



BandTec

DIGITAL SCHOOL

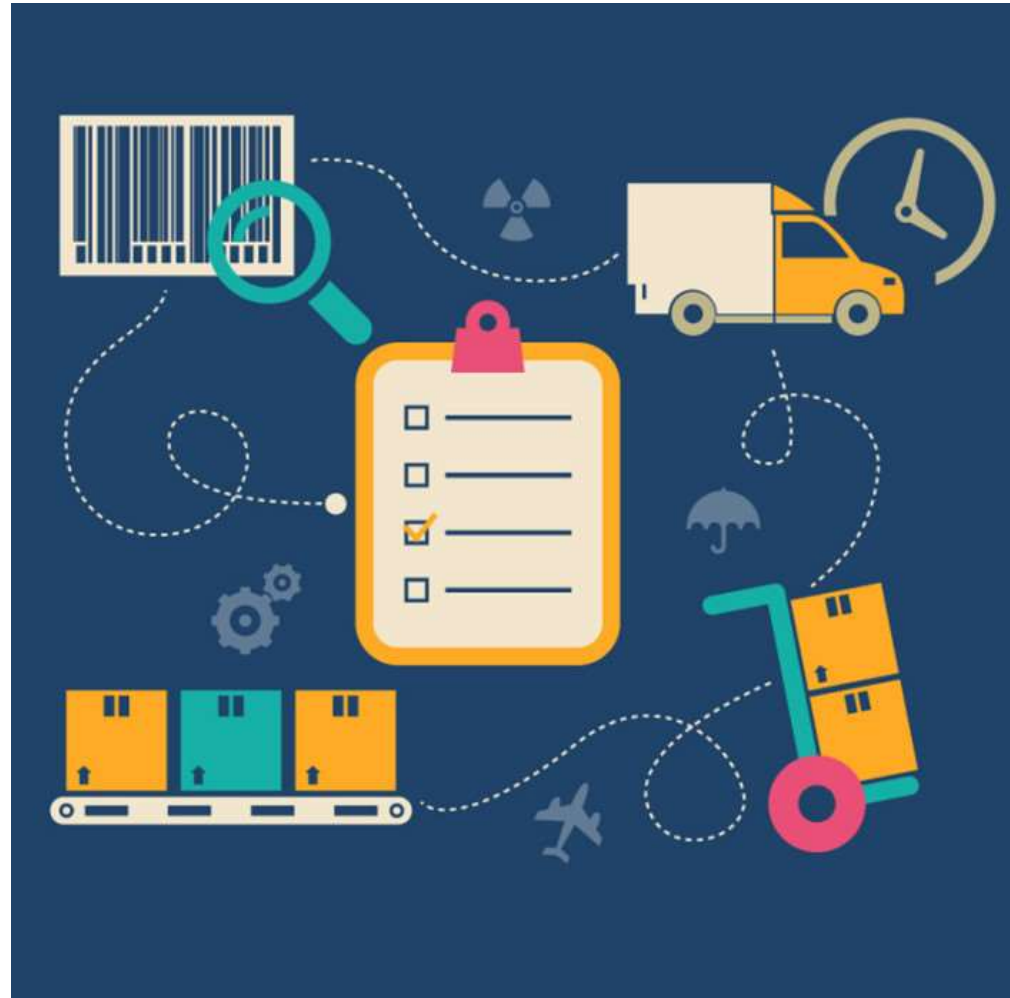
Agenda da aula 11

- Processos de Negócio
- Atividade 11

Processo

Processo é a organização de :

- ✓ Atividades
- ✓ Informações
- ✓ Procedimentos
- ✓ Pessoas
- ✓ Equipamentos/Materiais
- ✓ Documentos
- ✓ Normas
- ✓ Indicadores



Processo com a visão de negócio :

- ✓ Considera o contexto
- ✓ Integrado
- ✓ Alinhado com a estratégia
- ✓ Agrega valor
- ✓ Satisfaz os clientes
- ✓ Alimenta o sistema gerencial



Conceito

Os processos de negócios podem ser entendidos como :

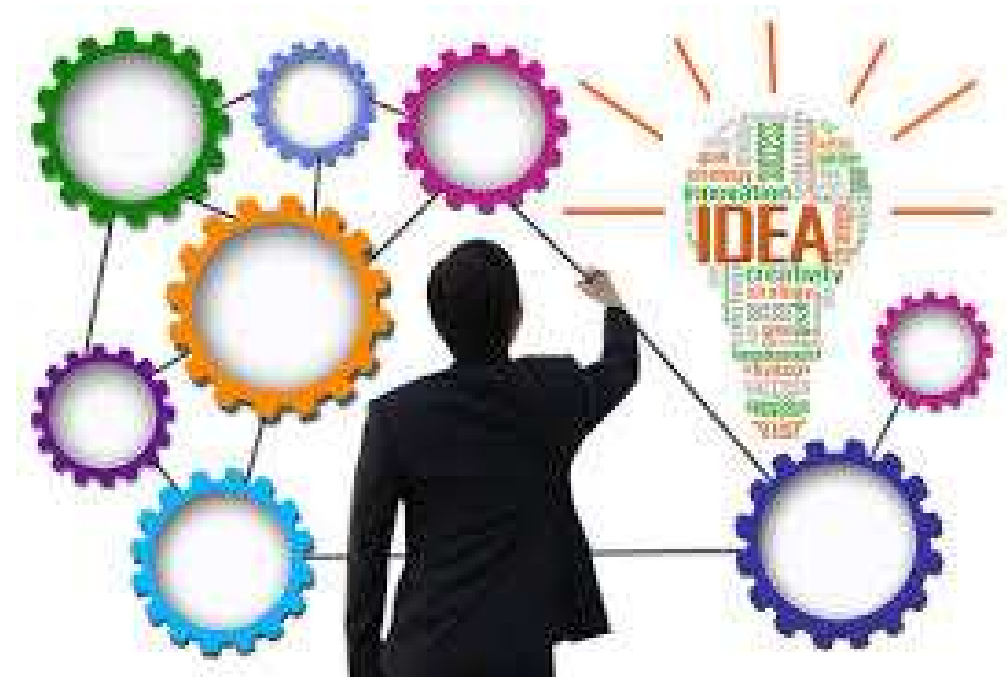
“Um conjunto de atividades que envolvem **entradas, transformações, saídas e controle** que, interligados por objetivos comuns (diretrizes e estratégias empresariais), formam uma cadeia de valor fornecendo produtos ou serviços aos clientes (internos e externos).



Mapeamento de Processos

O mapeamento de processos tem como objetivo, o entendimento do que é feito ou do que se pretende fazer, para :

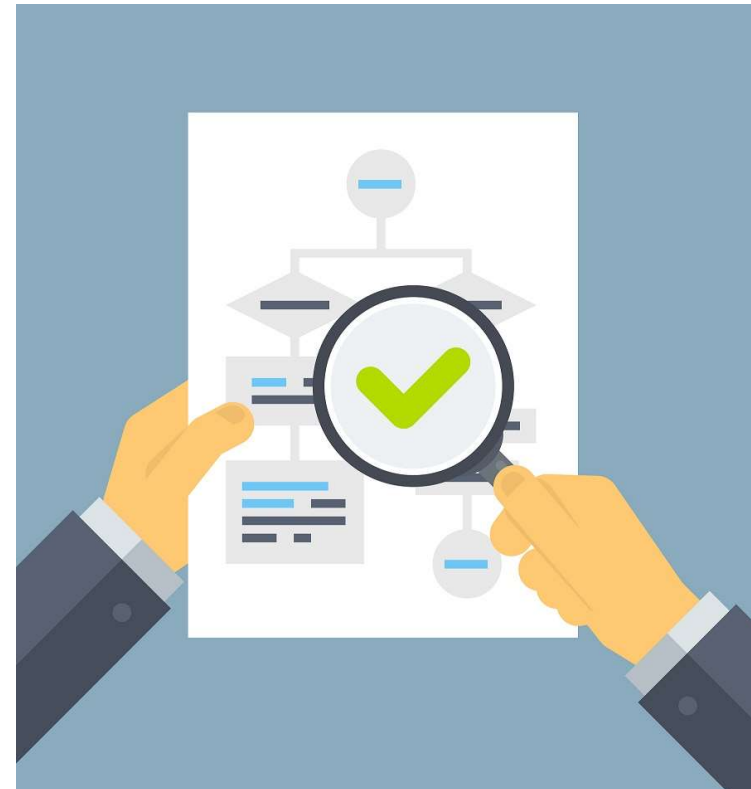
- ✓ Melhorar o que é feito;
- ✓ Padronizar;
- ✓ Eliminar processos que não geram valor;
- ✓ Automatizar



Mapeamento de Processos

Como mapear os processos ?

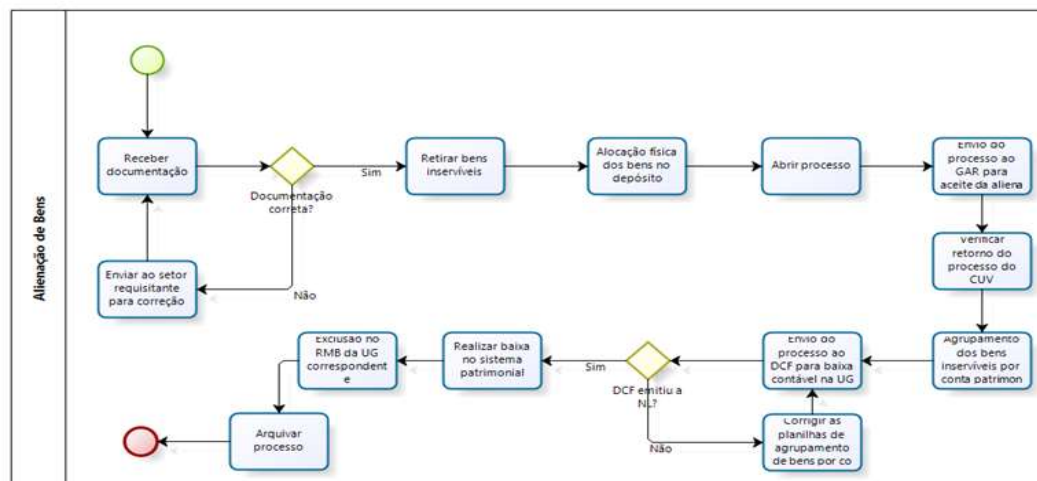
- ✓ Entrevistas / Questionários
- ✓ Observação
- ✓ Coleta e análise de documentos
- ✓ Análise de sistemas existentes



Modelagem de Processos

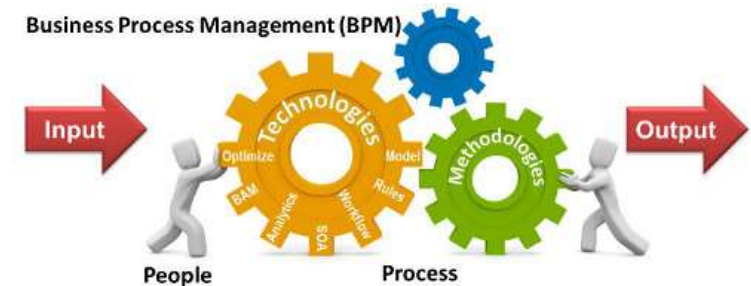
Modelagem de Processos significa desenvolver **diagramas (Diagramas de Processos)** que mostram as atividades da empresa, ou de uma área de negócios, e a sequência na qual são executadas.

Muitos negócios são relativamente complexos, assim um modelo poderá consistir de diversos diagramas.



Modelagem de Processos

- ✓ Ajudar a entender como funciona uma organização.
- ✓ Uniformizar o entendimento do negócio.
- ✓ Melhorar a gestão organizacional.
- ✓ Se o processo é alguma coisa nova que a empresa está planejando executar, o modelo pode ajudar a assegurar sua eficiência desde o início.
- ✓ Revelar anomalias, inconsistências, ineficiências e oportunidades.
- ✓ Dar a visão clara e uniformizada das atividades.
- ✓ Ajudar as pessoas a conhecer melhor seus papéis no processo.

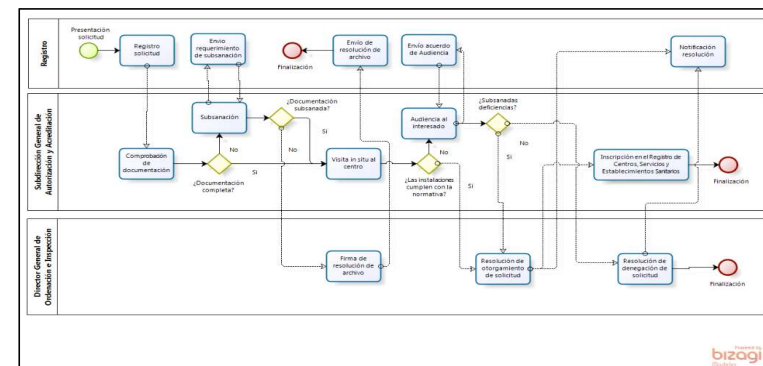
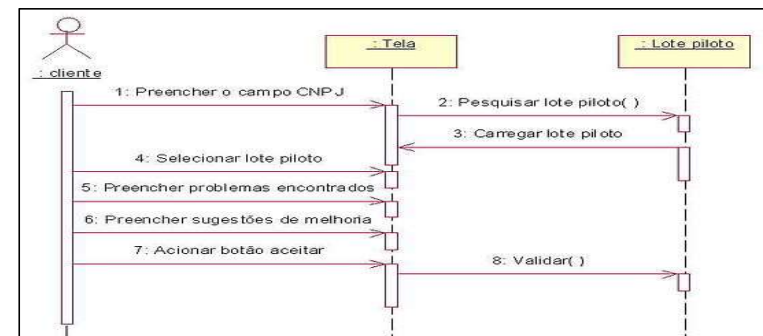
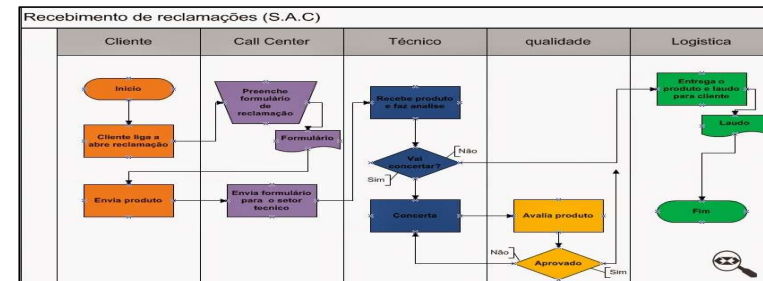


Padrões de notação de processos

Fluxogramas: representação gráfica da relação existente entre as atividades e os processos empresariais.

UML: notação visual e orientada a objetos, mantida pelo OMG, para modelagem e análise de sistemas, que vem sendo utilizada para representar os modelos dos conceitos de negócios.

BPMN: Projetada para ser extensível e simples, utilizada tanto pelas pessoas que especificam com as que gerenciam processos.



Atividade 11

Dentro do escopo do projeto do semestre :

Você terá que definir o processo para suporte técnico (Help Desk) da solução

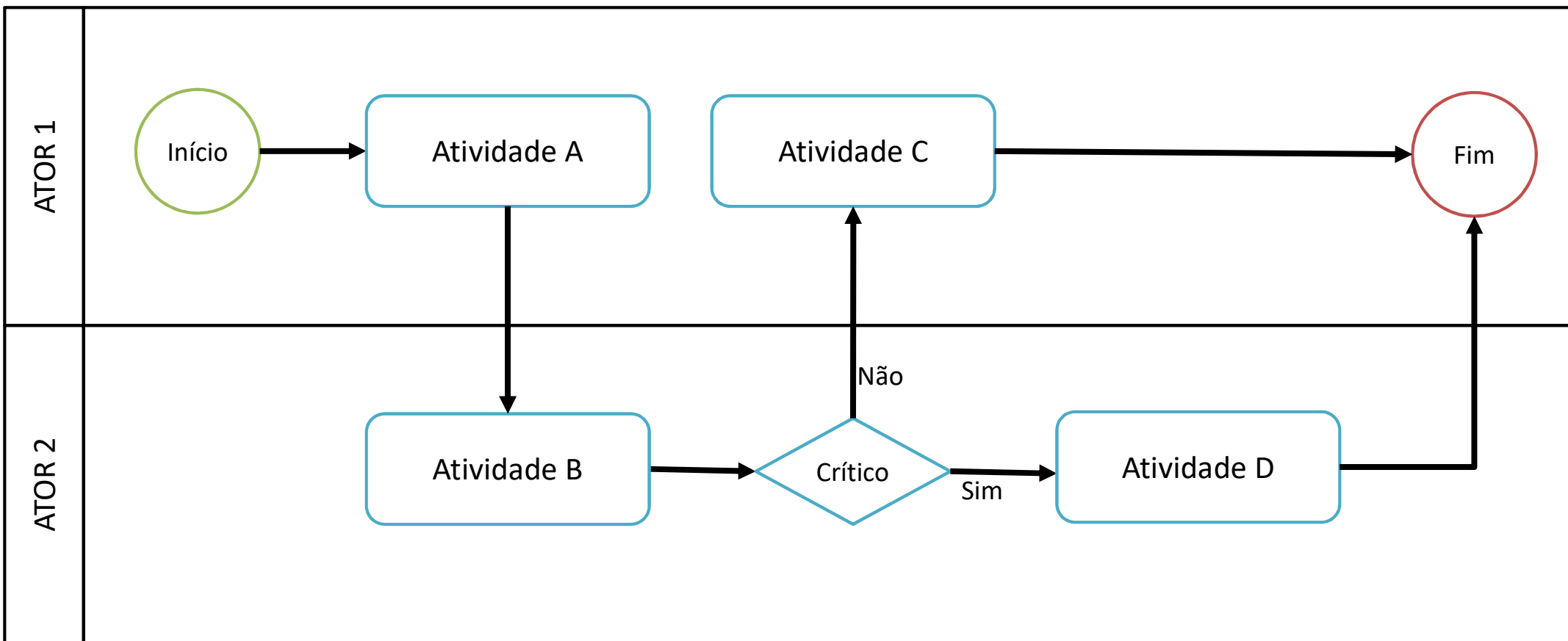
Os atores deste processo serão :

1. Cliente,
2. Help Desk e
3. Produto (hard/software)

Levante todas as atividades de cada ator e modele o processo no template que será entregue pelo professor.

Atividade 11

Símbolos que serão utilizados nesta atividade (Exemplo)



APOIO PARA A ATIVIDADE

