



## MPCD

# Modelagem de Processos, Casos e Decisões

*Construa processos de negócio e casos dinâmicos mais inteligentes e eficazes, integrando o modelo de decisão com o uso técnicas e tecnologias modernas.*



Neste curso você aprenderá técnicas poderosas para modelar graficamente processos de negócio em BPMN, casos em CMMN e decisões em DMN.

Com BPMN 2.0 (*Business Process Model and Notation*) você poderá representar claramente os processos de negócio de maneira completa e precisa sobre o seu estado atual ou proposto e criar uma documentação para ser utilizada como base em treinamento, comunicação, discussão, medição, análise e identificação das oportunidades de melhoria ou transformação no fluxo de valor.

Com CMMN 1.1 (*Case Management Model and Notation*) você poderá modelar processos menos estruturados, mais colaborativos e intensivos em conhecimento na notação criada especificamente para representar graficamente os casos dinâmicos.

Com DMN 1.1 (*Decision Model and Notation*) você poderá transformar regras de negócio em ativos de conhecimento para construir processos de negócio mais simples, inteligentes, ágeis e inovadores.

# Modelagem de Processos com BPMN

*Modele processos de negócio previsíveis integrados a casos dinâmicos e decisões.*

Neste módulo do curso você aprenderá técnicas poderosas para modelar graficamente processos de negócio propostos ou existentes, aprimorando o que será mantido e projetar o que será transformado na organização para atender às novas gerações de aplicações e exigências dos clientes.



## OBJETIVOS

Proporcionar a criação de modelos de processos claros e objetivos, ricos em elementos gráficos e que permitam acelerar a criação e a interpretação para o consenso entre os públicos técnico e de negócio.

Esclarecer porque processos, casos e decisões são ativos de conhecimento distintos e integrados, que permitem criar e manter processos mais ágeis, inteligentes e eficazes e com menor tempo da implementação à operacionalização.

Obter modelos mais detalhados que diagramas e mapas, a fim de implantar novas tecnologias aos processos, casos e decisões com base em regras de negócio.

## POR QUE FAZER?

**Autonomia:** o uso da notação e modelo BPMN é um standard da OMG intercambiável entre ferramentas de vários fornecedores que suportam este padrão aberto.

**Exercícios práticos:** ao término do módulo, o participante será capaz de representar graficamente processos, de negócio propostos ou existentes.

**Automação:** a obtenção de modelos mais ricos em detalhes possibilita uma sistematização facilitada, proporcionando versões da documentação do processo igual as instâncias em execução, proporcionando sincronismo, conformidade e transparência.

**Conciso:** a adoção do padrão visa superar as lacunas entre o mapeamento, modelagem e a implementação, proporcionando ganhos de agilidade e produtividade.

## PÚBLICO

Este módulo é destinado a profissionais que buscam conhecer as boas práticas de modelagem de processos, envolvidos com questões de mapeamento, análise e desenho de processos; projetos de transformação e melhoria de processos.

## CONTEÚDO

### Modelagem de Processos

- Abordagens da disciplina de Gerenciamento de Processos de Negócio e o BPM CBOK®.
- Contexto no ciclo de vida de BPM do planejamento, análise, desenho, simulação, implementação, monitoramento, controle ao refinamento de processos.
- Diferentes propósitos e boas práticas de modelagem progressiva de processos com diagramas (nível descritivo), mapas (nível analítico) e modelos (nível executável).
- Demonstração de intercâmbio de modelos entre diferentes ferramentas de modelagem que suportam o padrão BPMN 2.0.
- Demonstração de processos, casos e decisões integrados e automatizados com tecnologia BPMS.

### Notação e Modelo BPMN 2.0

- Diagramas: processos, conversações e coreografias.
- Tarefas: humana, manual, envio/recebimento de mensagem, serviço, regra de negócio e script.
- Divisões: piscinas, raias e papéis.
- Atividades: embutido e externo; repetitivos em paralelo e sequencial; transação, ad hoc e compensação.
- Conexões: fluxo de sequência, padrão e condicional; fluxo de mensagem; associação.
- Eventos: início, intermediário e fim; captura e acionamento; simples, mensagem, temporal, escalável, condicional, erro, cancelamento, compensação, sinal, múltiplo e final.
- Desvios: exclusivo, inclusivo, paralelo e complexo; com base em dados e com base em eventos.
- Tratamento de exceções, transações e compensações.

# Modelagem de Casos com CMMN

Refleta a experiência dos usuários em modelos de caso dinâmicos e executáveis.

Neste módulo do curso você aprenderá técnicas poderosas para modelar graficamente casos dinâmicos na notação e modelo CMMN que dão contexto para alcançar resultados, integrados a processos previsíveis e a decisões com base em regras de negócio.



## OBJETIVOS

Modelar atividades que dependem de circunstâncias em evolução e decisões específicas (*ad hoc*) realizadas por trabalhadores do conhecimento.

Proporcionar a criação de modelos de casos que exigem novas habilidades focadas no potencial dos indivíduos para a entrega contínua de novas ideias em software, tornar as aplicações de BPM mais inovadoras, efêmeras e poderosas para os usuários.

Quebrar paradigmas de desenvolvimento para endereçar a abrangência e a complexidade crescentes de sistemas menos estáticos, melhorando e experiência e potencializando as capacidades das pessoas.

## POR QUE FAZER?

Inovação: técnicas e tecnologias para construir soluções ágeis, são rapidamente desenvolvidas e implantadas, suportando processos de negócios estruturados e não estruturados, para atender as novas demandas dos trabalhadores do conhecimento e experiências de usuário mais ricas.

Autonomia: o uso da notação e modelo CMMN é um standard da OMG intercambiável entre ferramentas de vários fornecedores que suportam este padrão aberto.

Exercícios práticos: ao término do módulo, o participante será capaz de representar graficamente diagramas de casos propostos ou existentes.

Automação: a obtenção de modelos com base nos standards facilitam a criação de soluções de Gerenciamento de Casos Dinâmicos intensivos em conhecimento e que proporcionam flexibilidade e adaptabilidade facilitada.

## PÚBLICO

Este módulo é destinado a profissionais que buscam conhecer as boas práticas de modelagem de caso envolvidos com *User Experience (UX)* e *Customer Experience (CX)*, estratégia de design e desenvolvimento de produto, usabilidade, conteúdo e arquitetura de informação; projetos de transformação e melhoria de processos; mapeamento de fluxo de valor e modelos da jornada do cliente; e iniciativas relacionadas a disciplina gerencial, técnicas e tecnologias de BPM, DCM e BDM.

## CONTEÚDO

### Modelagem de Casos

- Introdução e motivação para o Gerenciamento de Casos Adaptativos - *DCM Dynamic Case Management / ACM Adaptive Case Management*.
- Porque processos modelados em BPMN 2.0 são pouco flexíveis para as exigências dos trabalhadores do conhecimento.
- Diferenças entre processos estruturados, casos e processos *ad hoc*.

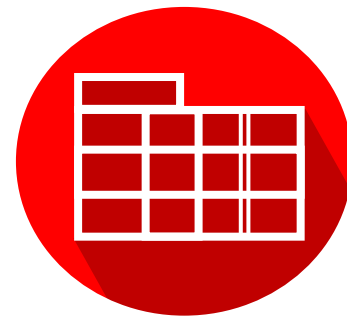
### Notação e Modelo CMMN 1.1

- Tarefas humana, processo, caso e decisão.
- Agrupamento de tarefas com modelo do plano de caso e estágio.
- Elementos discricionários, marco e sentinelas.
- Marcadores de regras de completção automática, ativação manual, obrigatoriedade e repetição.
- Captura de eventos e item de arquivo do caso.
- *Mockup* de interfaces dos atores de caso.
- Exemplos e padrões de modelagem com CMMN

# Modelagem de Decisões com DMN

Revele a lógica de operação do negócio em diagramas facilmente automatizados.

Neste módulo do curso você aprenderá técnicas poderosas para modelar graficamente diagramas de requisitos e lógica de decisões em DMN com base em regras de negócio transformados em ativos de conhecimento que governam as operações do negócio.



## OBJETIVOS

Modelar decisões de negócio operacionais repetíveis de fácil interpretação e automação.

Construir diagramas DRDs que expressam em alto nível as exigências e dependências de informação, conhecimento e autoridade.

Adotar uma notação padrão para a lógica de decisão em tabelas com base em regras de negócio.

## POR QUE FAZER?

**Colaboração:** a adoção do padrão e ferramentas permitem que grupos colaborem efetivamente na definição de um modelo de decisão para se obter uma única fonte da verdade da organização.

**Agilidade:** viabilizar o uso de tecnologias para customizar o atendimento de várias características dos consumidores e implementar requisitos do negócio em software mais rapidamente.

**Conformidade:** atender regulação para obter transparência e atendimento a leis anticorrupção, garantir o cumprimento de políticas e regras para evitar penalizações por não cumprimento de normas.

**Escalabilidade:** capturar e correlacionar eventos, executar grandes volumes de decisões, resolver problemas e cálculos complexos em tempo real e combinar decisões com analíticos (*big data*).

**Eficácia:** o valor e o nível de confiança na organização estão diretamente relacionados às decisões que faz e executa, tornando a eficácia de suas decisões um fator fundamental para o sucesso em escala exponencial.

## PÚBLICO

Este módulo é destinado tanto para profissionais das áreas de negócio menos técnicas que desejam expressar a lógica nos modelos de decisão em termos de negócios, bem como, para as pessoas mais técnicas que vinculam estes mesmos modelos de decisão a fontes de dados reais integradas aos processos e casos automatizados.

Equipes ligadas a modernização de aplicações, interessadas em extrair lógica de negócios complexas de sistemas de software permitindo aos especialistas de negócio colaborarem mais facilmente e evoluam estes modelos para serem simulados e automatizados.

## CONTEÚDO

### Modelagem de Decisões

- Abordagens de Gerenciamento de Decisões: Business Rules, TDM, BABOK® e OMG.
- Motivação para a modelagem de decisões.
- Como identificar, descrever e detalhar decisões.
- Como decompor e refinar o modelo de decisão.
- Manutenção do glossário e modelo de dados.
- Diferentes abordagens e formas de representação de regras de negócio.

### Notação e Modelo DMN 1.1

- Elementos do nível de requisitos de decisão.
- Elementos do nível de lógica de decisão e linguagem.
- Boas práticas para modelar e manter regras de negócio em tabelas de decisão.



# CONTEÚDO

Etapa 1) Engajar: download para leitura de textos, apresentações em PDF e videoaulas.

- A tecnologia acelerou o mundo, mudou a forma como vivemos e impactou fundamentalmente a lógica dos negócios.
- As organizações formatadas na era industrial estarão fadadas ao fracasso se não se adaptarem rapidamente.
- Independente do setor, tamanho ou tempo no mercado, para sobreviver as organizações necessitam ser mais rápidas para se ajustar e (a) embarcar digitalmente o seu produto ou serviço e (b) remodelar sua estrutura e cultura.

Etapa 2) Explorar: assistir online uma ou mais vezes as videoaulas, no seu ritmo, quando e onde quiser.

## Contexto e Visão de Projeto

- Priorização do processo ponta a ponta e a contextualização na arquitetura de processos.
- Construção da visão de processos de fora para dentro (*outside-in*) a partir do desejo de experiência dos clientes/beneficiários em canais físicos e virtuais de entrega de valor.
- Estabelecimento dos fatores críticos de sucesso do processo priorizado e respectivas metas a serem alcançadas.
- Abordagens para endereçar mudanças constantes: disruptiva para promover mudanças por meio de rupturas das práticas organizacionais tradicionais ou uma inovação tecnológica; incremental para promover a mudança como um processo evolucionário, progressista e de melhoria contínua.
- Estabelecimento do ciclo de vida para transformação organizacional ou *BT – Business Transformation* e melhoria de processos de negócio ou *BPI – Business Process Improvement*.

## Análise do Estado Atual de Processo (AS-IS)

- Entendimento da situação atual de um processo e seus direcionadores internos e externos
- Confirmação do escopo de processo (IGOE): entradas, orientadores, saídas e habilitadores.
- Medição de instâncias de processo em diferentes configurações e identificar ineficiências do processo.
- Identificação de melhorias para agregar valor à jornada da experiência do cliente.
- Técnicas para analisar um processo de forma estruturada: interação com o cliente, desempenho, *handoffs*, regras, capacidade, gargalo, variação, direcionadores de custo, pessoas, controles e sistemas.
- Manutenção do glossário de termos e metadados.

Etapa 3) Elaborar: professor em sala de aula como mediador para facilitar o aprendizado.

- Visão geral do conteúdo e resolução de dúvidas.
- Aplicar conceitos e boas práticas em projetos práticos em grupo, utilizando os conhecimentos previamente apresentados.

## Projeto de Redesenho de Processo (TO-BE)

- 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
- Repensar tamanho de lote e filas de trabalho.
- Priorização do estado futuro do processo.
- Simular e analisar resultados da nova versão.
- Novo desenho e a infraestrutura de TI necessária.
- 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.
- Construção do sistema de indicadores.

## Execução de Processo (TO-RUN)

- Uso de métodos ágeis para desempenhar o projeto de transformação, melhoria e sustentação.
- Plano de ação para implementação de processos
- Prototipação dos requisitos para automação: painéis de gerenciamento de BAM, formulários, filas de trabalho, modelos de dados e serviços de integração.
- 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 horizontal do processo ponta a ponta.
- Acompanhamento e interpretação da medição de desempenho dos processos.

Etapa 4) Demonstrar: aprendiz como protagonista da construção do conhecimento.

- Sintetizar e apresentar os resultados aos próprios colegas com os recursos disponíveis os conhecimentos desenvolvidos.
- Dar e receber feedback.