



Análise, Desenho e Simulação de Processos e Regras de Negócio (ADS)

Analise e transforme processos ponta a ponta mais inovadores para prover melhores serviços aos clientes e com maior produtividade.

Apoiado em técnicas, ferramentas e por uma metodologia consistente, você saberá como evitar armadilhas e receberá dicas e orientações sobre melhores práticas e lições aprendidas que o guiarão na execução de um bem-sucedido projeto de transformação e melhoria de processo de negócio.

Utilizando técnicas de análise, você será capaz de apontar causas-raiz de ineficiências, identificar as oportunidades de melhoria, implementar ganhos rápidos, propor mudanças aos processos e planejar sua implementação.

Objetivos

Formar profissionais capazes de diagnosticar e analisar processos AS-IS, projetar alternativas TO-BE e quantificar ganhos esperados e aperfeiçoar processos de negócio.

Apresentar uma metodologia, técnicas, ferramentas e melhores práticas necessárias ao sucesso de projetos de melhoria de processos de negócio.

Projetar processos de negócio mais inteligentes e eficazes, integrados ao modelo de decisão.

Benefícios para você e sua organização

Incrementar o desempenho da organização.

Aumentar o sucesso de projetos de melhorias de processo.

Desenvolver modelos que comuniquem melhor como é executado o trabalho na organização em diferentes níveis hierárquicos.

Obter sucesso ao prover melhorias de desempenho visíveis.

Contribuir substancialmente na manutenção da conformidade da organização em relação a demandas regulatórias.

Responder às demandas de mercado mais rapidamente.

Conhecer um método eficaz de melhoria de processos que se ajusta a organizações de diferentes tamanhos e segmentos de mercado.

Adquirir conceitos independentes de ferramentas de modelagem para permitir a portabilidade dos diagramas e implementação em diversas alternativas de tecnologia.

Conteúdo programático (16 horas-aula)

Estabelecer contexto e visão da iniciativa

- Introdução a melhoria e transformação de processo
- Intenção estratégica
- Contexto do processo na Cadeia de Valor e Arquitetura de Processos
- Confirmação do escopo do processos a serem analisados na iniciativa priorizada
- Visão, metas e fatores críticos de sucesso do processo de negócio
- Identificação das conexões do processo ponta a ponta com os processos de suporte e gerenciamento
- Exercício: Estabelecimento do contexto e da visão de uma iniciativa

Compreensão da situação atual (AS-IS)

- Entendimento da situação atual de um processo e seus direcionadores internos e externos
- Confirmação do escopo de processo (IGOE)
- Entradas: eventos de partes externas e processos de origem
- Orientadores: diagramas, instruções de trabalho, regras de negócio e processos de gerenciamento
- Saídas: processos de destino e resultados para partes externas
- Habilitadores: Sistemas, ferramentas, recursos, atores, matriz RACI-VS e processos de suporte
- Identificar direcionadores de custos e ineficiências do processo
- Medição de instâncias de processo em diferentes configurações
- Identificação de melhorias para agregar valor à experiência do cliente
- Técnicas para analisar um processo de forma estruturada: interação com o cliente, desempenho, *handoffs*, regras, capacidade, gargalo, variação, custo, pessoas, controles, sistemas
- Criação e manutenção de glossário com termos
- Exercício: análise de um processo, documentação e geração de resultados

Redesenho do processo (TO-BE)

- O que é, porque e quando redesenhar processos
- Fundamentos do desenho de processos: estado atual (AS-IS), cultura organizacional, natureza da mudança, gerenciamento do desenho e níveis de granularidade
- Validar metas estratégicas e desempenho esperado do processo
- Priorização de iniciativas e redesenho do estado futuro do processo (TO-BE)
- Simulação de processo e geração de resultados: simular TO-BE, ambientes, ferramentas e análise de carga
- Planejamento da implementação e gerenciamento de mudança
- Novo desenho e a infraestrutura de TI
- Mobilizar pessoas para criar ideias e oportunidades de melhorias que viabilizem os ganhos esperados
- Quantificar o ganho esperado com as soluções propostas no curto, médio ou longo prazo
- Nova arquitetura de processos e regras de negócio.
- Exercício: Redesenho do processo analisado

Preparação para Automação (TO-RUN)

- Introdução a automação de processos com uso de um BPMS e seus principais benefícios
- Uso de métodos ágeis para desempenhar o projeto de melhoria e transformação
- Desenvolvimento do plano de ação para implementação de processos
- Prototipação dos requisitos para automação: painéis de gerenciamento de BAM, formulários eletrônicos, filas de trabalho, modelos de dados e integrações com serviços SOA.
- Emulação das filas de trabalho automatizadas.
- Identificação das novas competências necessárias para a execução do novo processo
- Preparação para a capacitação dos atores do processo e papéis de prestação de contas pelo desempenho do processo ponta a ponta.
- Estudo de caso: demonstração de um caso prático de automação de processos com uso de um BPMS (construção de formulários, integração com *Web Services*, monitoramento de indicadores da execução).

Público Alvo

Não há pré-requisitos. O curso destina-se a todos aqueles que desejam conhecer as boas práticas de modelagem de processos e regras de negócio, envolvidos com questões de análise e desenho de processos; projetos de transformação com a mentalidade de fora para dentro aplicados em mapeamento de fluxo de valor e modelos da jornada do cliente; profissionais envolvidos com o estabelecimento de Centro de Serviços Compartilhados (CSC); atendimento a normas de conformidade, regulatórias e acreditação; assuntos correlatos ao Gerenciamento de Processos de Negócio (BPM) e Arquitetura Corporativa (EA); profissionais de Análise de Negócio (BA) e Tecnologia da Informação (TI) envolvidos com a otimização e automação de processos (BPMS), processamento de eventos complexos (CEP), regras de negócio (BRMS) e integração com serviços (SOA).