

ARIS Business Process Excellence

©2005 by IDS Scheer AG. All Rights reserved.

ISEG – Gestão de Projectos de Reengenharia, Out /2010

JOSÉ CAMACHO, Business Development Manager
Portugal

Business Process Excellence

Agenda

- 1** Plataforma ARIS
- 2** Gestão de Processos – Modelação, Objectivos e Custos
- 3** Demo Prática
- 4** Sumário / Recomendações

1 Plataforma ARIS

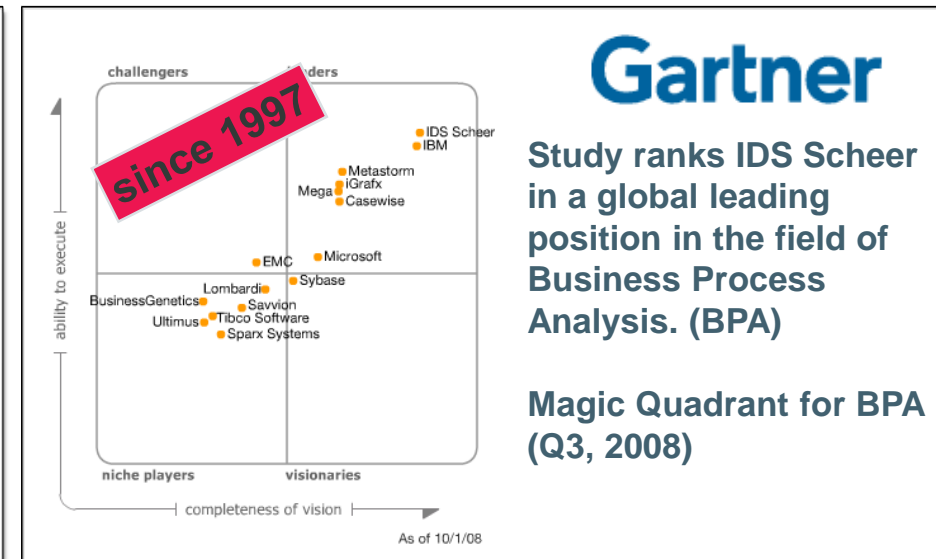
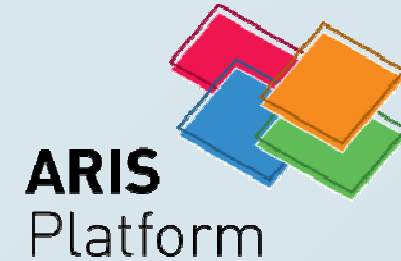
2 Gestão de Processos – Modelação, Objectivos e Custos

3 Demo Prática

4 Sumário / Recomendações

Plataforma ARIS - Líder de Mercado

- ▶ Liderança mundial em software BPM
- ▶ Standard na Indústria de BPM
- ▶ Mais de 18 anos de inovação
- ▶ Disponível em mais de 25 línguas
- ▶ Vencedor nas avaliações de liderança de ferramentas
- ▶ Tecnologia patenteada
- ▶ Totalmente baseado em Web
- ▶ Suporta numerosos standards da indústria (BPEL, BPML, UML, etc.)
- ▶ Parcerias estratégicas com outros fornecedores de plataformas empresariais
- SAP, Oracle e Microsoft

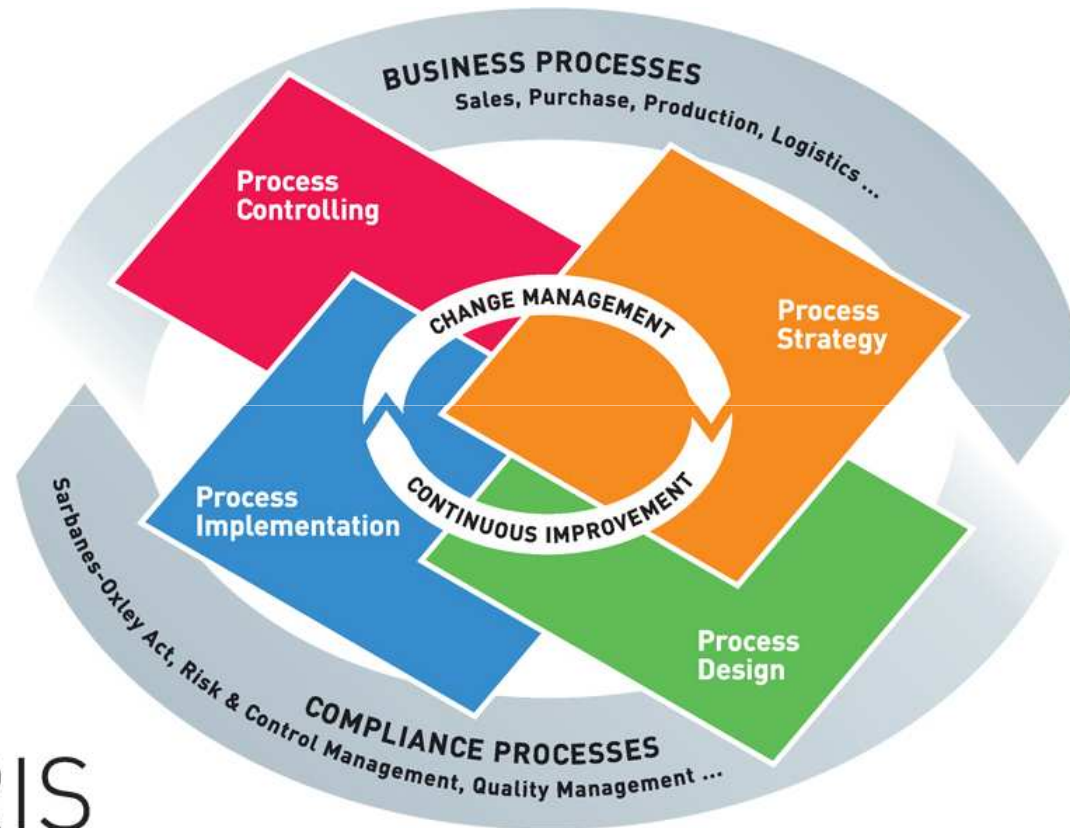


Porquê o “Business Process Management” como disciplina ?

- A única **constante** no negócio é a **mudança**. Gerir apenas numa perspectiva de custos, e adiar decisões sobre as operações principais, já não são suficientes para garantir o sucesso.
- A eficiência mantém-se como vital, mas para se competir diariamente, as empresas necessitam também de **agilidade, flexibilidade, e inovação**.
- É necessário uma visão **holística da empresa**, para além dos limites organizacionais e geográficos, limites de produto, e limites de sistemas.
- **Business process management** é a forma de dotar as empresas dessa visão holística, introduzindo uma nova **disciplina de gestão**, novas tecnologias e ferramentas, e um novo estilo de implementação de Tecnologias de Informação (TI) baseado em **ligações concretas entre a estratégia e a execução**.
- IDS Scheer disponibiliza:
 - ▶ As ferramentas que permitem a visão holística das empresas
 - ▶ As metodologias para impelir á mudança e melhoria contínua dos processos de negócio

Excelência dos Processos de Negócio com a IDS Scheer

■ Gestão do ciclo de vida BPM na Empresa



ARIS Business Process Excellence

©2005 by IDS Scheer AG. All Rights reserved.

Plataforma ARIS



ARIS Controlling Platform

ARIS Process Performance Manager
ARIS Process Event Monitor
ARIS Performance Dashboard
ARIS Risk & Compliance Manager
...

Business
Performance
Edition



ARIS Strategy Platform

ARIS BSC
ARIS Six Sigma
ARIS Business Optimizer
ARIS Business Simulator
...

ARIS Platform



ARIS Implementation Platform

ARIS Business Architect for SAP
ARIS SOA Architect
ARIS Business Rules Designer
ARIS BI Modeler
...



ARIS Design Platform

ARIS Business Architect
ARIS Business Designer
ARIS Business Publisher
ARIS IT Architect
ARIS IT Inventory
...

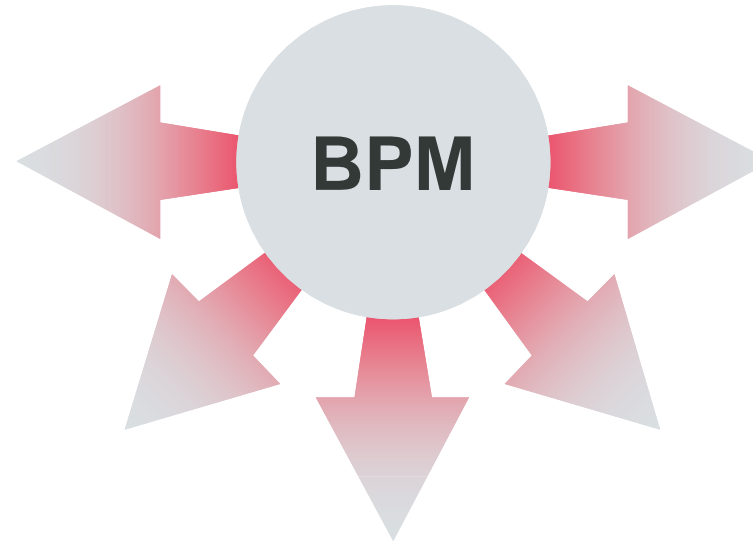
BPM – Visão holística com a IDS Scheer

Quem?

Organização BPM

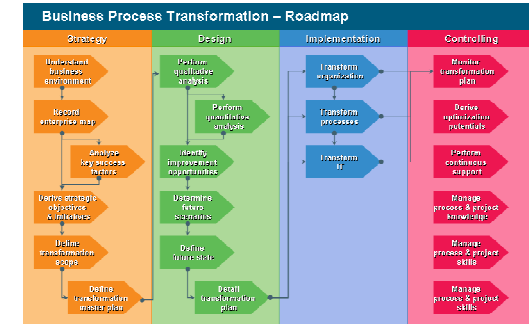


Empresa específica



Via?

Modelo de procedimento



ARIS Value Engineering

Como?

Método de integração



ARquitectura Integrada de **S**istemas de informação

Com quê?

Tecnologia



Porquê?

Objectivos / Estratégia



Empresa específica

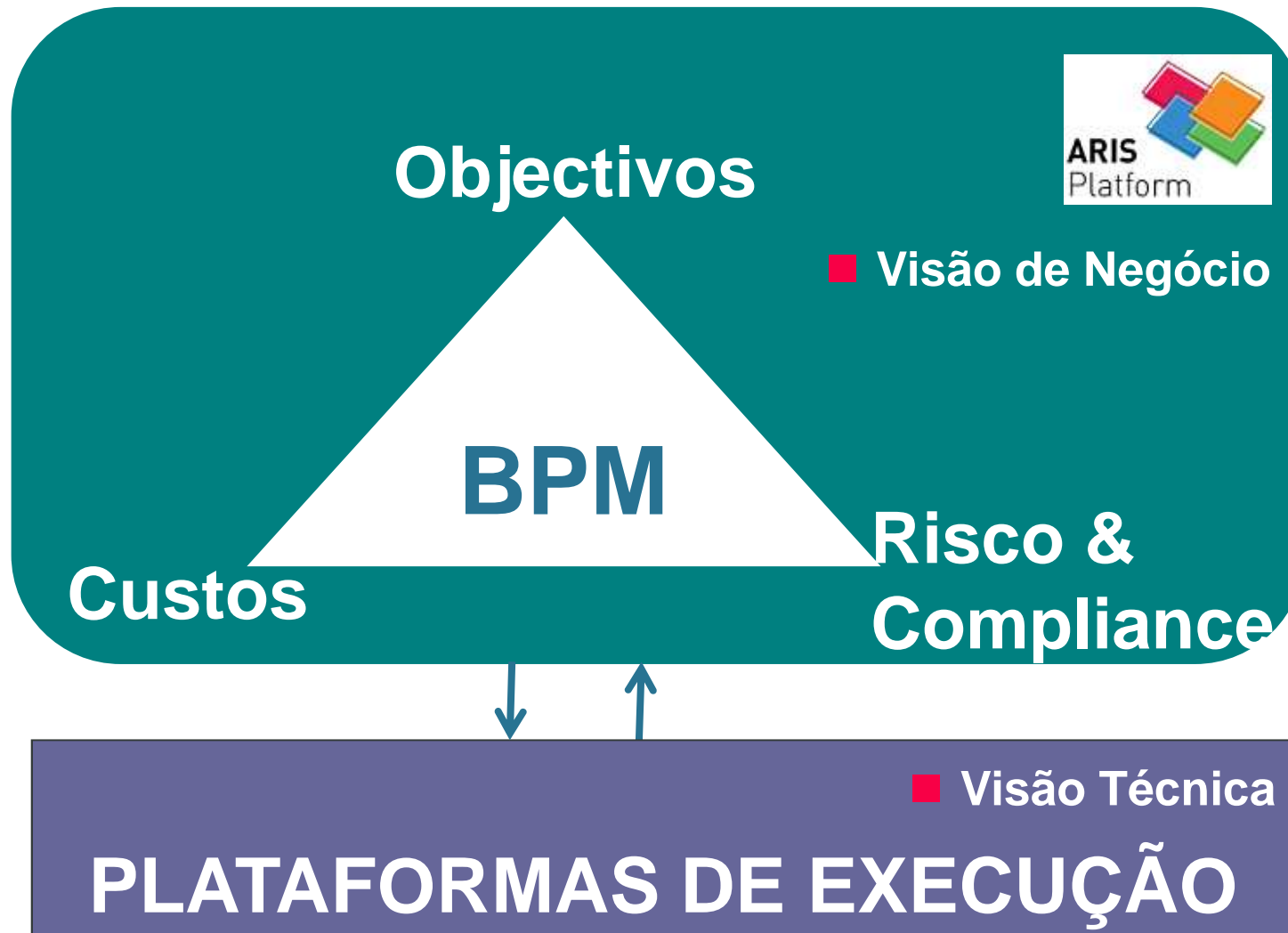
1 Plataforma ARIS

2 Gestão de Processos – Modelação, Objectivos e Custos

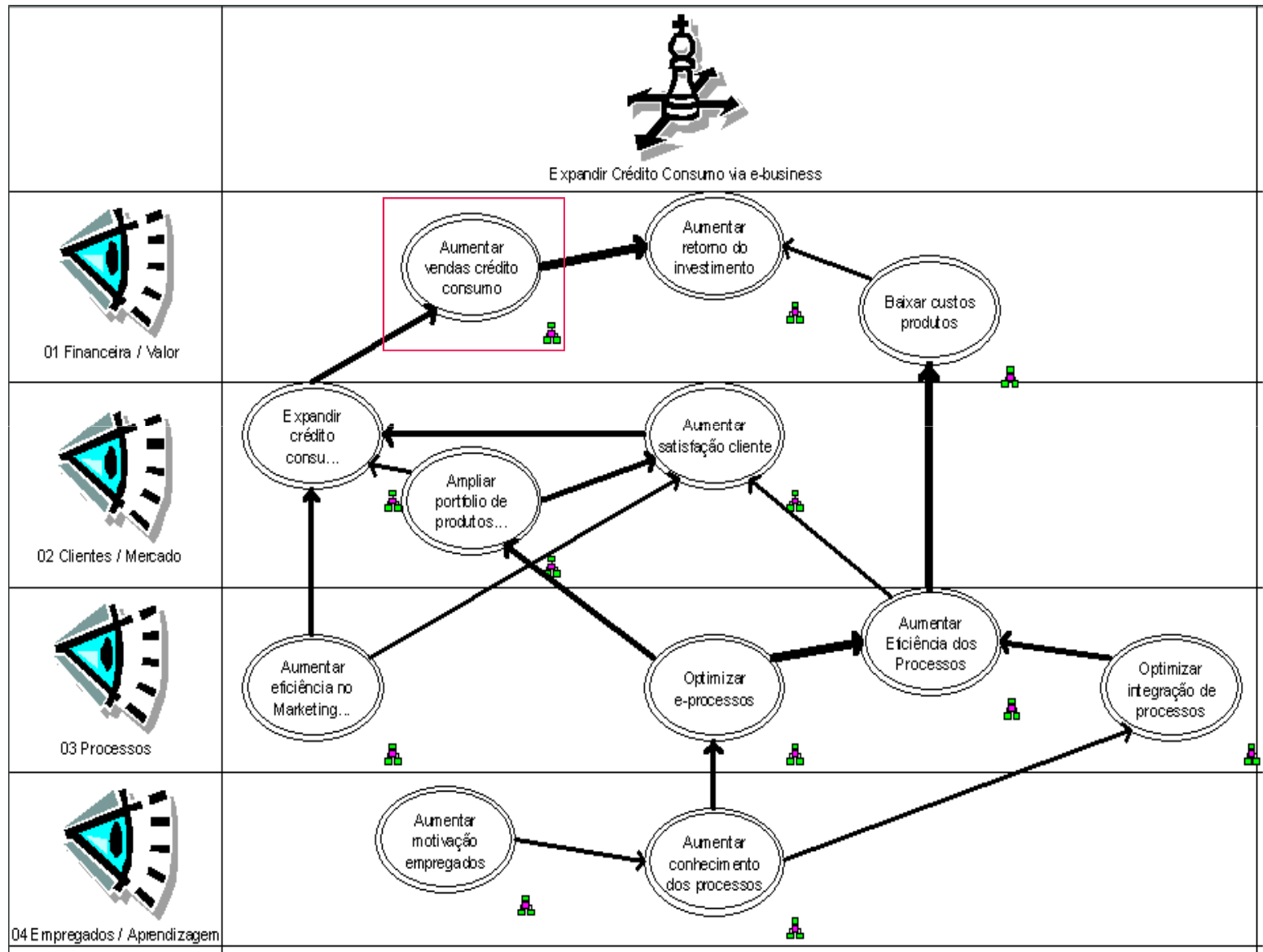
3 Demo Prática

4 Sumário / Recomendações

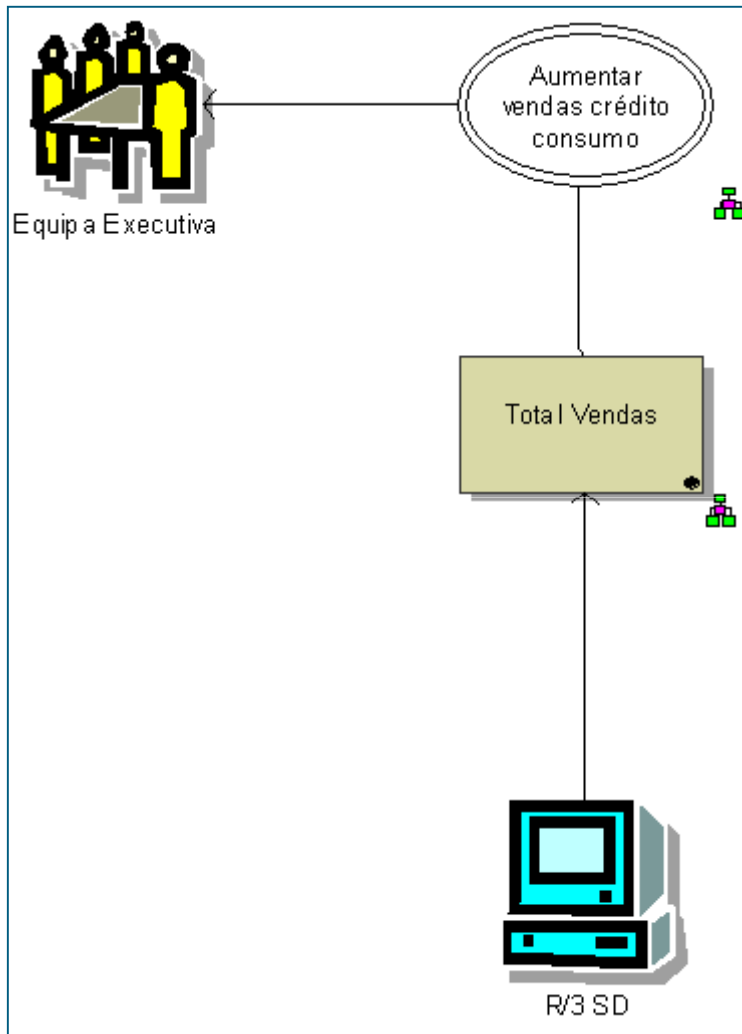
Posicionamento ARIS face às Plataformas de Execução



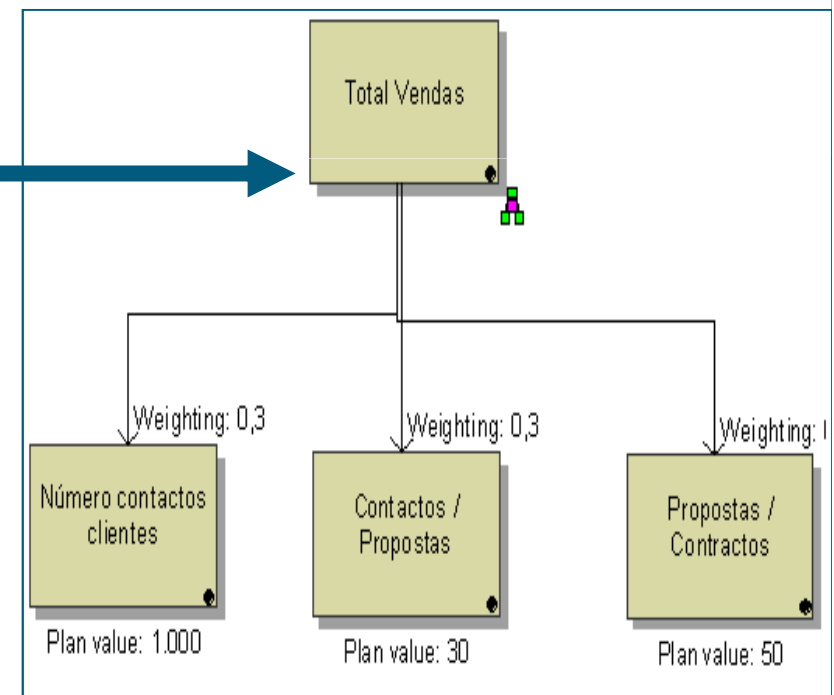
Visão do Negócio - Objectivos



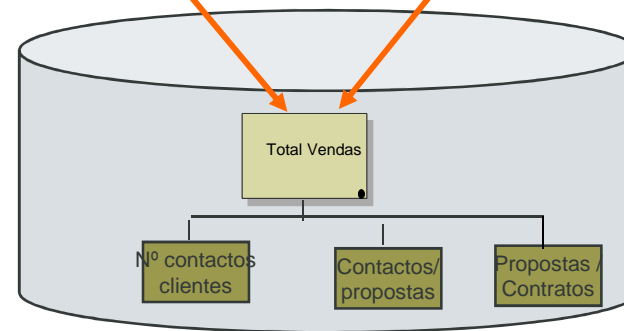
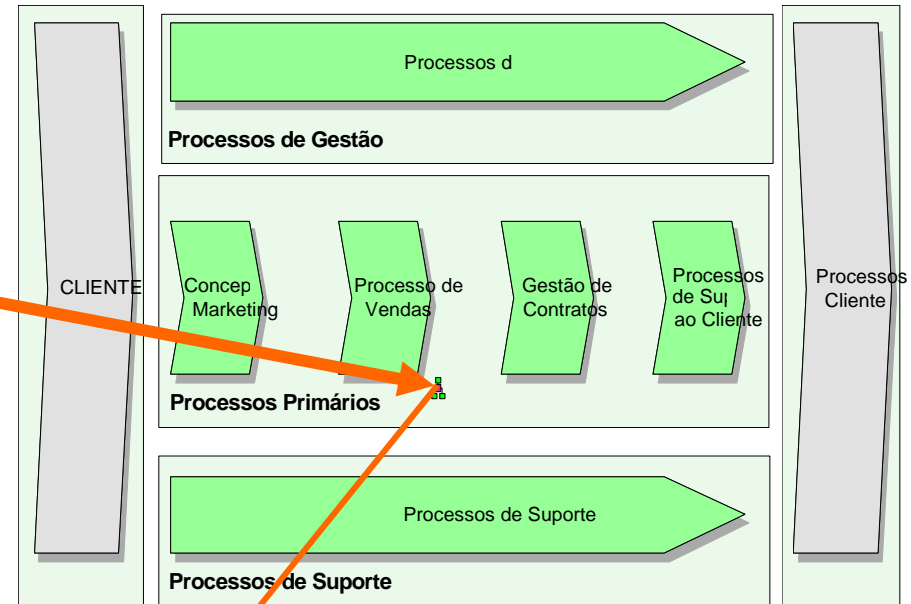
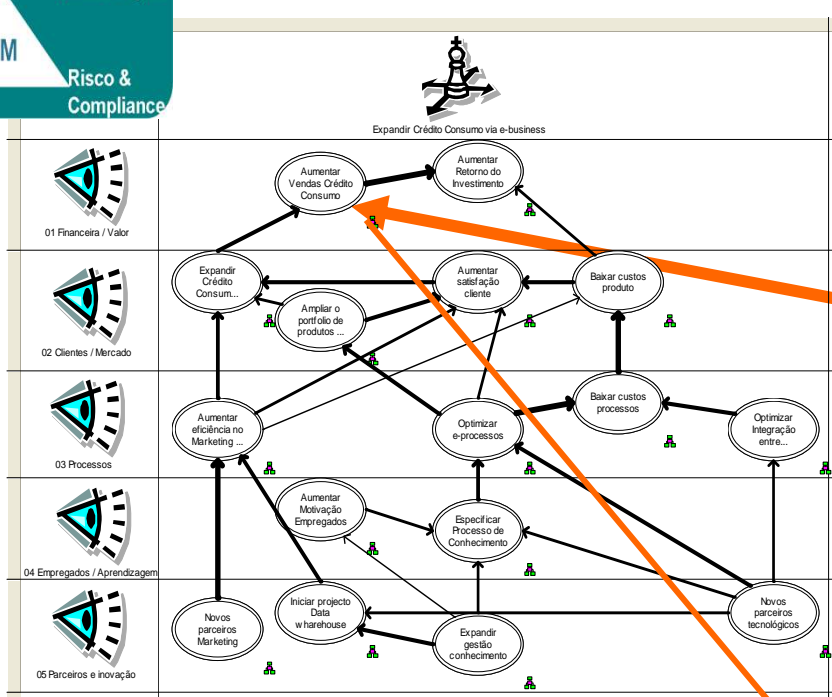
Visão do Negócio - Sistema de Monitorização Estratégico



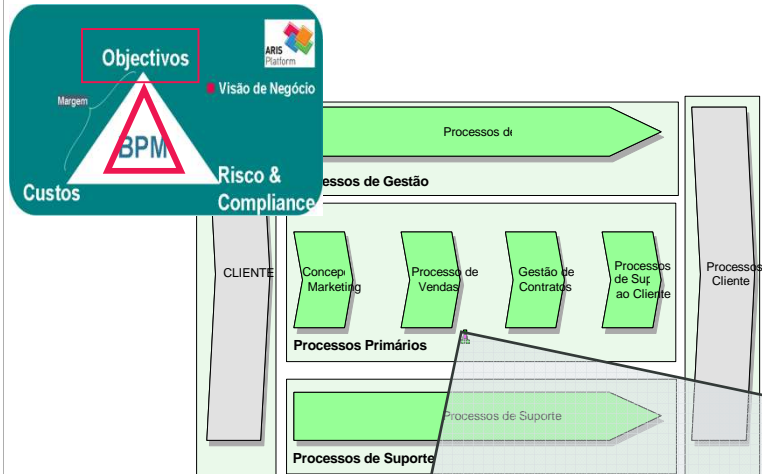
Definição de KPI's (Key Performance Indicators)



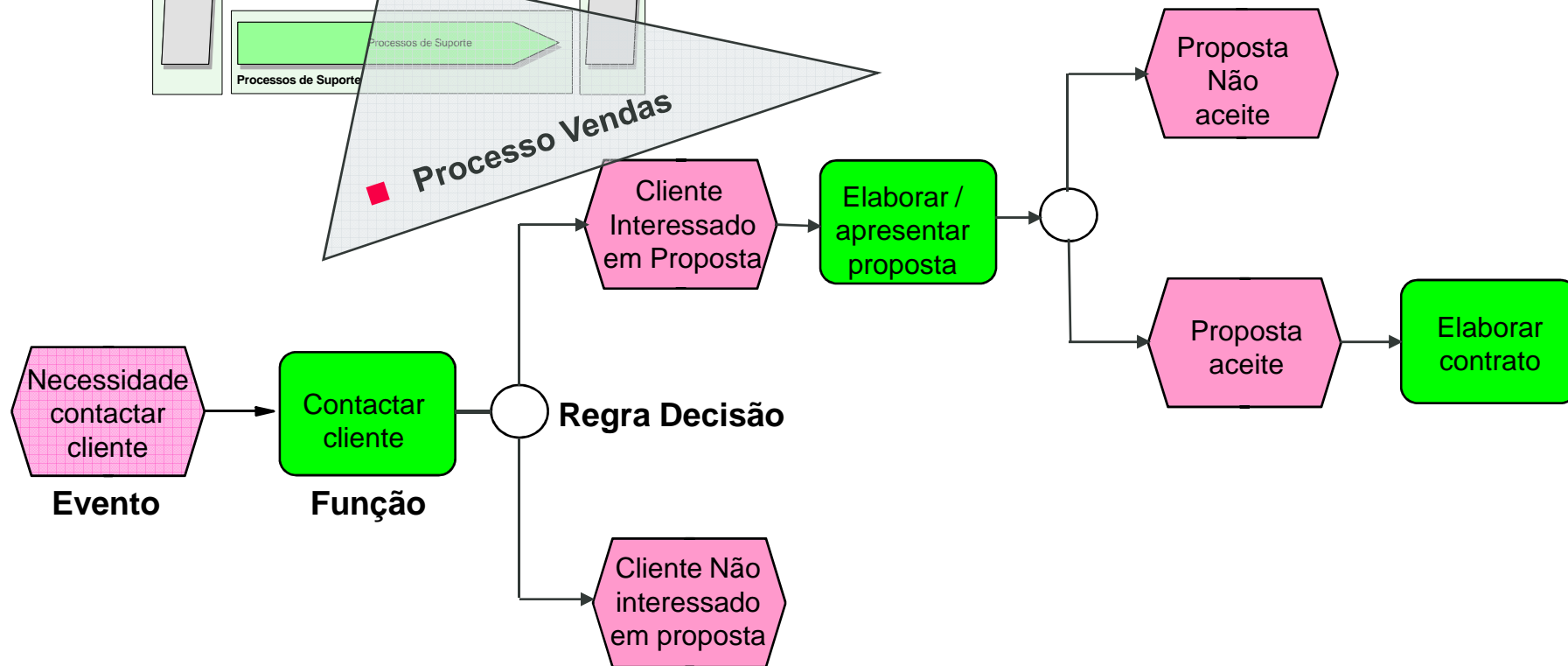
Visão do Negócio - Identificação de Processos Chave



Visão do Negócio - Cadeia de Valor & Processos de Negócio



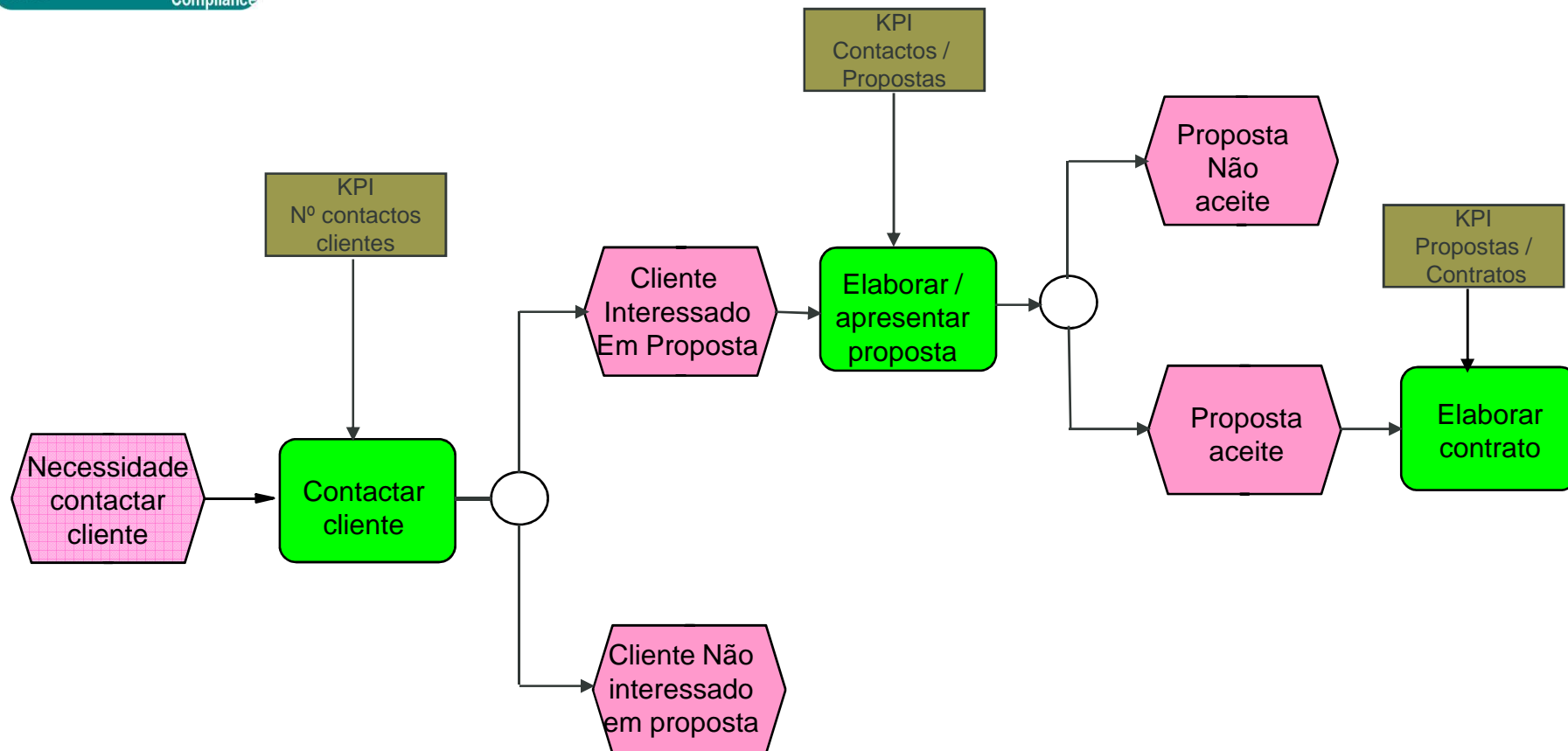
>> EPC (Event Process Chain) como exemplo de uma ÚNICA linguagem comum <<



Visão do Negócio - Alinhamento de KPI's nos Processos



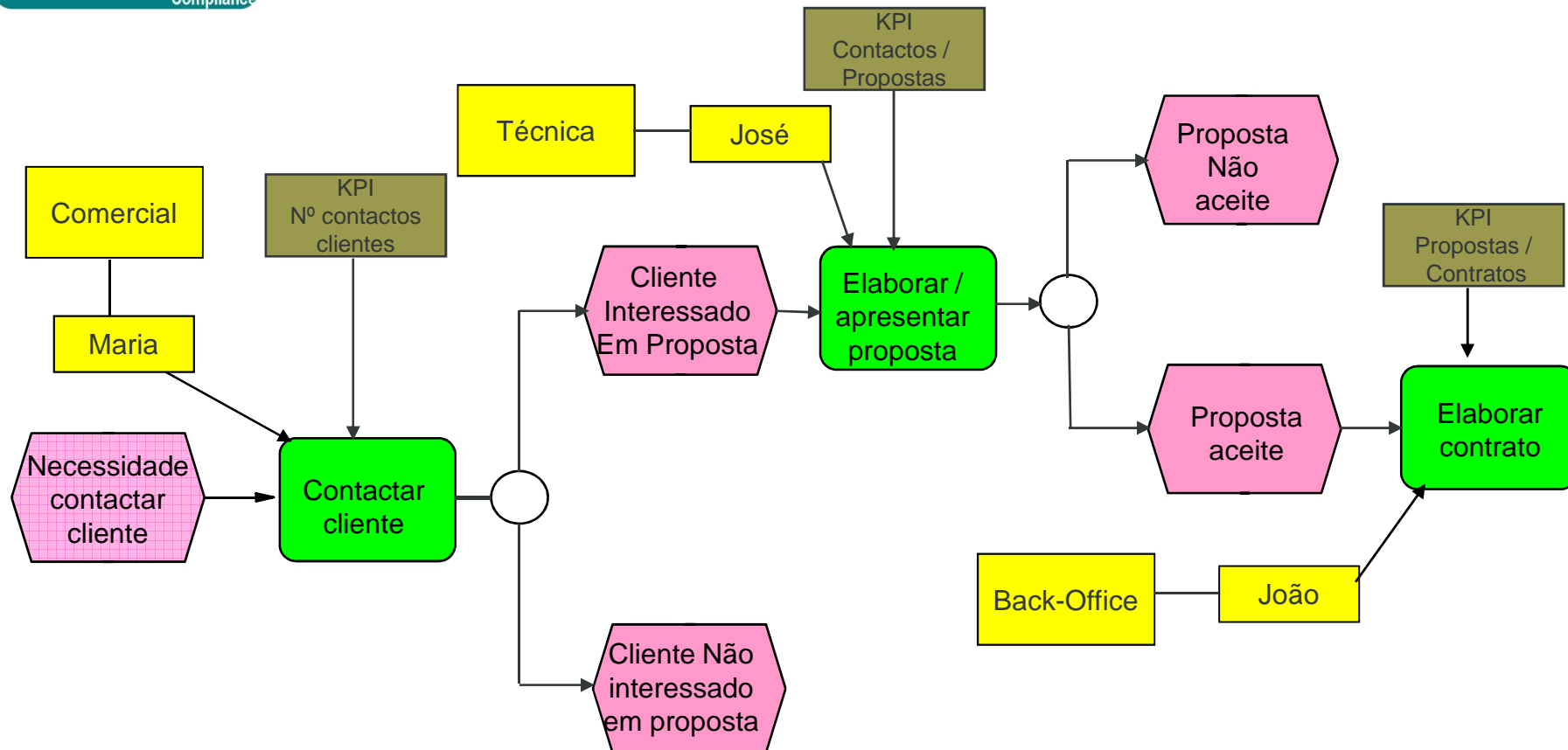
>> Possibilidade de localizar os indicadores de performance no contexto do processo <<



Visão do Negócio - Alinhamento de Recursos Humanos



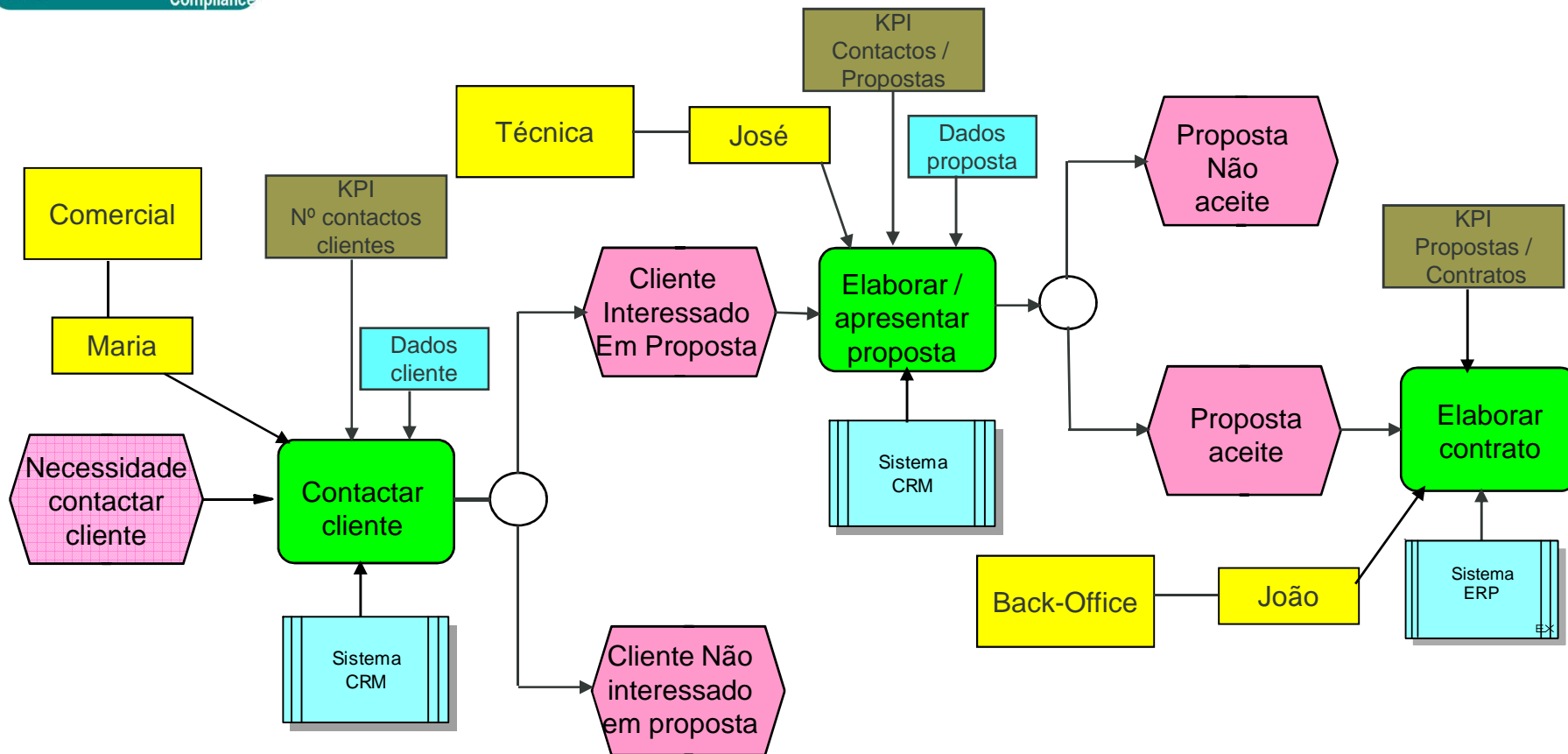
>> Possibilidade de localizar recursos humanos no contexto do processo <<



Visão do Negócio - Alinhamento com as TI's



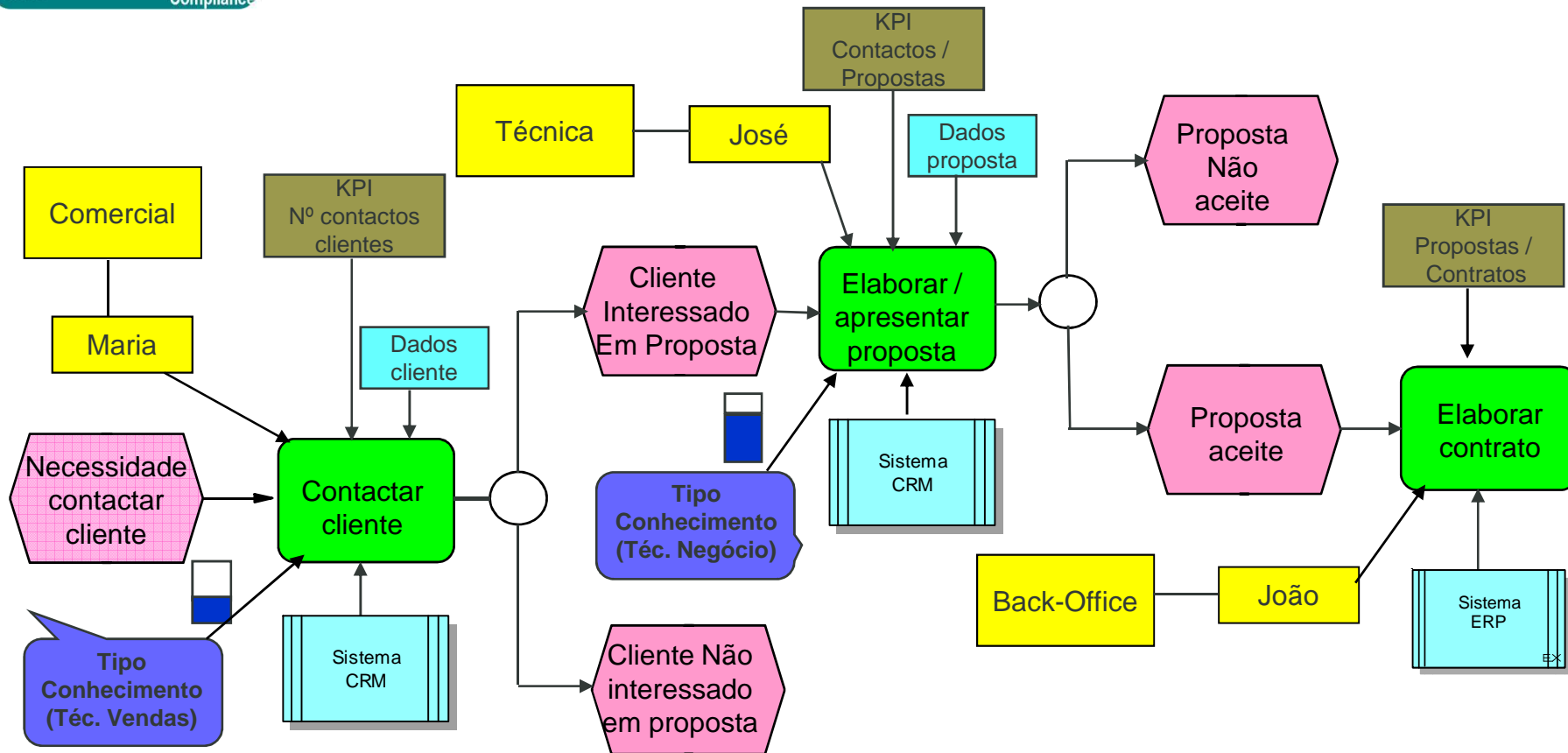
>> Possibilidade de localizar dados, aplicações,... no contexto do processo <<



Visão do Negócio - Alinhamento com Competências

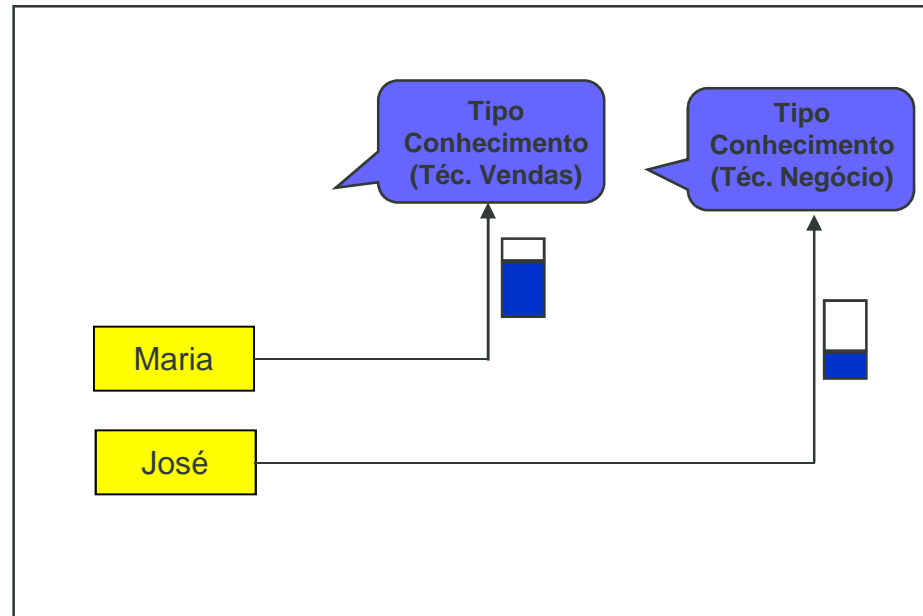
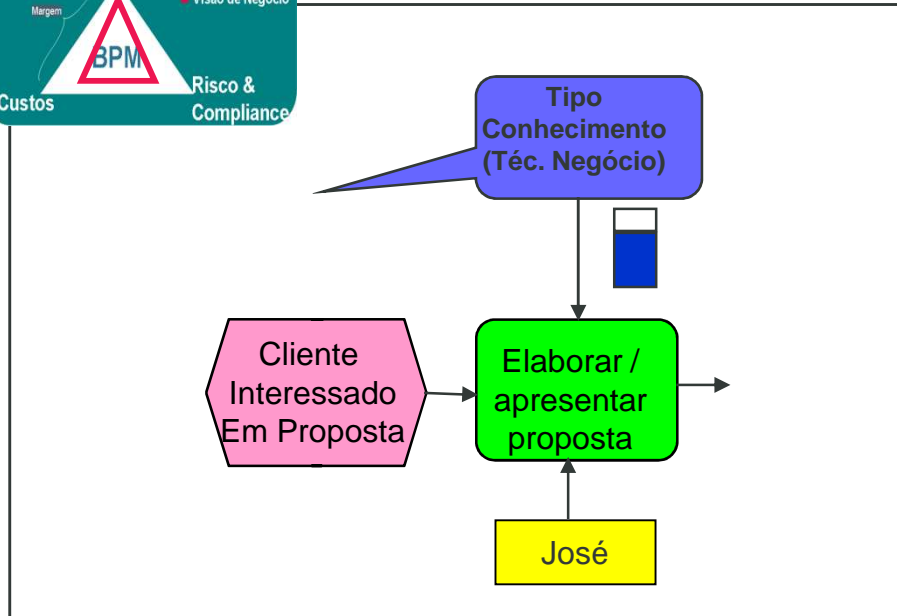


>> Possibilidade de localizar o conhecimento exigido no contexto do processo <<



Visão do Negócio - Conhecimento exigido vs. existente

>> Quem sabe o quê dentro da Organização <<

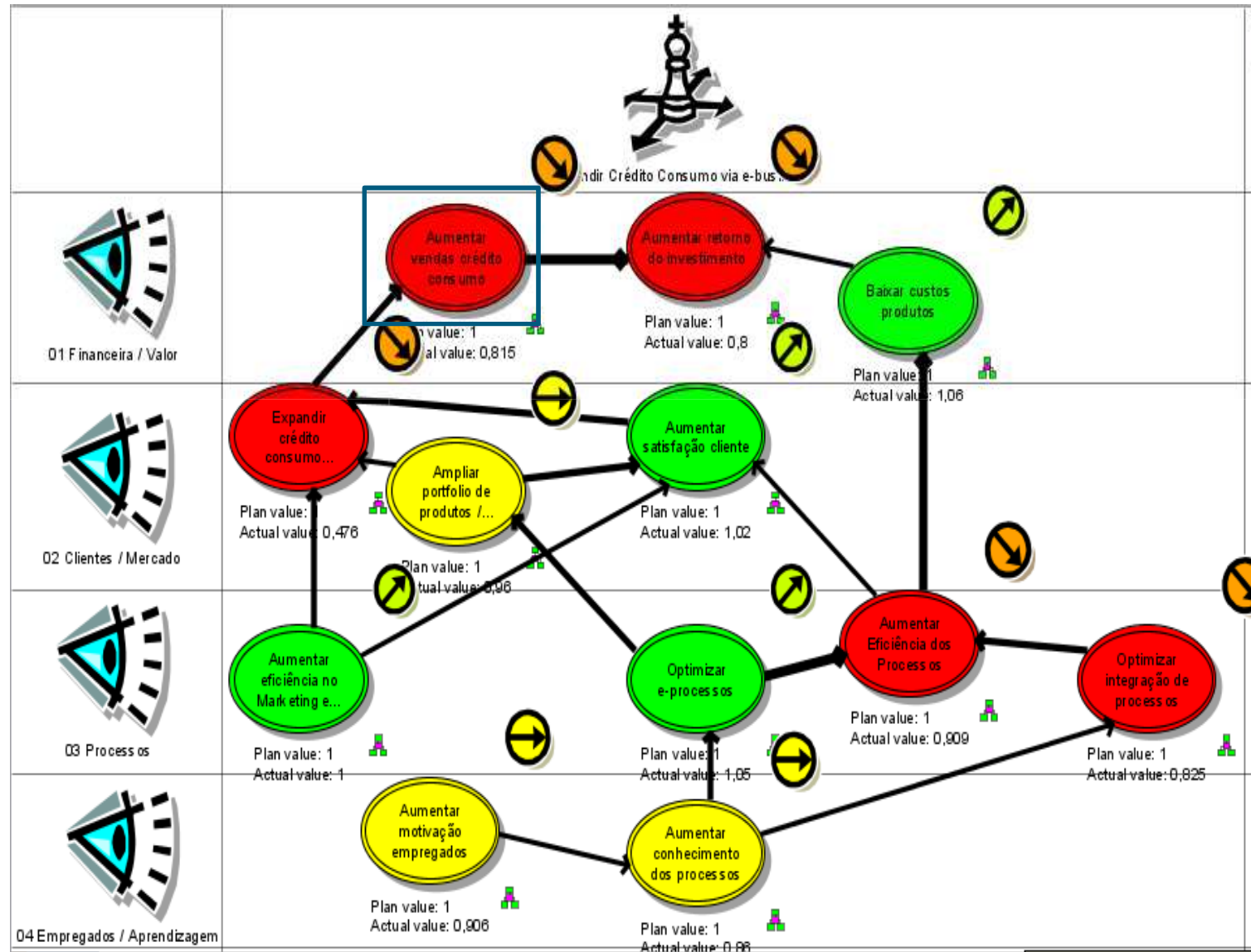


As funções requerem competências com diferentes graus: baixo, médio, elevado

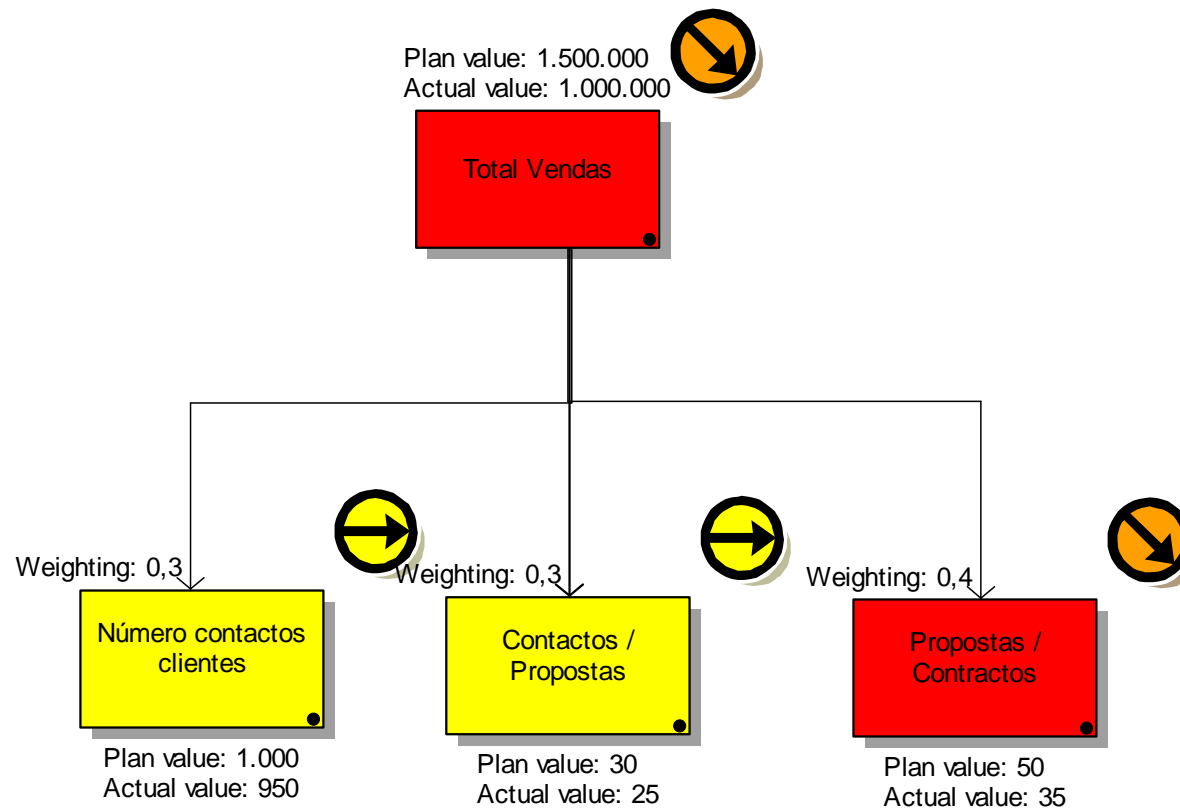
As pessoas têm competências com diferentes graus: baixo, médio, elevado

Permite uma Gestão de Competências mais Eficaz

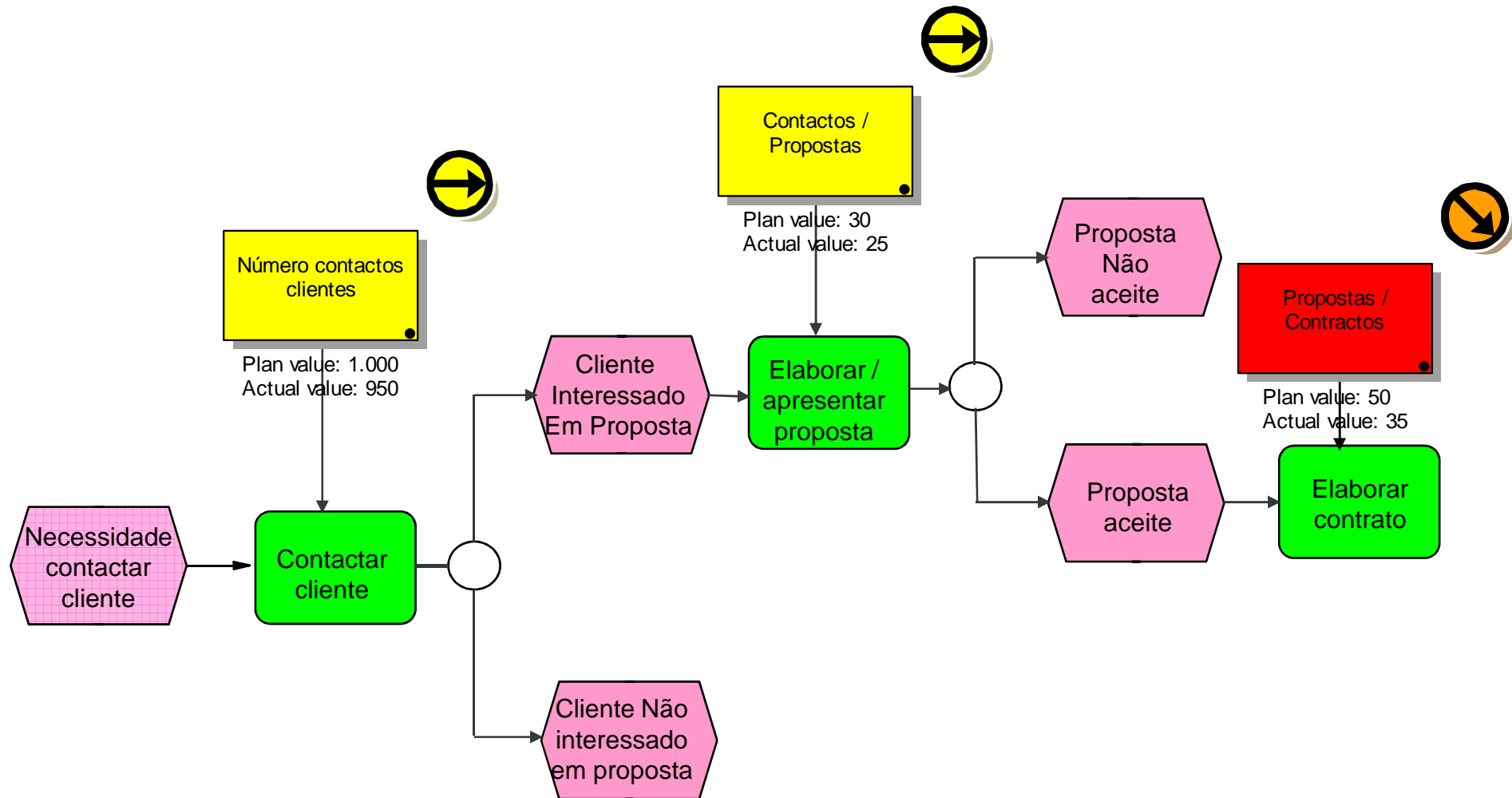
(Implementação) + Monitorização de Objectivos



Monitorização de Indicadores de Performance



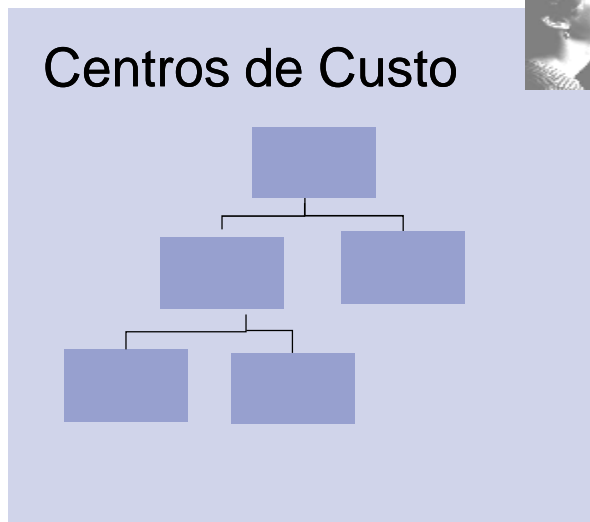
Monitorização de Indicadores de Performance nos Processos



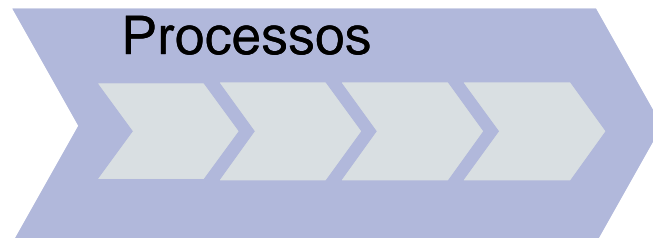
Visão do Negócio - Estrutura de custos baseada nos processos



Centros de Custo



Capacidade de utilização



Processos

- As capacidades são mantidas nos centros de custo
- As capacidades mantidas podem ser usadas pelos processos
- Os custos resultam do uso **directo** dos recursos pelos processos, os quais podem ser alocados **exactamente** nas funções que os consomem.

Visão do Negócio - Perspectivas e níveis de ABC



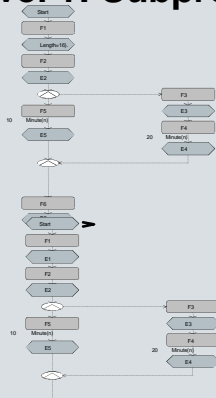
Modelos ARIS

- ▶ Conceito de Nível
- ▶ Conceito de Perspectiva

Modelo nível 0: Processos Principais



Modelo nível 1: Subprocesso



Processo de vendas

Transferencia Dados

Modelo de avaliação

- ▶ Conceito de Nível
- ▶ Conceito de Perspectiva

Níveis de Avaliação

Avaliação nível 0

Processo	Processo	Processo	Processo	Processo	Processo
...

Avaliação nível 1

Processo	Processo	Processo	Processo	Processo	Processo
...

Centros de Custo

Processos

Visão do Negócio - Parametrização e cálculo de custos



Necessidade contactar clientes

Contactar/
Informar clientes
s/novo produto

Cliente Não interessado

Cliente interessado

Attribute name	Contactar/Informar clientes
Avg. processing time	20 Minute(s)
Min. processing time	10 Minute(s)
Max. processing time	30 Minute(s)

Crédito ao Consumo

Attribute name	Crédito ao Consumo
Client	
Company code	
Head of cost center	
Cost center ID	<input checked="" type="checkbox"/> Cost center ID
Cost rate	20 EUR
Cost center number	

Gestor CC

Responsável CC

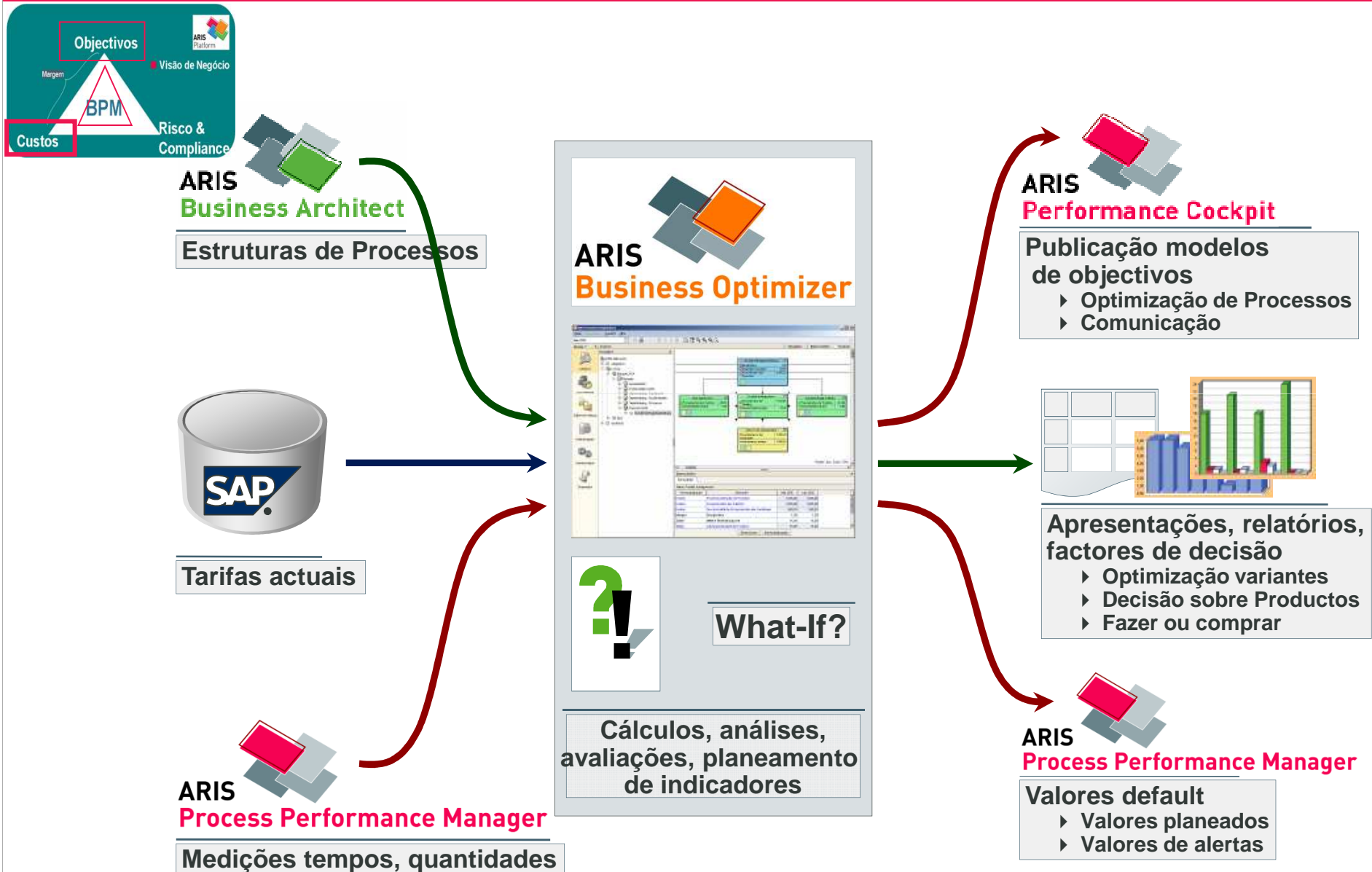
Staff Temporário CC

Custo Função = (Tempo Total) x (Custo Unitário Unidade Tempo) x (Factor de Utilização)

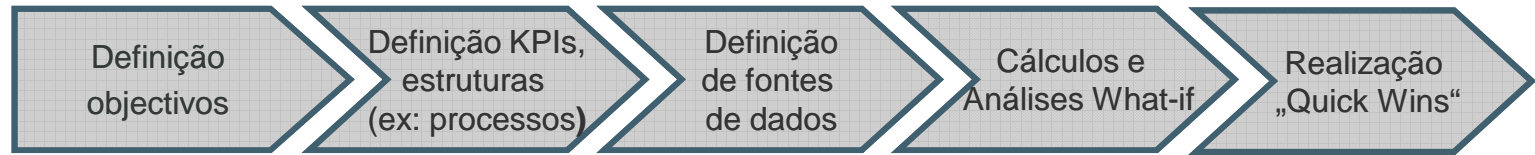
Contactar/ Informar clientes s/novo produto	
Process costs of the function	400,00
Total function duration	20,00

$$\sum (\text{Custo Funções}) = \text{Custo Processo}$$

Visão do Negócio - Procedimento para o ARIS BO

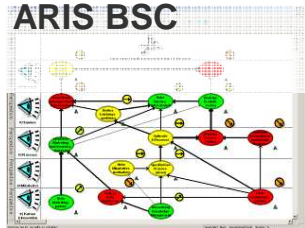


Visão do Negócio - Realização de „Quick Wins“

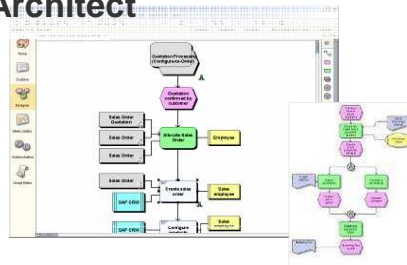


1

Workshop: Objectivos → ARIS BSC

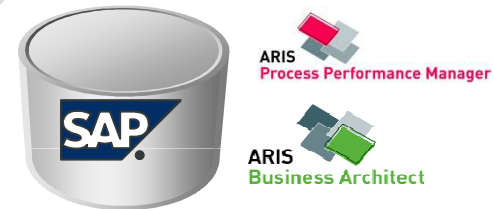


2 Estruturas de Processos, KPIs → ARIS Business Architect



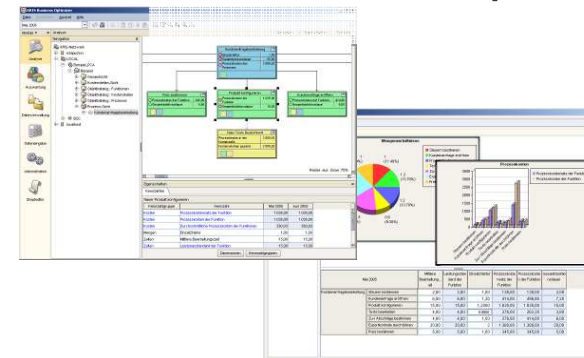
3

Possíveis Fontes de Dados



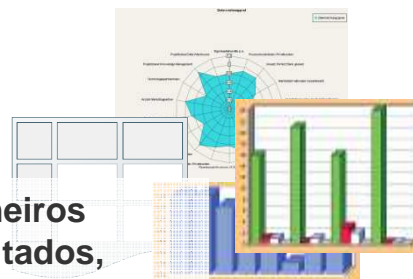
4

Cálculos e Análises What-if via ARIS Business Optimizer



5

Primeiros Resultados, Acções requeridas



Agenda

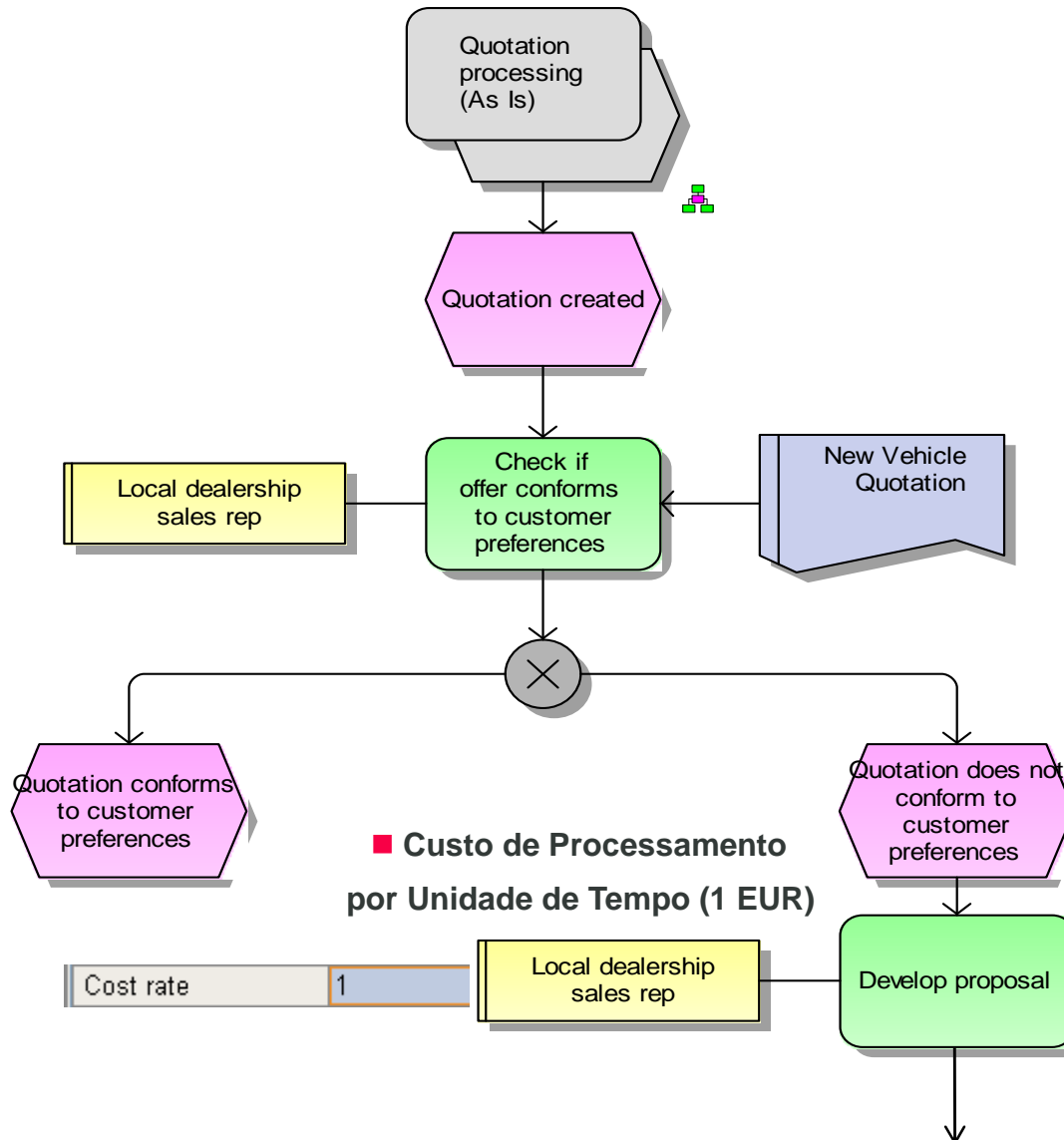
1 Plataforma ARIS

2 Gestão de Processos – Modelação, Objectivos e Custos

3 Demo Prática

4 Sumário / Recomendações

Variáveis de Custo de um processo „Contract Processing“ (Ex: Função „Develop Proposal“)

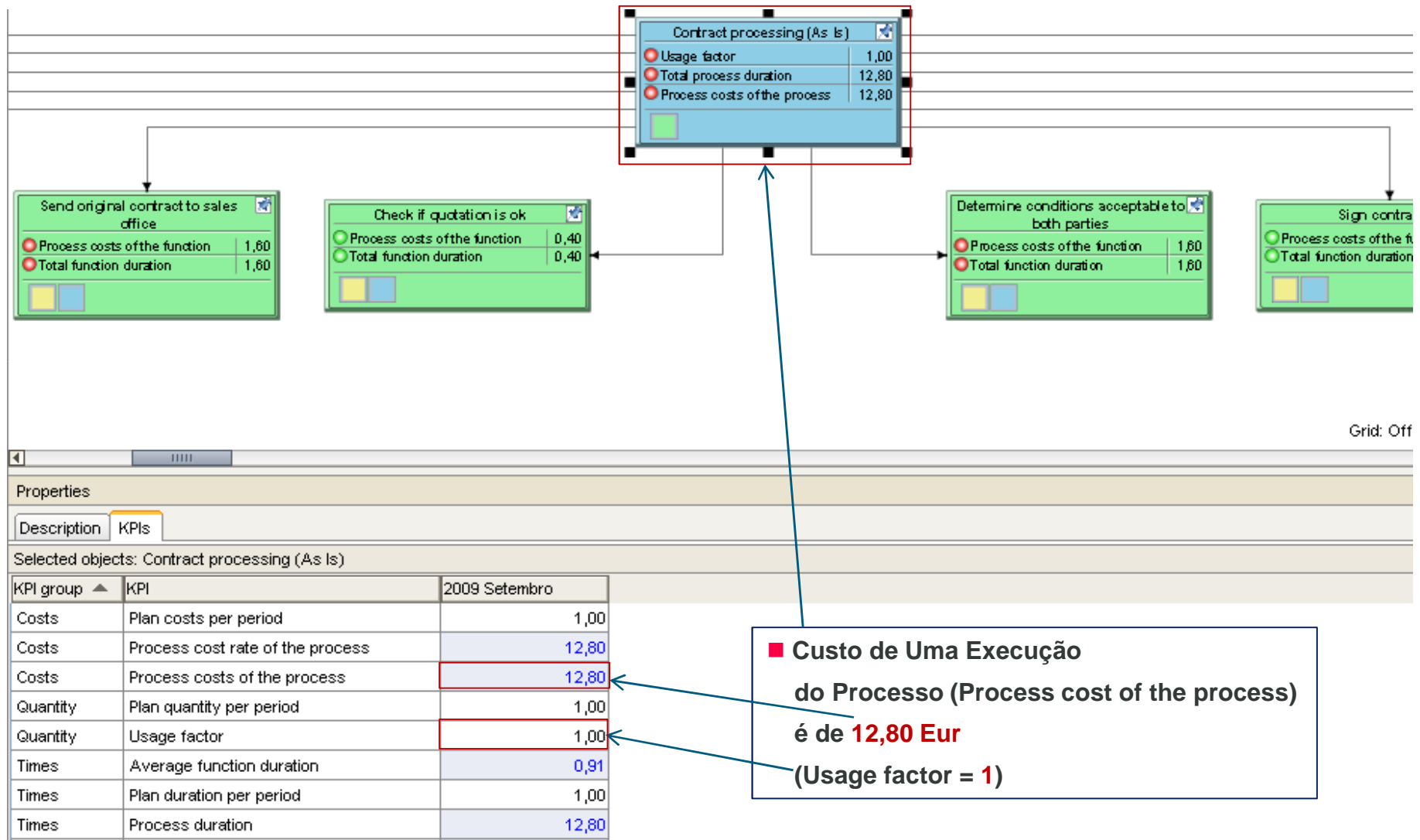


■ **Custo de Processamento por Unidade de Tempo (1 EUR)**

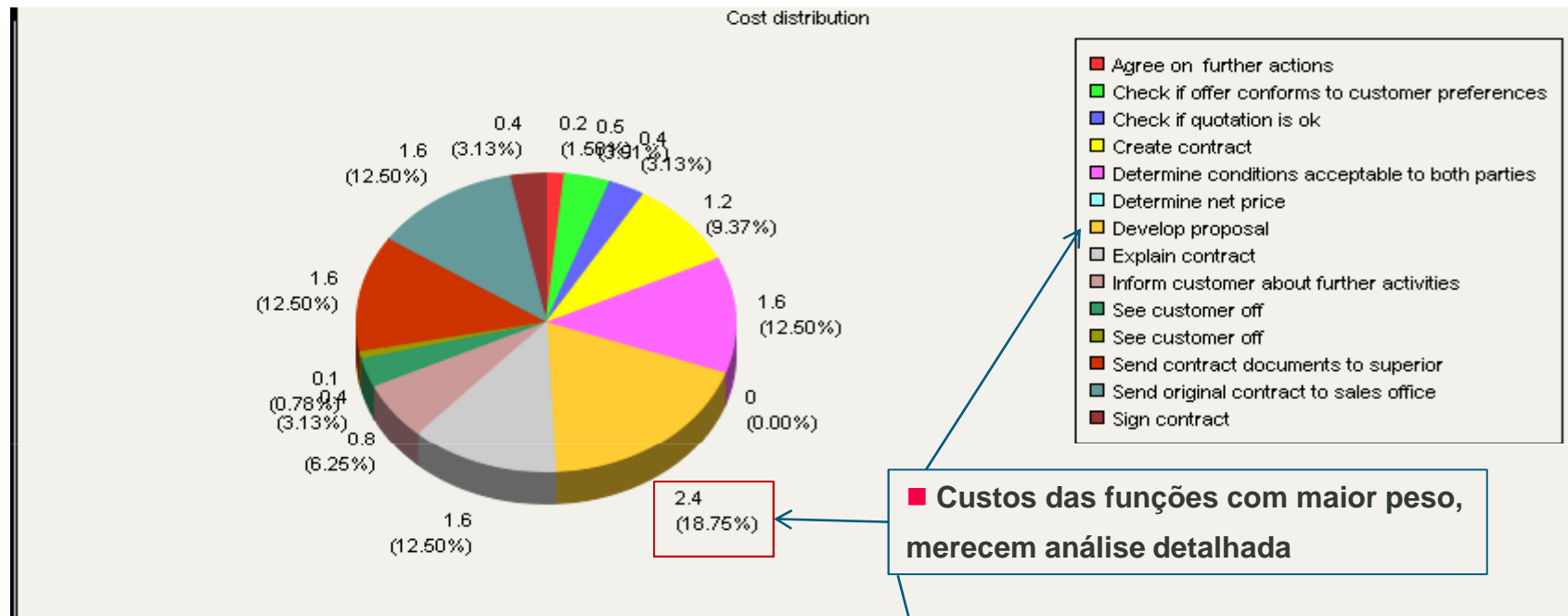
■ **Tempo médio processamento da função “Develop proposal”**

Attribute name	Develop proposal (English - Alternative language)
Avg. processing time	3 Minute(s)
Min. processing time	
Max. processing time	

Cálculo de custo do processo „Contract Processing“



Análise da distribuição de custos do processo „Contract Processing“



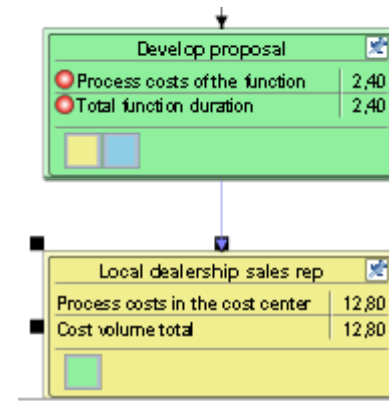
2009 Setembro		Average processing time	Performance standard of the function	Process cost rate of the function	Process costs of the function	Total function duration	Usage factor
Contract processing (As Is)	Agree on further act...	1,00	1,00	1,00	0,20	0,20	0,20
	Check if offer confor...	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	1,00
	Check if quotation is ok	0,50	0,50	0,50	0,40	0,40	0,80
	Create contract	1,50	1,50	1,50	1,20	1,20	0,80
	Determine conditions ...	2,00	2,00	2,00	1,60	1,60	0,80
	Determine net price	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,80
	Develop proposal	3,00	3,00	3,00	2,40	2,40	0,80

■ Duas possibilidades de redução de custos se colocam:

- Diminuir o custo da “rate” (custo de processamento por unidade de tempo (minuto))
- Diminuir o custo do tempo médio de processamento da função

KPI group ▲	KPI	2009 Setembro
Costs	Process costs of the function	2,40
Quantity	Usage factor	0,80
Times	Average function duration	0,91
Times	Average orientation time	0,00
Times	Average processing time	3,00

KPI group ▲	KPI	2009 Setembro
Costs	Cost rate	1,00
Costs	Cost volume total	12,80
Costs	Process costs in the cost center	12,80



■ No caso da opção de diminuição do tempo de processamento, podem-se colocar dois cenários possíveis

- Automatizar a função, se for executada manualmente, ou
- Melhorar os recursos de automatização, se já for previamente automatizada

Cálculo do impacto de redução de custos na função e no processo (uma execução)

■ Processo

Contract processing (As Is)	
Usage factor	1,00
Total process duration	12,80
Process costs of the process	12,80

Contract processing (As Is)	
Usage factor	1,00
Total process duration	10,80
Process costs of the process	10,80

■ Função

Develop proposal	
Process costs of the function	2,40
Total function duration	2,40

■ Diminuição do tempo de processamento (3 -> 0,5 Min), implica uma diminuição de custo de 2 Eur, por cada execução

Develop proposal	
Process costs of the function	0,40
Total function duration	0,40

■ KPI

KPI group ▲	KPI	2009 Setembro
Costs	Process costs of the function	2,40
Quantity	Usage factor	0,80
Times	Average function duration	0,91
Times	Average orientation time	0,00
Times	Average processing time	3,00

KPI group ▲	KPI	2009 Setembro
Costs	Process costs of the function	0,40
Quantity	Usage factor	0,80
Times	Average function duration	0,77
Times	Average orientation time	0,00
Times	Average processing time	0,50

Cálculo de impacto de redução de custos global no processo, e orientação do investimento financeiro

Contract processing (As Is)	
Usage factor	1.000,00
Total process duration	12.800,00
Process costs of the process	12.800,00

■ Se o factor de uso (frequência) for de 1000 num ano, haverá uma poupança de 2.000 Eur / Ano

Contract processing (As Is)	
Usage factor	1.000,00
Total process duration	10.800,00
Process costs of the process	10.800,00

- Num cenário de investimento a 5 anos, teríamos um financiamento possível de 10.000,00 Eur (P.e., na aquisição ou desenvolvimento interno de uma aplicação (TI)), com retorno garantido nesse período.

Agenda

- 1** Plataforma ARIS
- 2** Gestão de Processos – Modelação, Objectivos e Custos
- 3** Demo Prática
- 4** Sumário / Recomendações

Recomendações

1

... não esquecer de definir sempre os objectivos em primeiro lugar
- Nível Estratégico, O Porquê?

2

... definir o modo (processos de negócio) como nos propomos alcançar os objectivos
- Nível Tático, o Como?

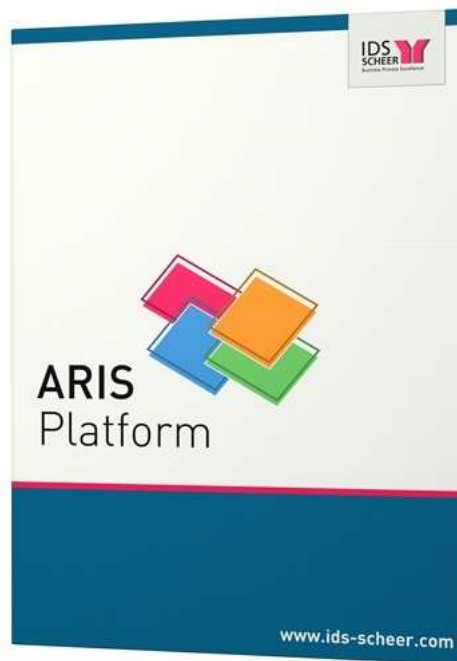
3

... os processos de negócio consomem recursos (RH, TI's) e o seu desempenho depende da adequação dos mesmos
- Nível Operacional, Com Quem(RH)?, Com Quê (TI's)?

4

... não basta planear e executar, é necessário medir e analisar sistematicamente, identificar desvios e tomar medidas correctivas (Melhoria contínua)

Business
Performance
Edition



© Copyright IDS Scheer AG, Saarbrücken, 2008

All rights reserved.

The contents of this document are subject to copyright. Any changes, modifications, additions or amendments require prior written consent from IDS Scheer AG, Saarbrücken. Reproduction in any form is only permitted on the condition that the copyright notice remains on the actual document. Publication or translation in any form requires prior written consent from IDS Scheer AG, Saarbrücken.

“ARIS”, “IDS”, “ProcessWorld”, “PPM”,  and  symbol are trademarks or registered trademarks of IDS Scheer AG in Germany and in many other countries worldwide.

“SAP NetWeaver” is a trademark of SAP AG, Walldorf. All other trademarks are the property of their respective owners.

Alle Rechte vorbehalten.

Der Inhalt dieses Dokuments unterliegt dem Urheberrecht. Veränderungen, Kürzungen, Erweiterungen und Ergänzungen bedürfen der vorherigen schriftlichen Einwilligung durch IDS Scheer AG, Saarbrücken. Jede Vervielfältigung ist nur gestattet unter der Bedingung, dass dieser Urheberrechtsvermerk beim Vervielfältigen auf dem Dokument selbst erhalten bleibt. Jede Veröffentlichung oder jede Übersetzung bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung durch IDS Scheer AG, Saarbrücken.

„ARIS“, „IDS“, „ProcessWorld“, „PPM“,  und das Symbol  sind Marken oder eingetragene Marken der IDS Scheer AG in Deutschland und in vielen anderen Ländern weltweit.

SAP NetWeaver ist eine Marke der SAP AG, Walldorf. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.