Yaoqiang BPMN Editor 2.2.18	+	+ Diff	+ Diff	+	+ Details	+	Open Source	1	5
camunda services GmbH	camunda Modeler 2.4.0	+	+ Diff	+ Diff	+	+ Details	+	Open Source	8	5
Trisotech	Trisotech BPMN Web Modeler 4.1.8	+	+ Diff	+ Diff	+	+ Details	+	Commercial	0	1
Trisotech	Trisotech BPMN Modeler for MS Visio 4.0	+	+ Diff	+ Diff	+	+ Details	+	Commercial	0	0
W4 Software	W4 BPMN+ Composer V.9.0	+	+ Diff	+ Diff	+	+ Details	+	Commercial	0	0
Yaoqiang Inc.	Yaoqiang BPMN Editor 3.0.1	+	+ Diff	+ Diff	+	+ Details	+	Commercial	1	5
Signavio GmbH	Signavio Process Editor 7.8.1	+	+ Diff	+ Diff	+	+ Details	+	Commercial	6	2
iGrafx	iGrafx Process 2013 for Six Sigma 15.0.4.1565	+	+ Diff	+ Diff	+	+ Details	-	Commercial	0	0
camunda services GmbH	bpmn.io 0.0.1	+	+ Diff	+ Diff	+	+ Details	+	Open Source	0	0
Activiti	Activiti Designer 5.14.1	+	+ Diff	+ Diff	+	+ Details	+	Open Source	6	0
BOC Group	ADONIS 5.1 UL5 (mfb_bpmn_1.1)	+	+ Diff	+ Diff	+	+ Details	+	Commercial	0	0
BOC Group	ADONIS 6.0	+	+ Diff	+ Diff	+	+ Details	+	Commercial	0	0
itp-commerce	itp-commerce Process Modeler for MS Visio 6	+	+ Diff	+ Diff	+	+ Details	+	Commercial	0	0
Red Hat	Eclipse BPMN2 Modeler 0.2.6	+	+ Diff	+ Diff	+	+ Details	-	Open Source	15	0
IBM	IBM Process Designer 8.0.1	+	+ Diff	+ Diff	+	+ Details	-	Commercial	0	0
Software AG	ARIS Architect 9.5.0	+	+ Diff	+ Diff	+	+ Details	-	Commercial	3	0
Software AG	ARIS Business Architect 7.2.4	+	+ Diff	+ Diff	+	+ Details	-	Commercial	5	0
MID	MID Innovator 11.5.2.30413	+	+ Diff	+ Diff	+	+ Details	-	Commercial	9	0
Oracle	Oracle BPM Studio 12.1.3	+	+ Diff	+ Diff	-	+ Details	+	Commercial	0	0
IBM	IBM BlueWorks Live	+	-	+	-	-	+	Commercial	0	0
camunda services GmbH	camunda-bpmn.js c906a7c941	+	+ Diff	-	-	+	+	Open Source	3	1
Bizagi	Bizagi Process Modeler 2.4	+	-	-	-	-	-	Commercial	0	0
Software AG	ARIS Express 2.4	+	-	-	-	-	-	Commercial	0	0
No Magic	Cameo Business Modeler 17.0.3 sp1	+	-	-	-	-	-	Commercial	1	0

Showing 1 to 24 of 24 entries

# Benefícios de processos mais inteligentes

# Benefícios na perspectiva interna

- Auxiliar as pessoas a tomar melhores decisões para **aumentar a capacidade dos processos**
- Com processos mais inteligentes **sobrará mais tempo para as pessoas**
- Analíticos em tempo real auxiliam no trabalho do conhecimento
- Apoiar as pessoas dentro do contexto do processo para auxiliar o **maior ativo da organização que é o capital humano.**

# Benefícios na perspectiva dos clientes

- Processos mais enxutos e rápidos
- Melhores serviços
- Menor custo



iBPM

=

processos mais  
inteligentes

# Dados para contato via LinkedIn e link para a apresentação



<http://www.linkedin.com/in/mbitencourt>



<http://pt.slideshare.net/mauricio.bitencourt>