



Encontro: Gestão e Competitividade
em Logística Empresarial

Melhorando o Controle de Processos e a Experiência do Cliente

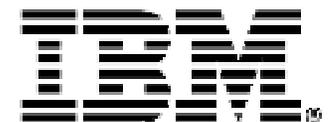
Rodolfo Ramponi

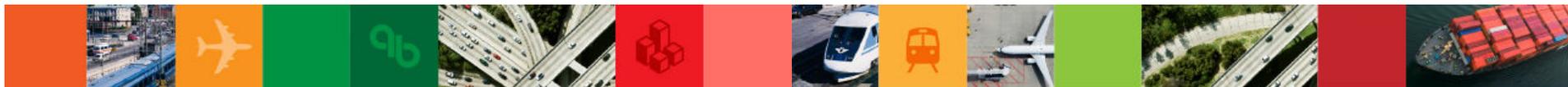
Gerente Comercial



eWave do Brasil

Realização



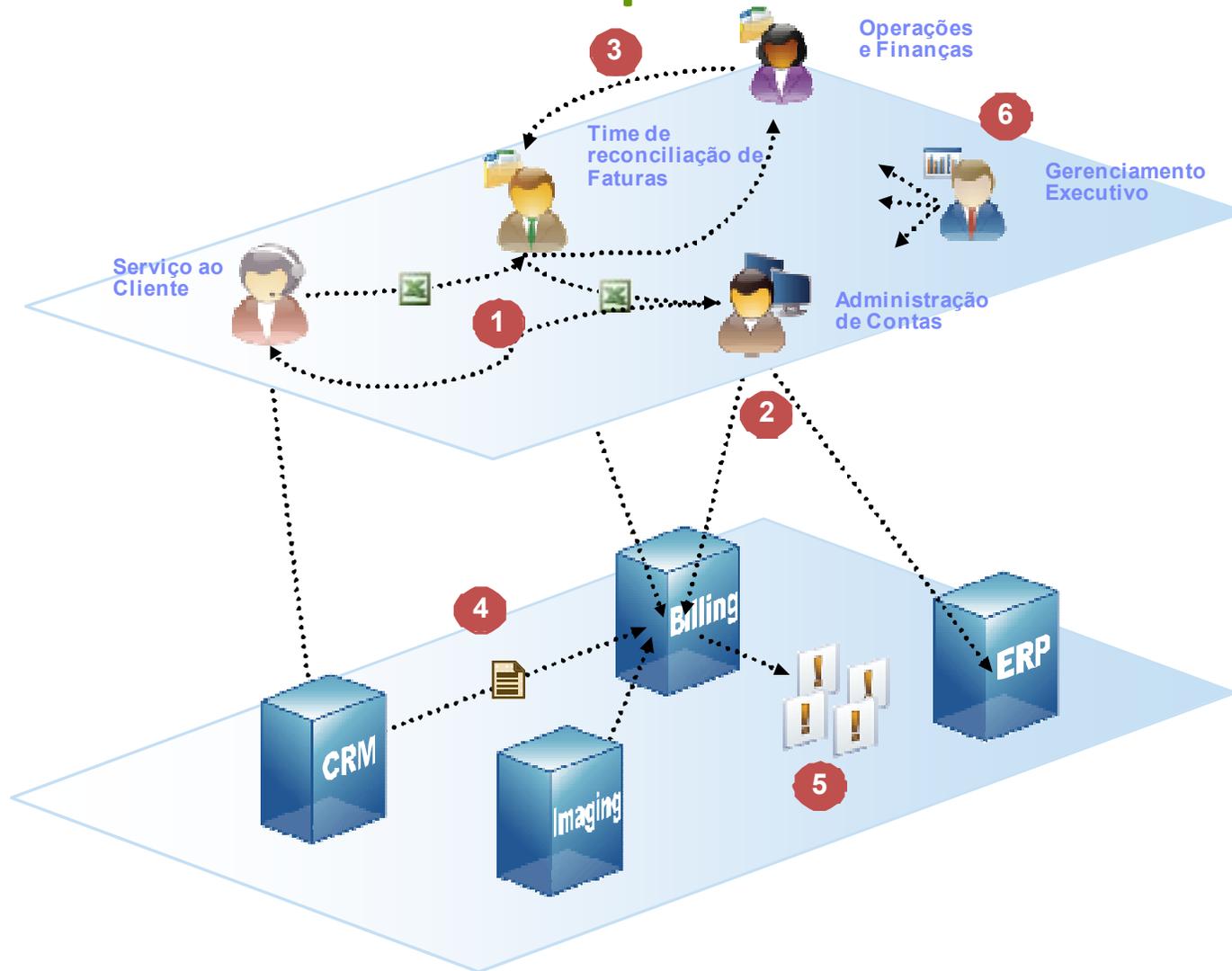


Agenda

- **Conceito**
- IBM Webphere BPM
- Iniciando um projeto de BPM
- Referências



Problemas Típicos de Processos de Neg



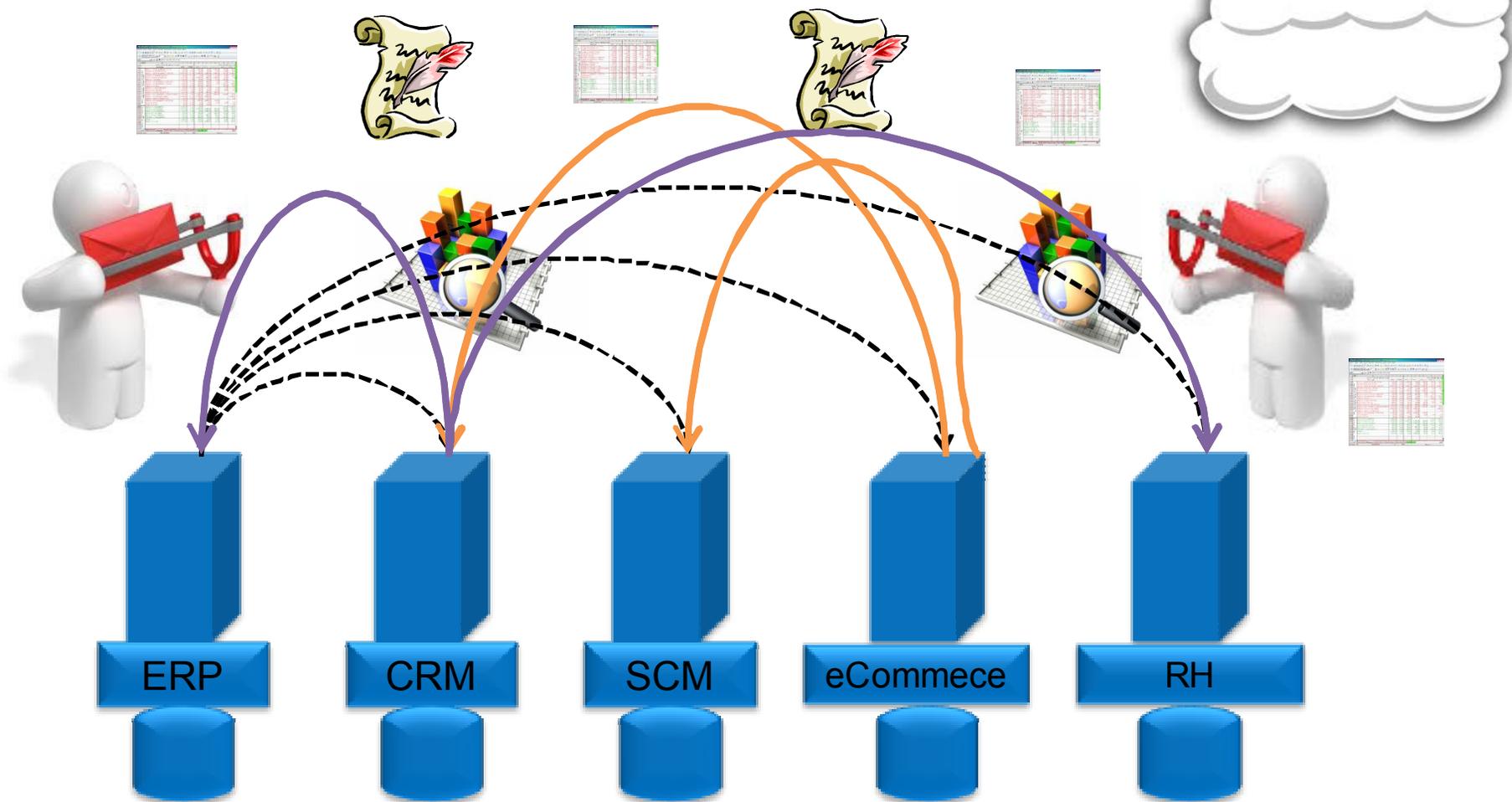
1. Tarefas e comunicação não estruturadas (por exemplo, papel ou e-mail).
2. Ambientes de trabalho ineficientes.
3. Priorização inconsistente.
4. Fluxo de dados incompletos entre sistemas.
5. Falta de controle sobre eventos de sistemas e de negócios (exceções).
6. Pouca visibilidade no desempenho do processo.

Problemas nas empresas :

- Não consegue crescer com eficiência.
- Satisfação do Cliente.



Cenário sem BPM

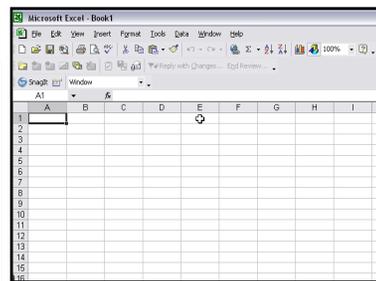
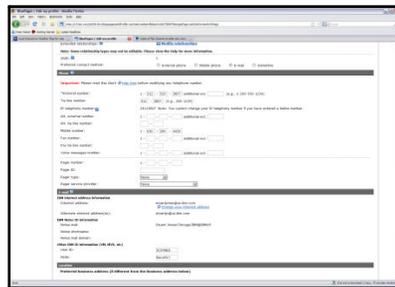




Com as tecnologias tradicionais é difícil facilitar e forçar mudanças

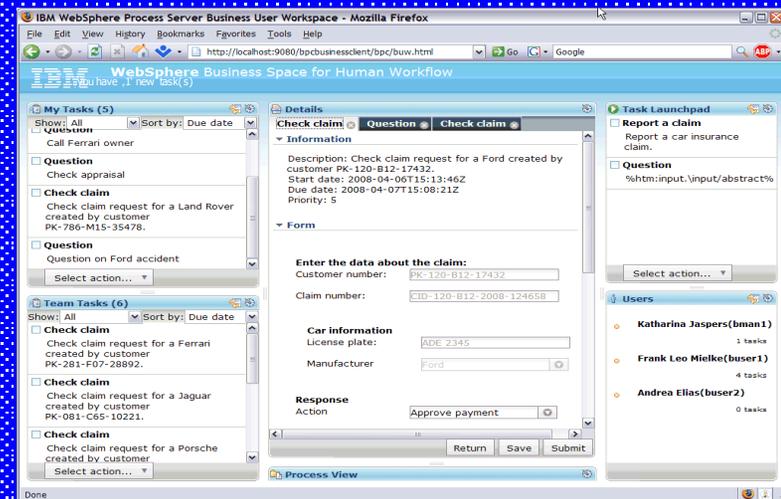
Sem BPM:

- Usuários acessam múltiplas aplicações sendo que cada uma possui uma interface específica de tela.
- Necessário múltiplos logins.
- Usuários têm que pesquisar a informação requerida.
- Usuários devem entender o fluxo dos processos.

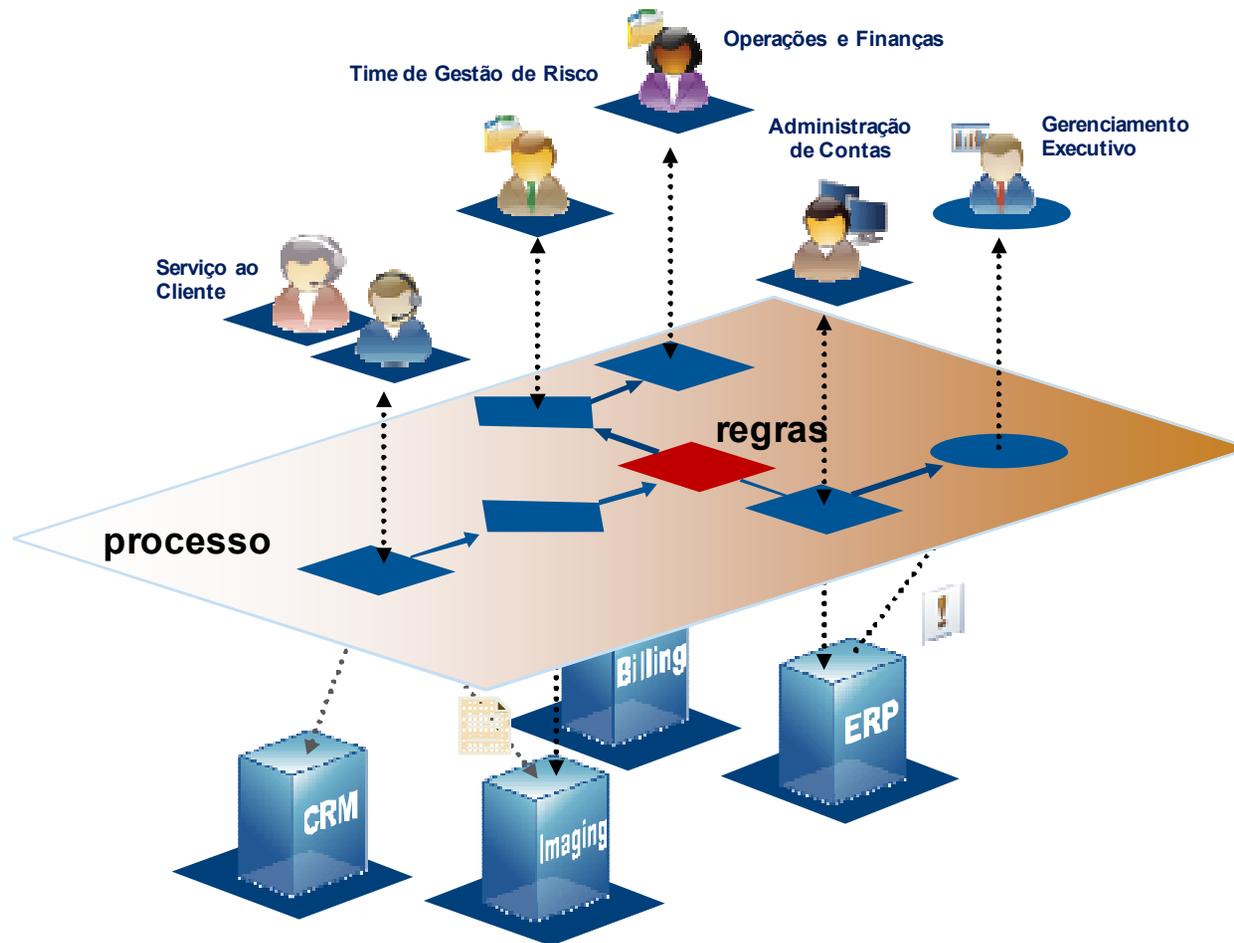


Com BPM:

- Usuários acessam múltiplas aplicações através de uma única interface de tela.
- Somente um único login.
- Motor de processos coleta e apresenta todos os dados requeridos, de acordo com as definições e requerimentos dos processos.
- Fluxo do processo é encapsulado dentro da definição do processo.



BPM organiza o caos



- 1 Automatiza o fluxo de trabalho & tomada de decisão.
- 2 Reduz os erros e aumenta a consistência.
- 3 Padroniza resolução nas geografias.
- 4 Aproveita dados e sistemas existentes.
- 5 Monitora eventos de negócios e inicia ações.
- 6 Visibilidade em tempo real e controle de processo.

Benefícios ao cliente :

- Grande redução de trabalho manual e erros.
- Resolução mais rápida e consistente .
- Mais facilidade para gerenciar os negócios.
- Tratamento mais consistente de casos.



Exemplo no Varejo: dois gerentes recebem alertas através dos dashboards...

Gerente do Inventário



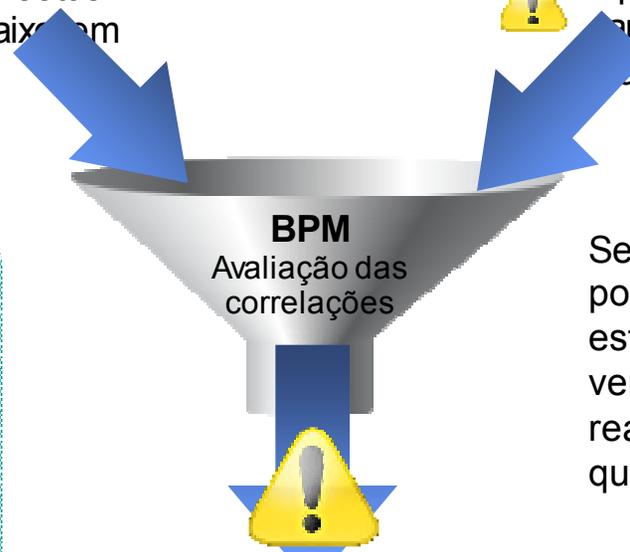
Estoque de camisetas listradas está baixo em três regiões

Gerente de Marketing



A previsão de vendas de camisetas listradas está muito baixa

... Trabalhando individualmente, o gerente do Inventário faria grandes compras de camisas florais, pois não saberia dos dados de previsão de vendas baixas para as 3 regiões.



Se um item estiver com pouca quantidade no estoque e as previsões de vendas são baixas, não reabastecer grandes quantidades.

Melhorando o Controle de Processos e a Experiência do Cliente - Rodolfo Ramponi



Ambos gerentes tomam uma ação baseada no alerta do BEP...



... O gerente do inventário faz uma mudança de política para um processo de negócio, enquanto o gerente de marketing inicia uma resposta estratégica.



Exemplo de um Banco: mudança na regra para conceder um empréstimo bancário



Gerente Comercial



Mudança rápida nas

Regras de empréstimo

```
if
  all of the following conditions are true :
    - the age of the driver is between 18 and 21
    - the number of accidents the driver has been involved is at least 1
    - the number of traffic tickets the driver has received is at least 1
then
  add a $ 8 surcharge to 'Auto Quote Response' , reason: "Young driver surcharge" ;
```

disponibilizando uma ferramenta de mudança de regras para seus usuários de negócio você consegue ser mais competitivo, se antecipando ou adaptando-se as mudanças do mercado



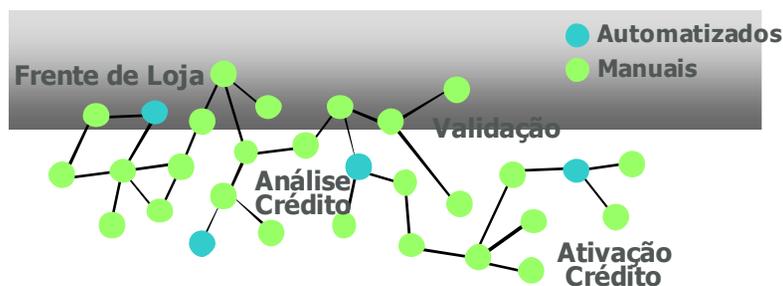
Diminuir a taxa de juros de 2% para 1,5% para os clientes Silver



Exemplo de melhoria de processo e redução de custo implementando o IBM BPM – Cliente de Varejo

Abertura de Crediário: Varejo

Processo "As Is"

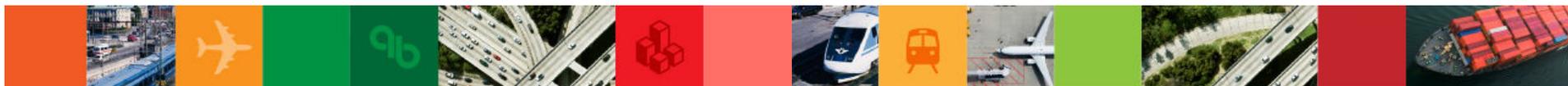


- **7 de 66 tarefas** automatizadas (10%)
- **57min (mínimo)**
- **R\$ 12.25** / transação
- **86% do tempo** gasto em entrada de dados

Processo "To Be"



- **32 de 58 tarefas** automatizadas (55%)
- **29min(média)** (28min menos)
- **R\$ 7,32** / transação (40% redução)
- **21% do tempo** gasto em entrada de dados (65% de economia de tempo)



Santa Bárbara d'Oeste
Americana e Nova Odessa

Após a Implantação

Informações por contrato do periodo	AS IS	TO BE
Regras de negocio documentada	-	6
Processo com interação humana	57	9
Processo automatizado	-	13
Colaboradores executando	14	6
Colaboradores validando	1	3
Tempo de execução	4 meses	3 meses
Estimativa de produtividade	-	45%



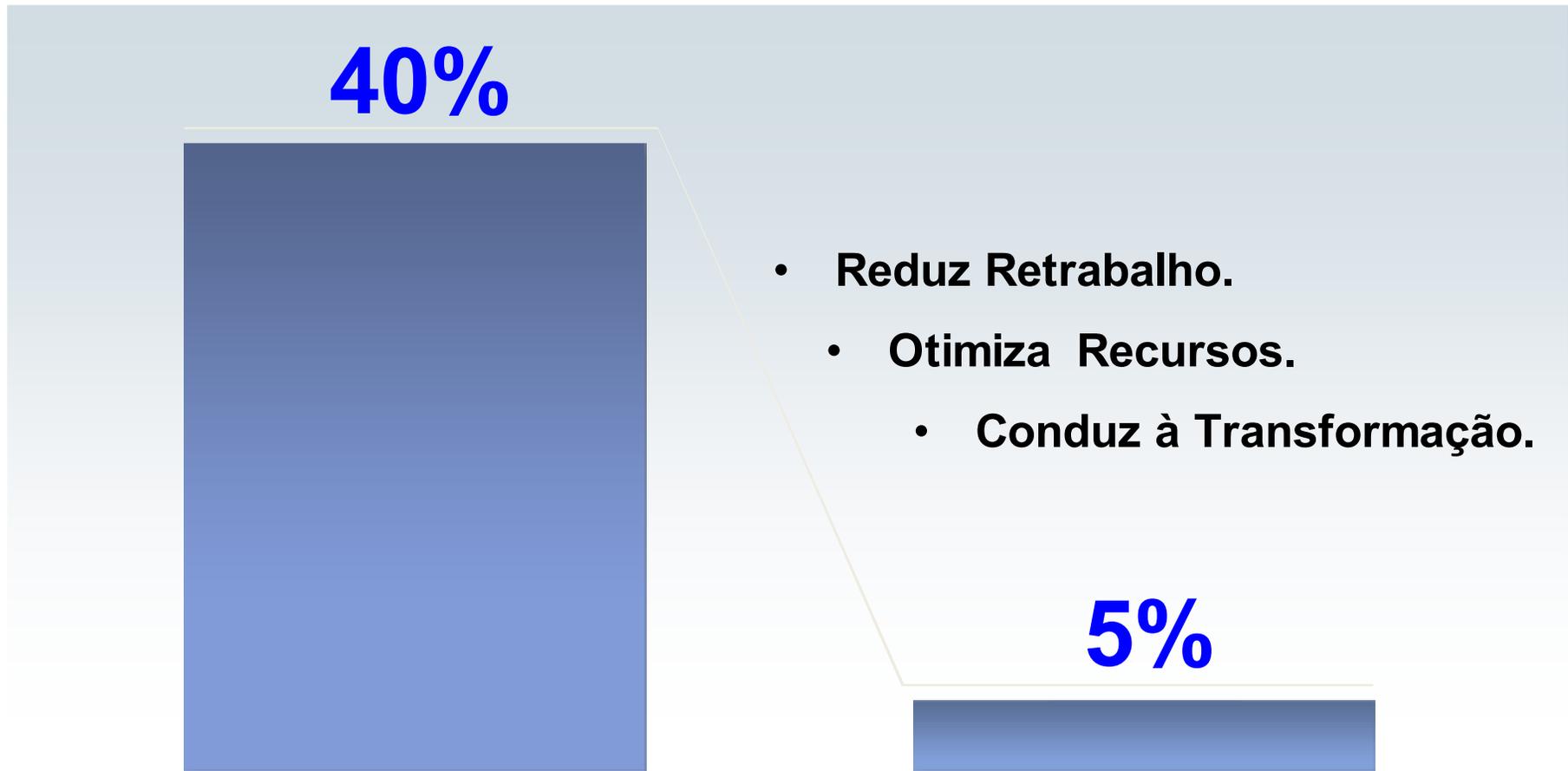
Ações e Resultados



- O 1º processo em BPM, “Reajuste de Contratos”:
 - diminuição significativa do tempo de execução do processo.
 - maior resultado, maior produtividade e menor interação humana.
 - automação e eliminação de erros em procedimentos manuais.
 - o gestor passou a ter visibilidade mais assertiva e imediata sobre o andamento, dimensionamento, custos e benefícios produzidos pelos processos automatizados.



BPM aumenta a produtividade dos funcionários em apoio para uma transformação maior!



A promessa de BPM: reduzir o retrabalho.

Até 35% *

*Fonte: Análise interna IBM de 200 clientes

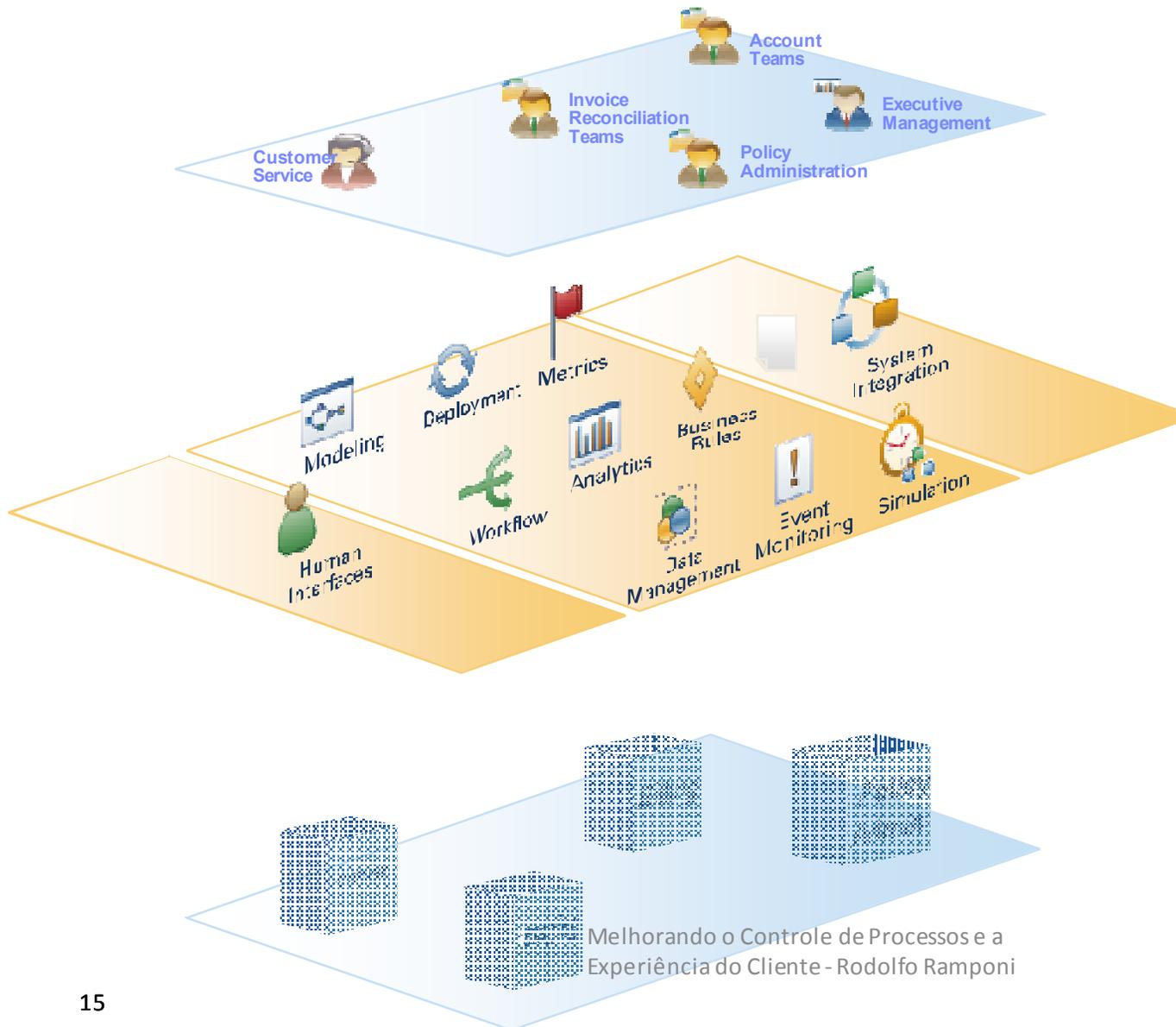


Agenda

- Conceito
- **IBM Webshere BPM**
- Iniciando um projeto de BPM
- Referências



Os recursos essenciais de BPM



-  • Modelagem
-  • Simulação + Otimização
-  • Workflow
-  • Regras
-  • Gestão de dados de negócios
-  • Interfaces de interação humana
-  • Documentos/Casos
-  • Gestão de Eventos
-  • Integração de sistemas
-  • Métricas
-  • Analítica



Ciclo de Vida BPM – Mudando Paradigmas



Simplicidade

- **Process Designer**
- Modelagem simples utilizando BPMN.
- Execução imediata.
- Edição concorrente com merge.
- Editor de regras de negócio utilizando a linguagem do ILOG.
- Compartilhamento de componentes.

Robustez

- **Process Server**
- Orquestração utilizando o padrão BPEL.
- Suporte transacional.
- ESB e adaptadores “Embedded”
- .WebSphere Application Server “Embedded “.

Governança

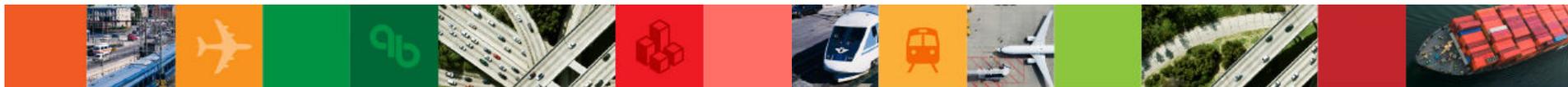
- **Process Center**
- Repositório único de processos.
- “Toolkits” para compartilhamento de componentes.
- Versionamento (snapshot) simples (1-clique).
- Volta do snapshot (1-clique).
- Implementação centralizada (1-clique).

Visibilidade

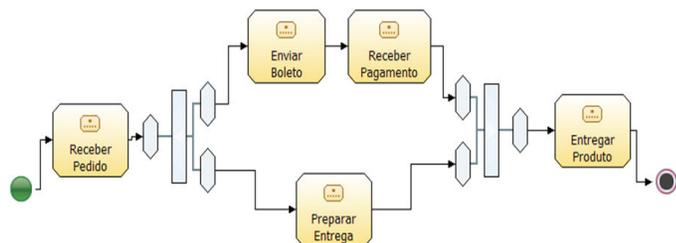
- **Performance Data Warehouse**
- Scoreboards/Dashboards em Real Time.
- Gráficos Drill-in .
- “Heatmaps” mostrando gargalos dos processos.
- Relatórios em “Real-time“.
- Dashboard de implementação com versões “in-flight“.

Melhorando o Controle de Processos e a
Experiência do Cliente - Resultados



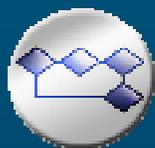


IBM BPM (Business Process Manager)



Visão

Automatizar processos e fluxos de informações entre clientes, parceiros e colaboradores.



Modelagem e Simulação

Desenho e simulação dos processos de negócios



Monitoria (BAM)

Monitoração da performance dos processos utilizando key performance indicators



Execução de Processos e Otimização

Coreografia dos processos através de sistemas, pessoas e informações



Regras de Negócios

Gerenciamento de regras de negócios e agilidade no tempo de implantação



Processo Baseado em Conteúdo

Coreografia dos processos através de documentos



Teamworks - Brandon Baxter - Order Fulfillment - Main

File Edit Playback Help

Designer Inspector Optimizer Save Snapshot Process Center Help

ORDER FULFILLMENT

- All
- Processes
- User Interface
- Implementation
- Rules
- Data
- Performance
- Setup
- Files

TOOLKITS

- System Data (7.0.0 GA)
- LSW SA Tools (Distro v1.3.0)
- SA Business Data Search (Distro ...)
- Environment Setup (Distro v1.2.1)
- CRM Integration (V2)
- Document Integration (V2)

SMART FOLDERS

- Favorites
- Changed today
- Changed this week
- Validation errors
- Ready for System Test
- Integrations Ready to Test

Order Fulfillment

Overview Diagram Variables Tracking Process KPIs

Send RFQ RFQ Response

Vendor

System

Analysts

Manual Start

Create Order

Order Fulfillment Started

Get Vendor Responses

Missed SLA

Select Fulfillment Rules

Quotes Received

Review Order

Review Order

Properties Validation Errors Where Used

Common

Name: TeamWorks

Documentation: This is my pool.

Revision History

twserv1

A figura é o processo e os usuários.

Melhorando o Controle de Processos e a Experiência do Cliente - Rodolfo Ramponi



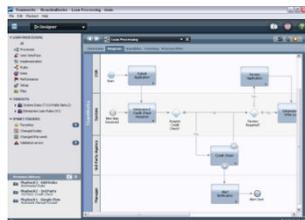


Ciclo de Vida BPM – Mudando Paradigmas

**IBM
Business
Process
Manager**



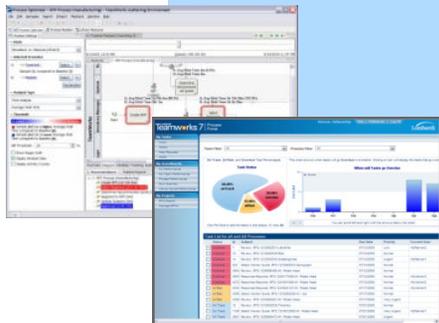
**Analista de
Negócios**



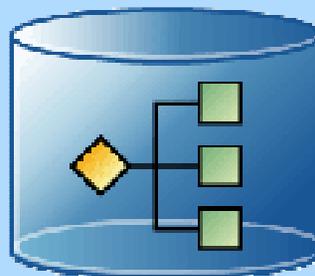
**Modelagem de
Processos**



Gestores



**Relatórios e
Indicadores**

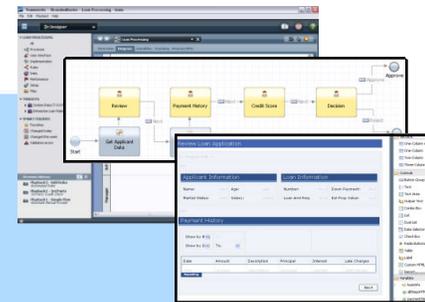


**Repositório de
Processos**

**"... a figura é o
processo ..."**



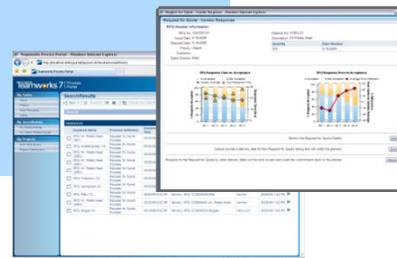
Desenvolvedores



Implementação Gráfica



Usuários

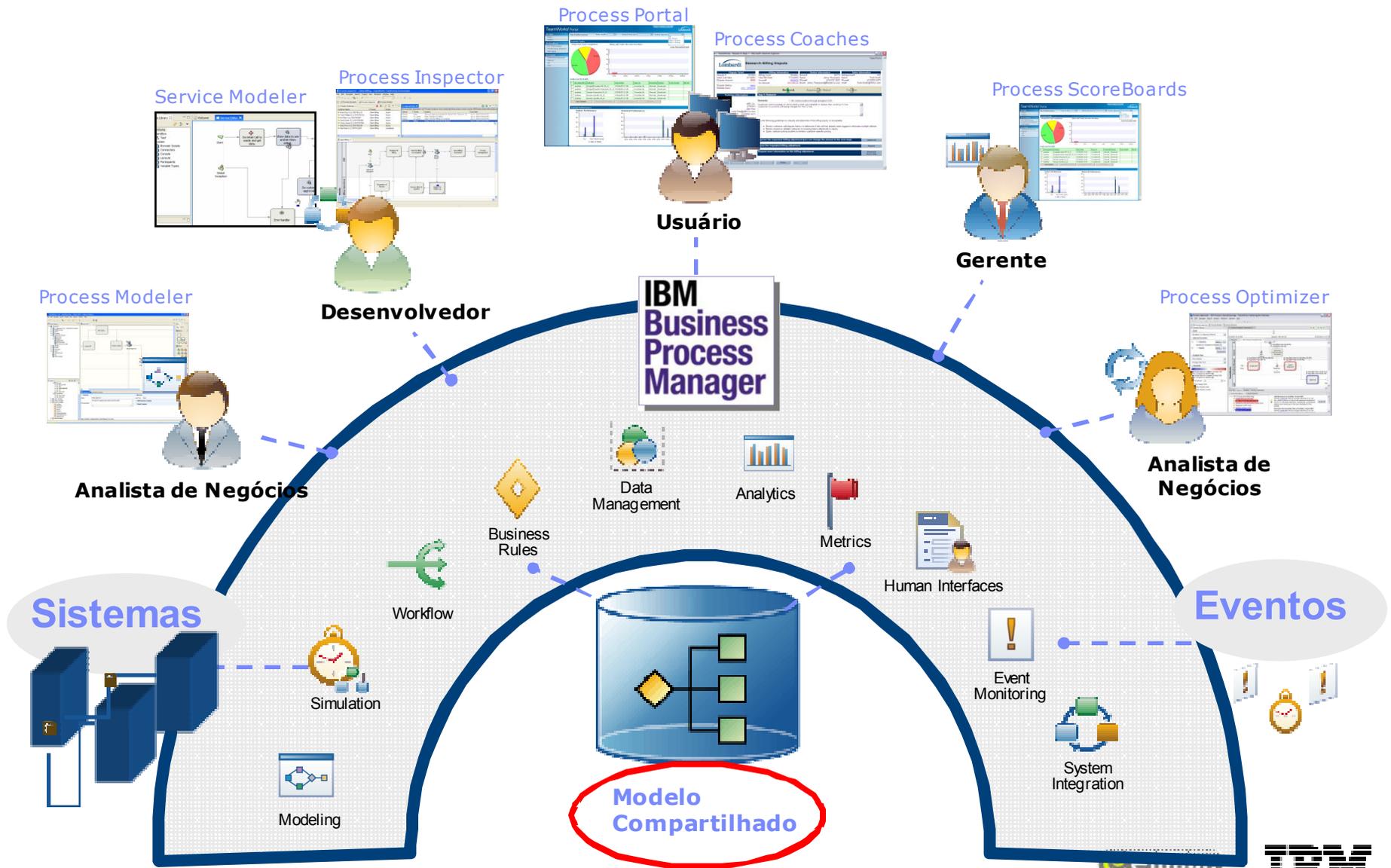


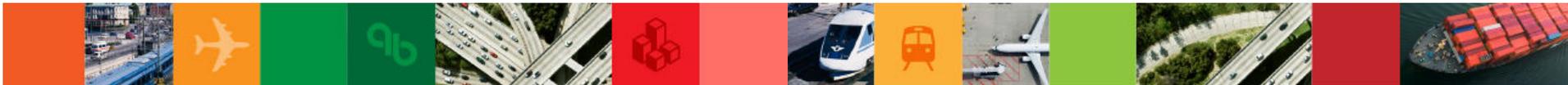
**Portal do Usuário e
Formulários**

Melhorando o Controle de Processos e a
Experiência do Cliente - Rodolfo Ramponi

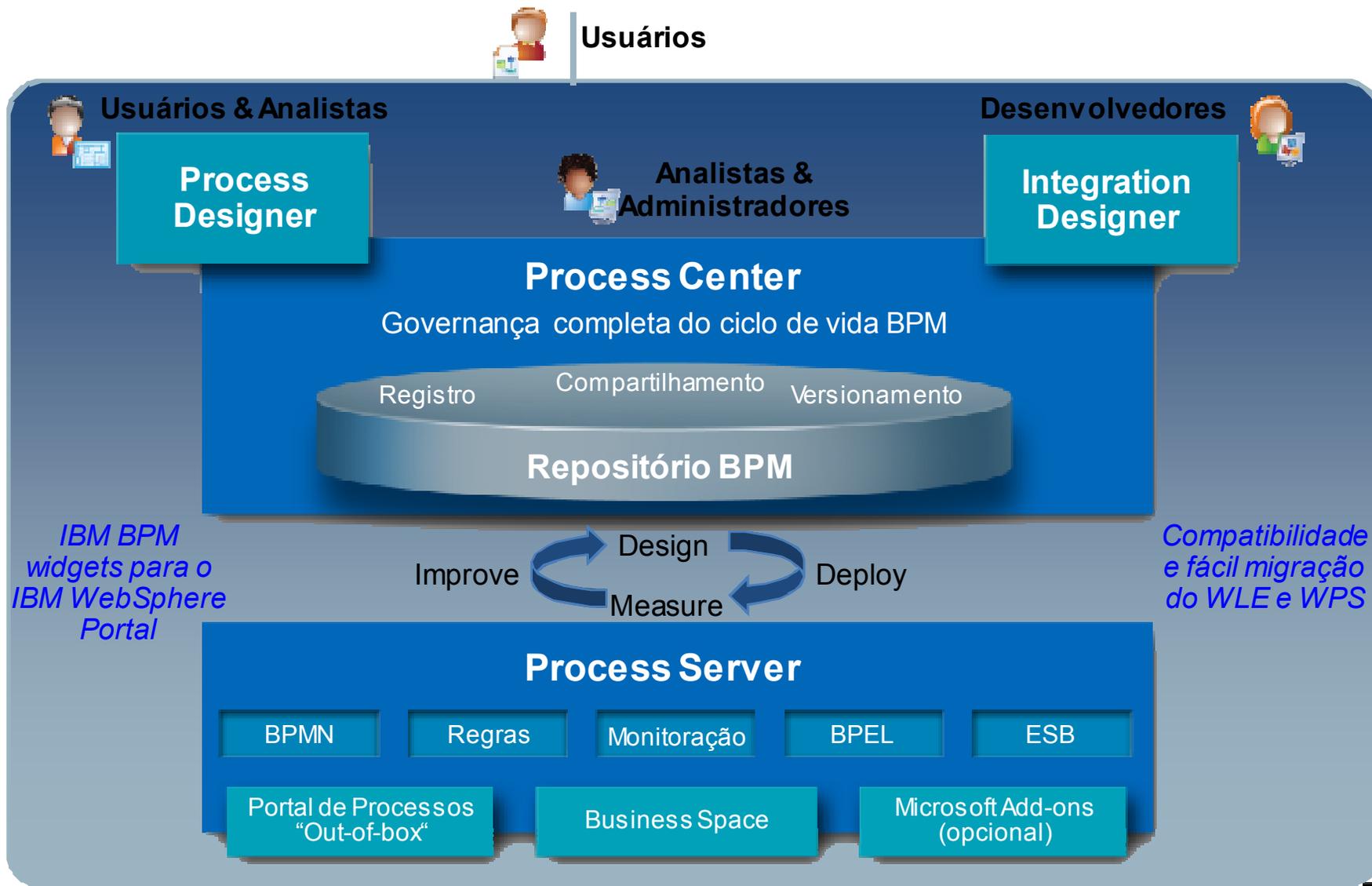


IBM BPM – Arquitetura Compartilhada



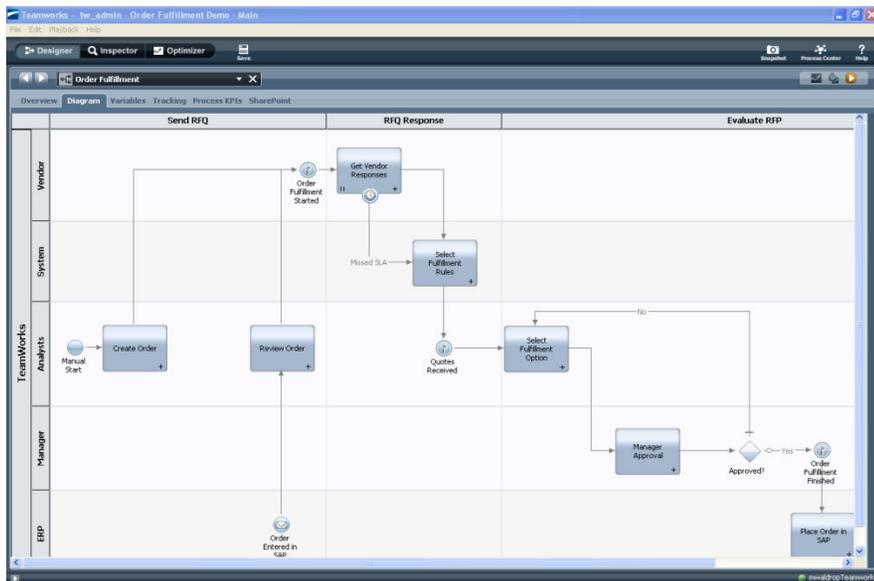


IBM BPM – Arquitetura Compartilhada



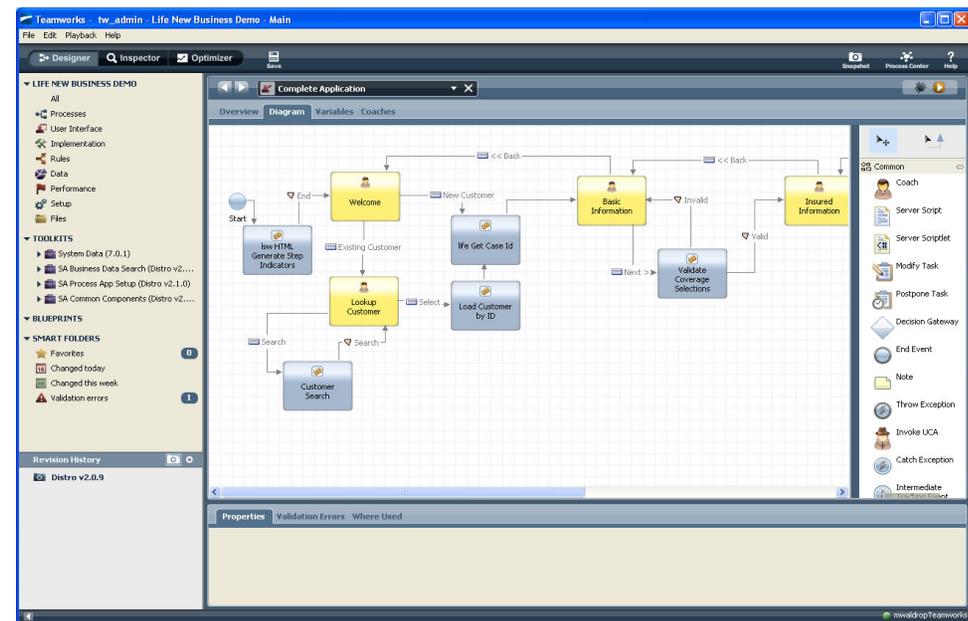


Modelagem e Automação de Processos



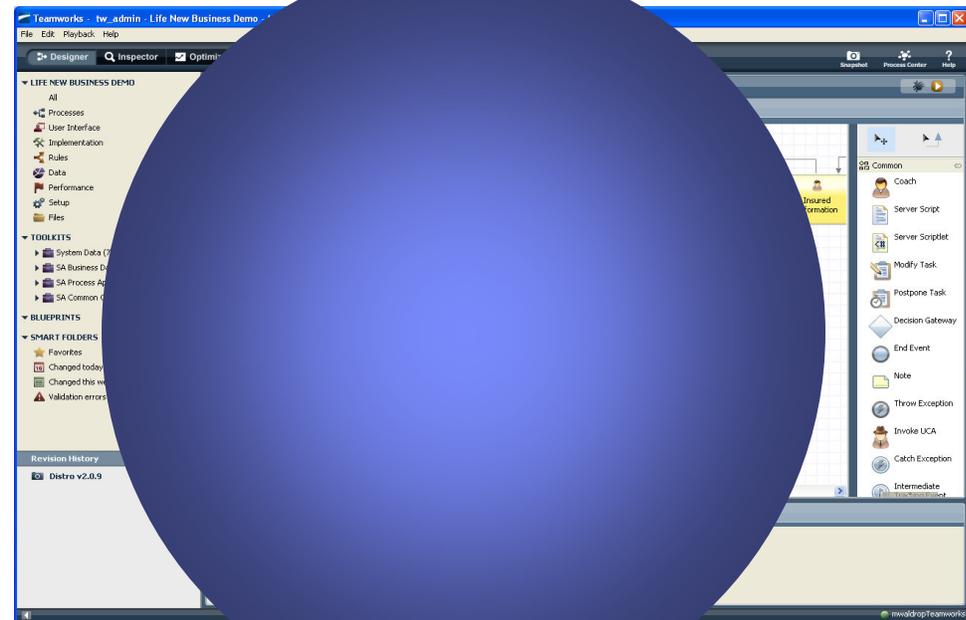
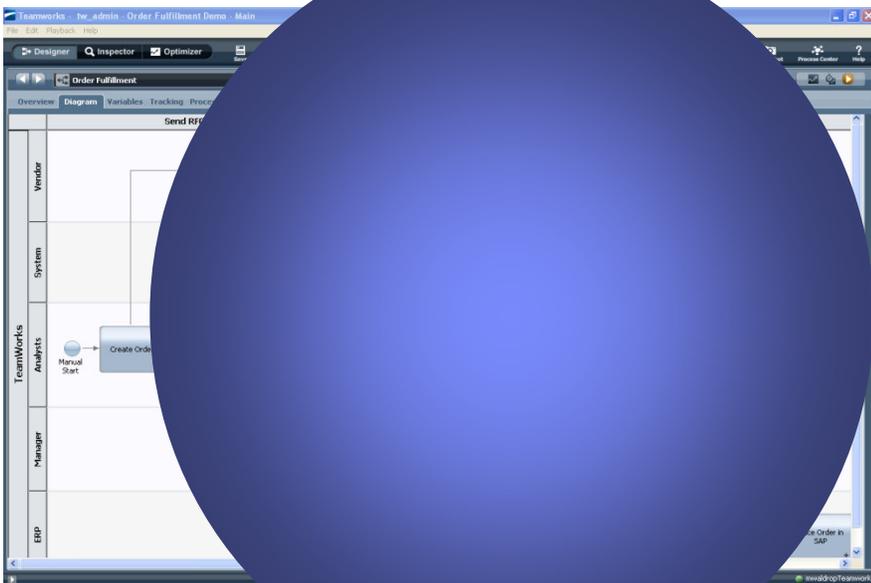
- Desenvolvimento Interativo.
- Homologação entre usuário de negócios e sistemas.
- Todas as atividades e componentes implementados podem ser reutilizados em todos os projetos.

- Modelagem de processos orientada ao usuário final.
- Desenho de interfaces orientado ao usuário final.





Modelagem e Automação de Processos





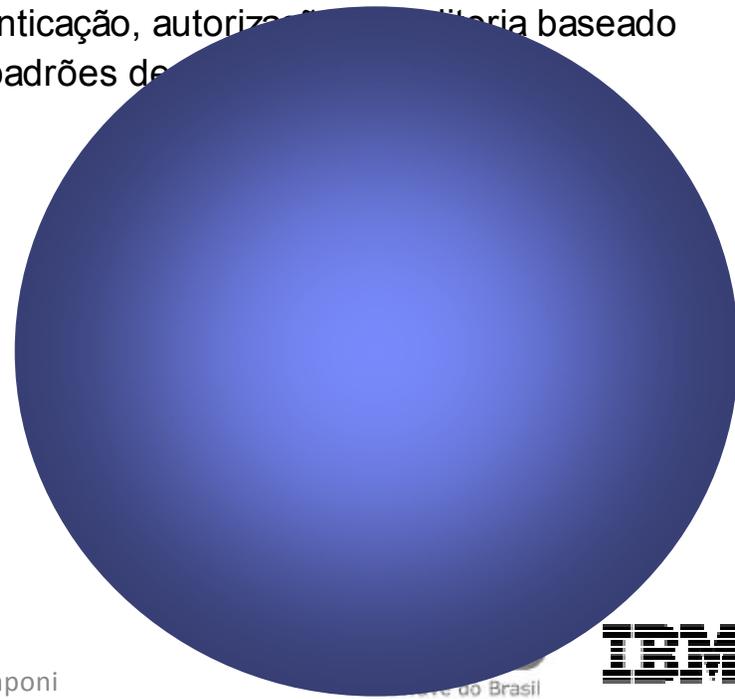
Execução do Processo

The screenshot displays the Teamworks Process Portal interface. The top window shows a list of task instances with columns for Task Priority, Policy Number, Insured Name, Task Subject, Task Due Date, and Plan. The bottom window shows a detailed order review screen for 'Acme Corp' with sections for Order Header, Product Information, Planner Comments, Delivery, Vendor Distribution (Last 60 Days), and Select Vendors.

Task Priority	Policy Number	Insured Name	Task Subject	Task Due Date	Plan
Normal	640502	Thad Knight	Add/Review Requirements, Thad Knight	01/25/10 9:57 PM	▶
Normal	470967	Don Bradt	Add/Review Requirements, Don Bradt	01/25/10 5:57 PM	▶
Normal	777912	Adam Folsom	Add/Review Requirements, Adam Folsom	01/25/10 5:57 PM	▶
Normal	207029	Iva McCarthy	Add/Review Requirements, Iva McCarthy	01/25/10 5:07 PM	▶
Normal	994984	Ed Velez	Add/Review Requirements, Ed Velez	01/25/10 5:58 PM	▶
Normal	183236	Sal Shultz	Final LRV Decision, Sal Shultz	01/25/10 6:00 PM	▶
Normal	970402	Don Manning	Final LRV Decision, Don Manning	01/25/10 6:01 PM	▶
Normal	764530	Eric Best	Final LRV Decision, Eric Best	01/25/10 6:02 PM	▶
Normal	163-777766-2212	Mary Jones	Add/Review Requirements, Mary Jones	01/26/10 12:54 PM	▶

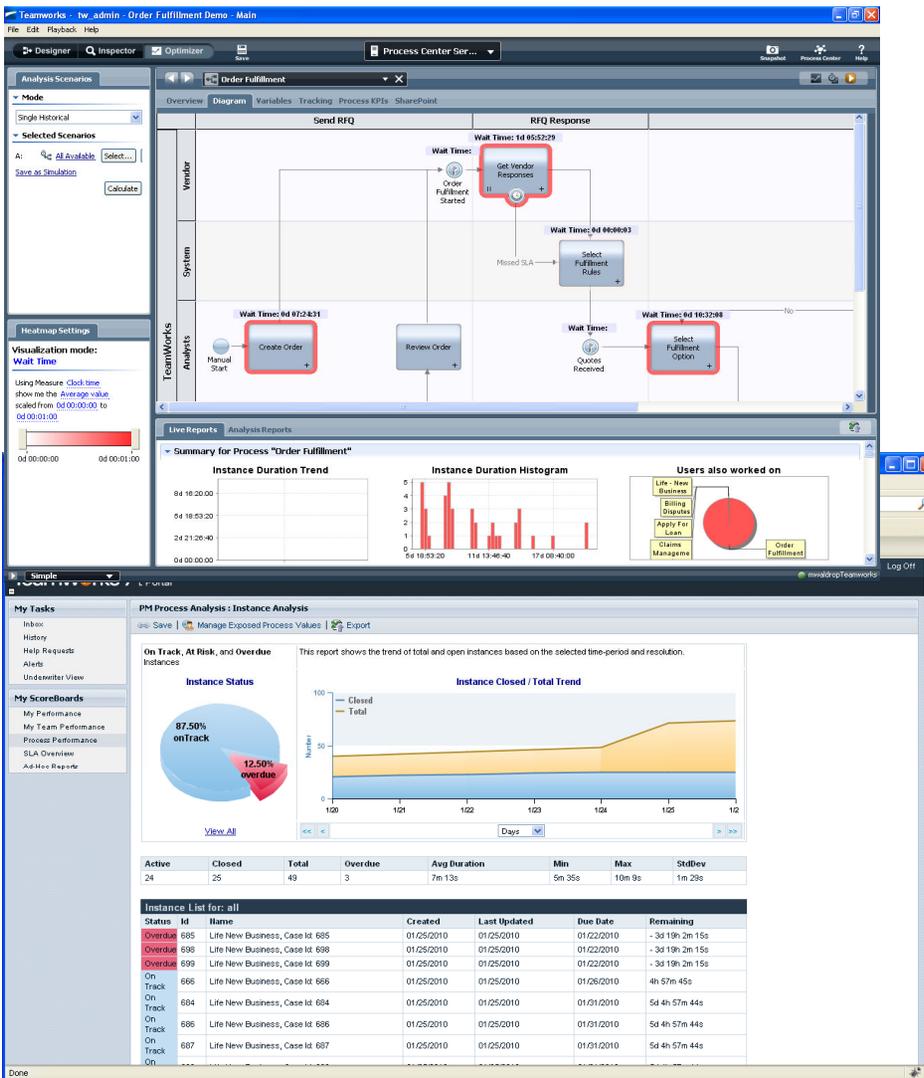
- Prove interface similar a caixa de entrada do correio com as atividades do dia-a-dia.
- Oferece suporte a “escalada” e priorização de atividades.
- Oferece suporte a delegação de atividades.
- Automatiza etapas manuais e oferece integração a sistemas já existentes.

Oferece segura completa através de autenticação, autorização e auditoria baseado em padrões de

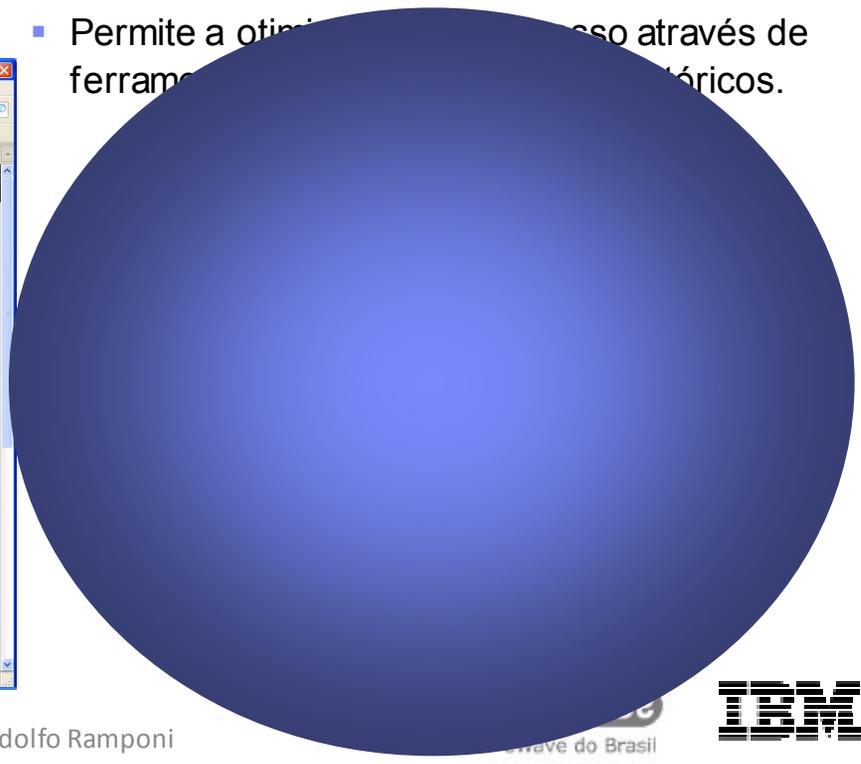




Monitoração do Processo

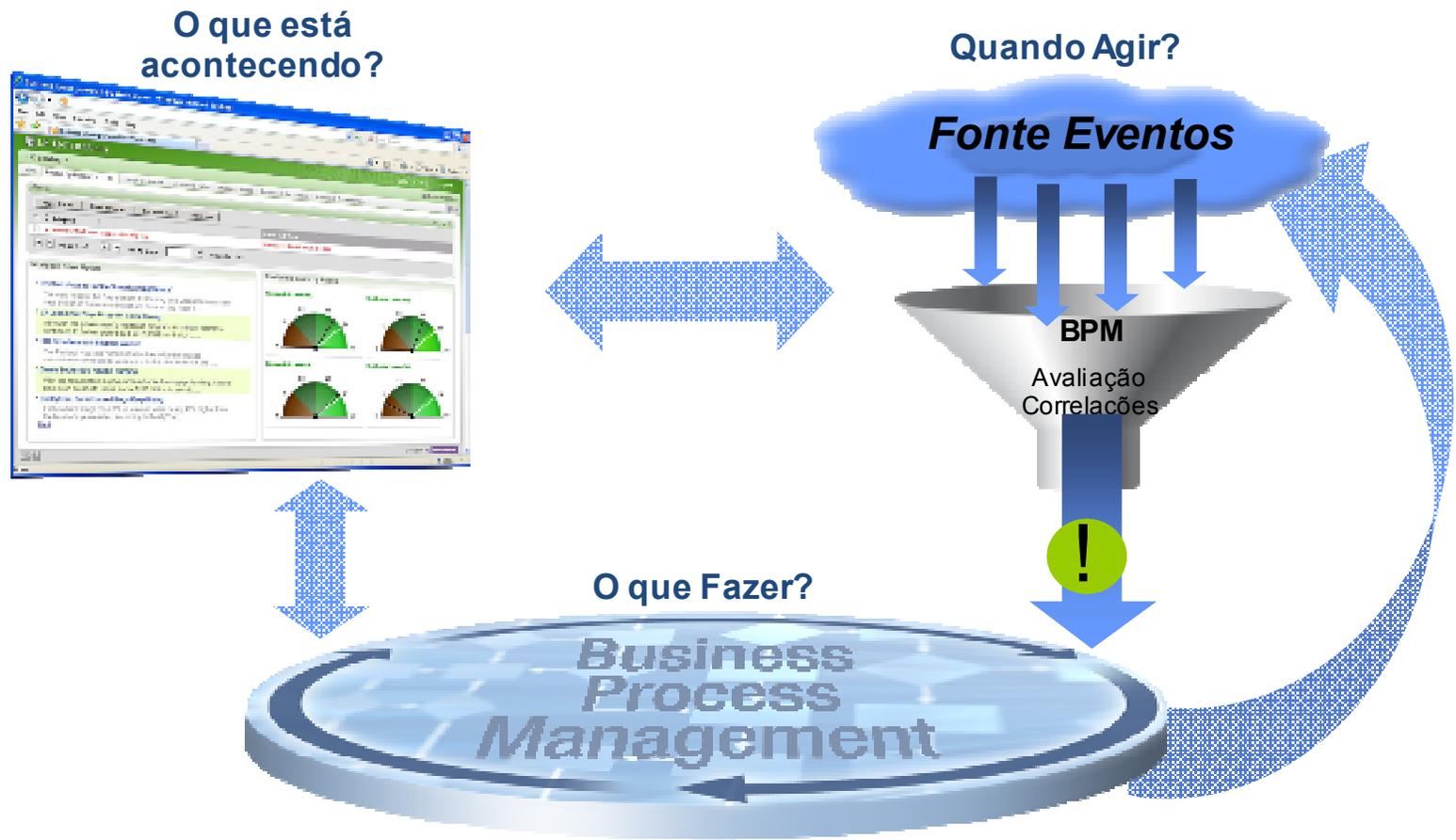


- Oferece informações em tempo real do processo.
- Gestores podem monitorar e redistribuir as atividades entre seus funcionários.
- Visualiza e reconhece gargalos no processo.
- Permite alertas de negócios através da gestão de prazos.
- Permite a otimização do processo através de ferramentas de análise históricas.





Transformar idéias em Ações



Agora, o que está acontecendo? Quando agir e o que fazer?



Melhoria Contínua dos Processos – A Chave do Sucesso

- Visualizando mudanças e melhorando processos de forma interativa.
- Definindo métricas e objetivos utilizados para medir a performance operacional e compará-la a métricas e objetivos estratégicos.



Know What's Happening, When to Act and What to Do

- Capacitando analistas de negócio a refinar modelos de processos através da execução e verificação interativa dos fluxos.
- Analisando modelos para entender impactos e validar casos de negócio antes da implementação.



Melhoria Contínua dos Processos – A Chave do Sucesso

Tomando decisões baseado em tendências e eventos

Entendendo e Monitorando KPIs

Detectando e respondendo rapidamente a mudanças

Melhorando de forma contínua processos-chave

Realocando recursos "on the fly"

Customizando Dashboards facilmente

BusinessSpace JKLending
 Key Performance Indicators | Operational | Welcome | Analysis by underwriter

Analysis by underwriter

Average Application Age: 400, 600, 800, 1000, 1200, 1400, 1600, 1800, 2000, 2200, 2400, 2600, 2800, 3000, 3200, 3400, 3600, 3800, 4000, 4200, 4400, 4600, 4800, 5000, 5200, 5400, 5600, 5800, 6000, 6200, 6400, 6600, 6800, 7000, 7200, 7400, 7600, 7800, 8000, 8200, 8400, 8600, 8800, 9000, 9200, 9400, 9600, 9800, 10000

Average Credit Check Duration: 0, 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100, 110, 120, 130, 140, 150, 160, 170, 180, 190, 200, 210, 220, 230, 240, 250, 260, 270, 280, 290, 300, 310, 320, 330, 340, 350, 360, 370, 380, 390, 400, 410, 420, 430, 440, 450, 460, 470, 480, 490, 500, 510, 520, 530, 540, 550, 560, 570, 580, 590, 600, 610, 620, 630, 640, 650, 660, 670, 680, 690, 700, 710, 720, 730, 740, 750, 760, 770, 780, 790, 800, 810, 820, 830, 840, 850, 860, 870, 880, 890, 900, 910, 920, 930, 940, 950, 960, 970, 980, 990, 1000

Average Underwriting Duration: 0, 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100, 110, 120, 130, 140, 150, 160, 170, 180, 190, 200, 210, 220, 230, 240, 250, 260, 270, 280, 290, 300, 310, 320, 330, 340, 350, 360, 370, 380, 390, 400, 410, 420, 430, 440, 450, 460, 470, 480, 490, 500, 510, 520, 530, 540, 550, 560, 570, 580, 590, 600, 610, 620, 630, 640, 650, 660, 670, 680, 690, 700, 710, 720, 730, 740, 750, 760, 770, 780, 790, 800, 810, 820, 830, 840, 850, 860, 870, 880, 890, 900, 910, 920, 930, 940, 950, 960, 970, 980, 990, 1000

Alerts

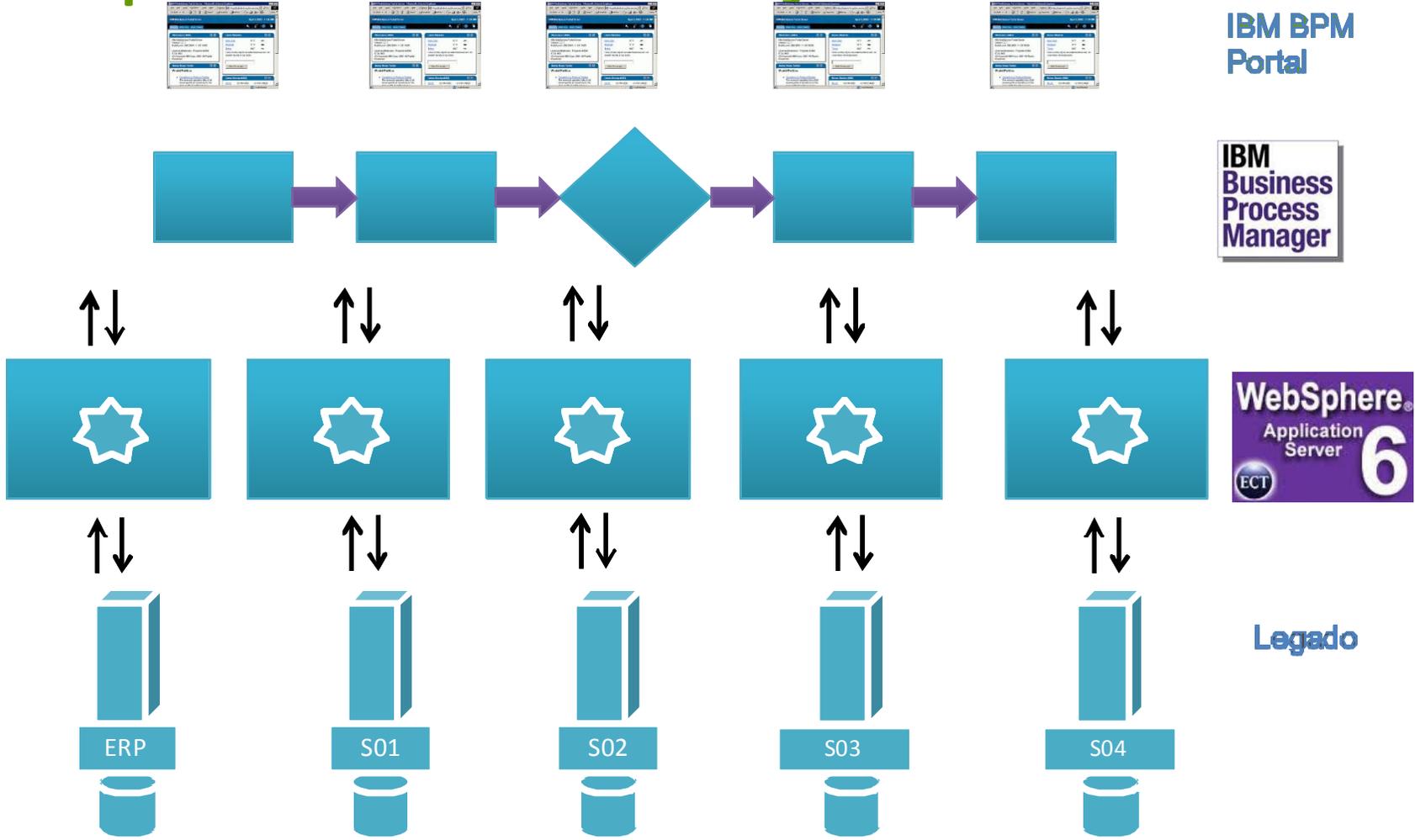
Subject	Date and Time
Delayed Underwriting Alert	June 24, 2008
Delayed Underwriting Alert	June 24, 2008
Delayed Underwriting Alert	June 24, 2008

Loan application instances

Loan ID	Status	Size of Loan	Associate ID	Loan Account Number	Loan Document NC
1000	Error	750,000	Sheril Holmes	92,658,342	€
2000	Processing	10,000	Steve Haskey		€
3000	Processing	15,000	Steve Haskey		€
4000	Processing	200,000	Paul Lyon		€
5000	Processing	200,000	Paul Lyon		€
6000	Rescinded	200,000	Paul Lyon		€
7000	Rescinded	200,000	Paul Lyon		€
8000	Completed	525,000	Tim Copner		€

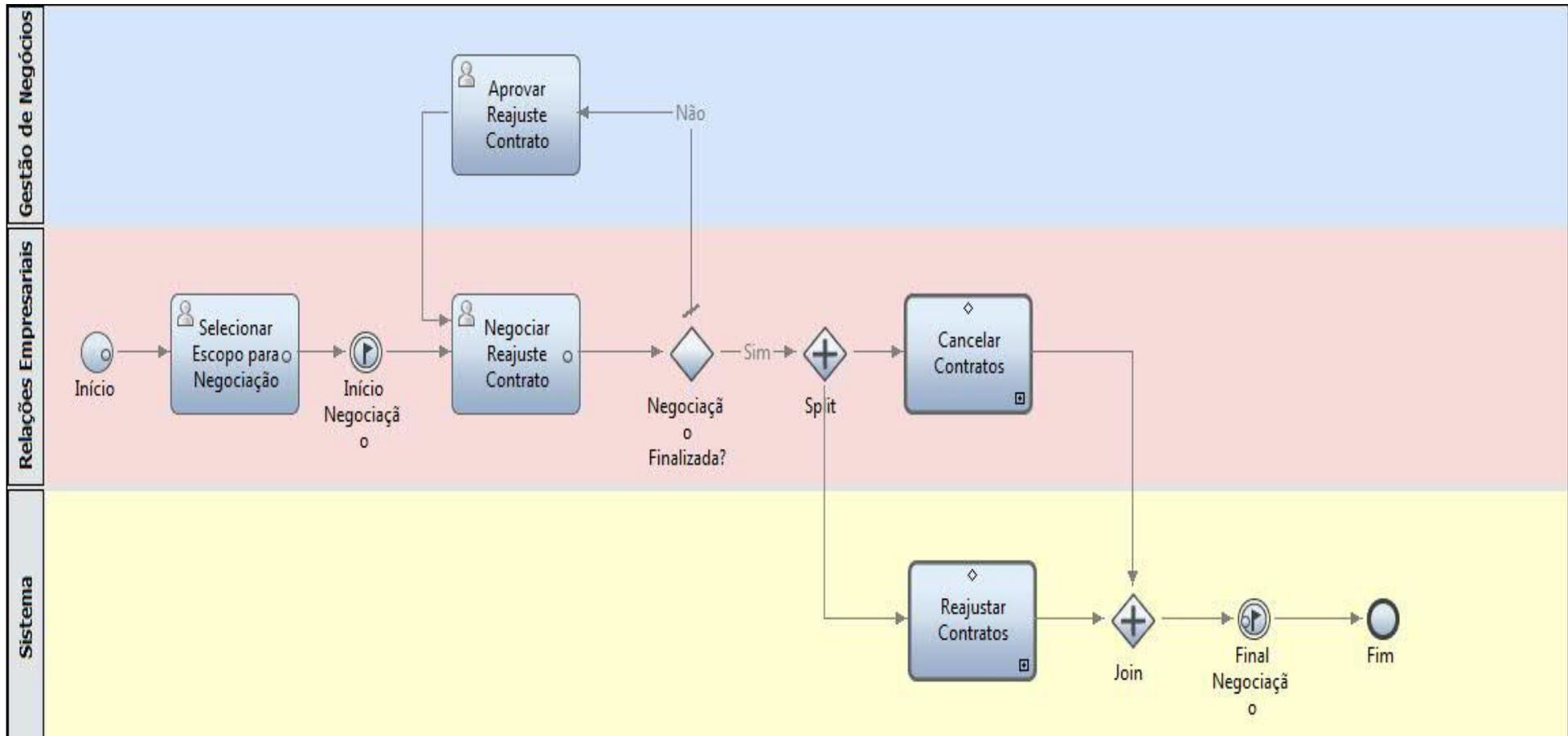


Arquitetura da Solução

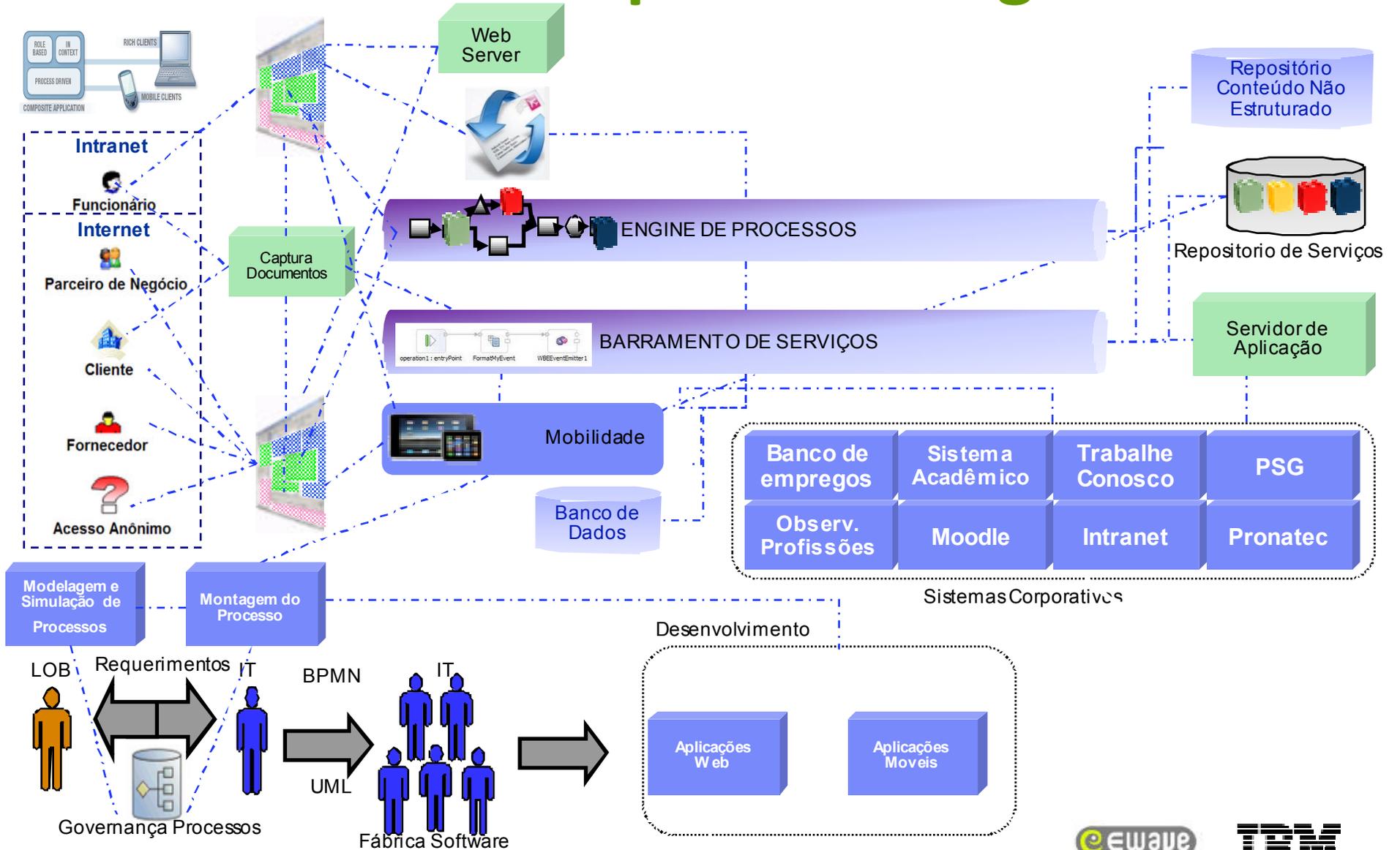




EXEMPLO - MODELAGEM

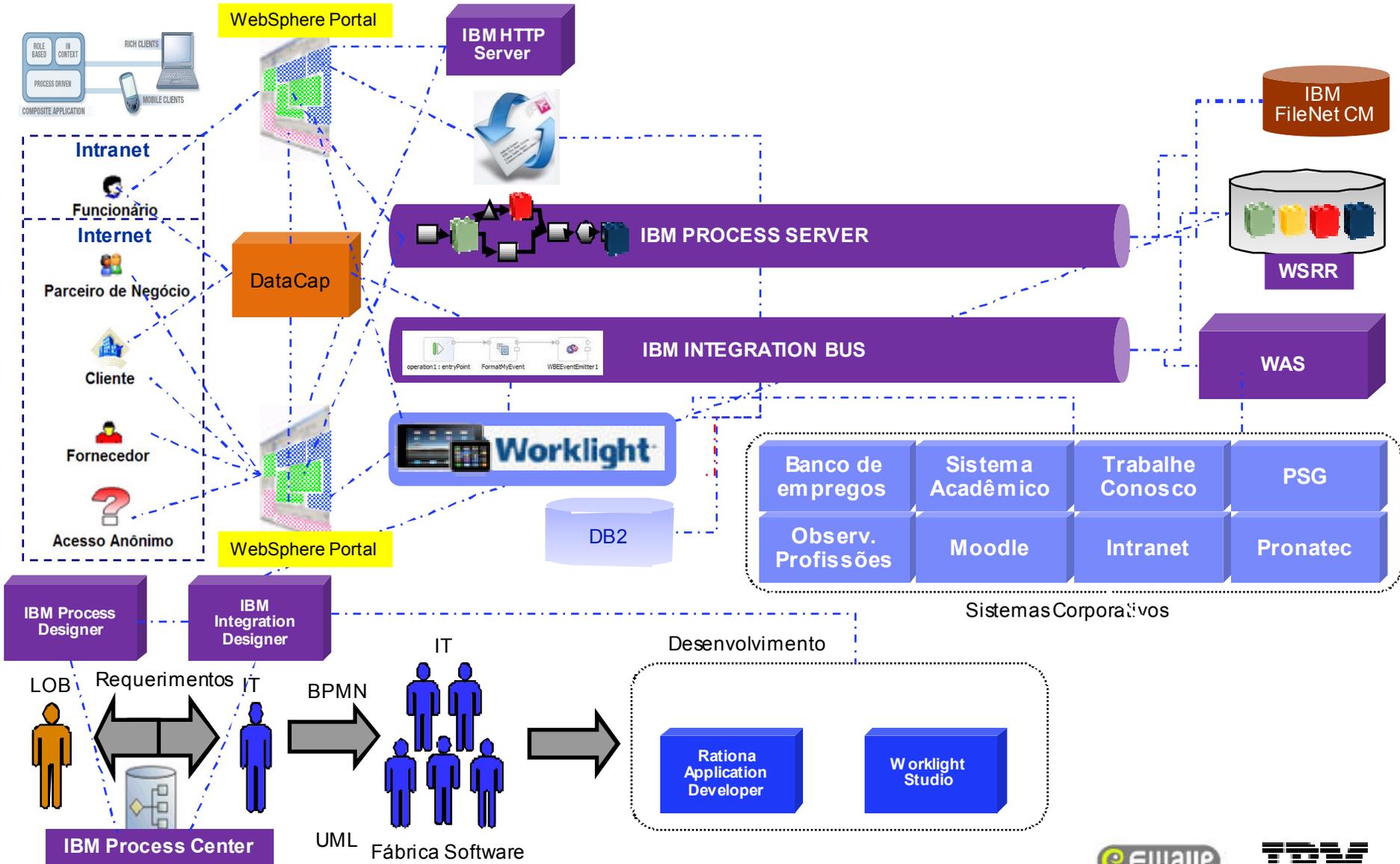


Visão Geral da Arquitetura Sugerida



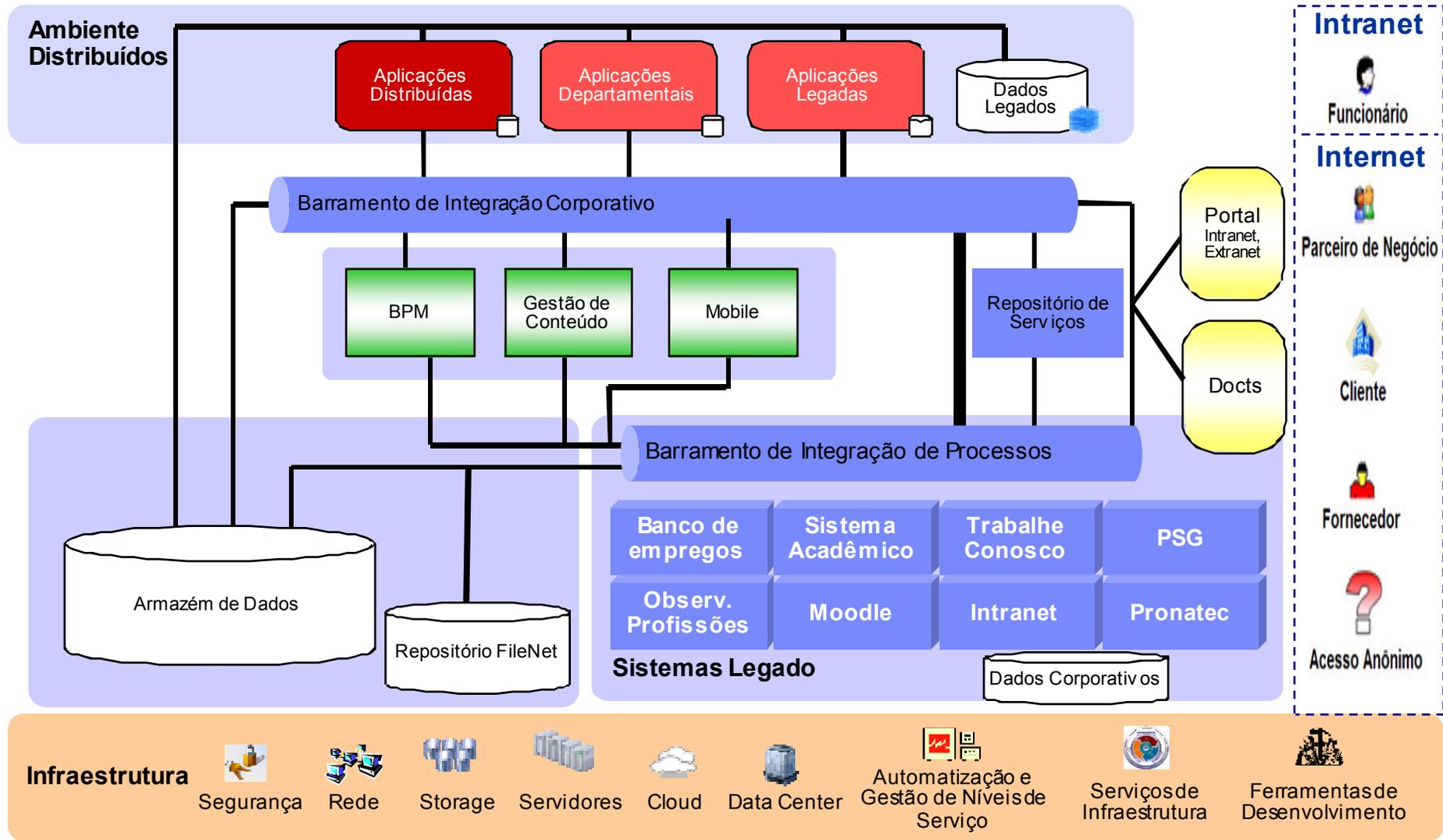


Visão Geral da Arquitetura Sugerida





Visão Geral da Arquitetura Sugerida





Em resumo temos benefícios como

Diminuir custos, risco e identificar oportunidades



Através de uma visão antecipada e mais inteligente

Alcançar maior Agilidade



Descobrimo em tempo real e respondendo rápido a situações recorrentes

Criar valor em menor tempo



Redução do tempo para implementar e obter resultados



Agenda

- Conceito
- IBM Webphere BPM
- **Iniciando um projeto de BPM**
- Referências



Iniciando o seu projeto de BPM

1

Escolhendo o processo

2

Escolhendo a equipe

3

Planejamento

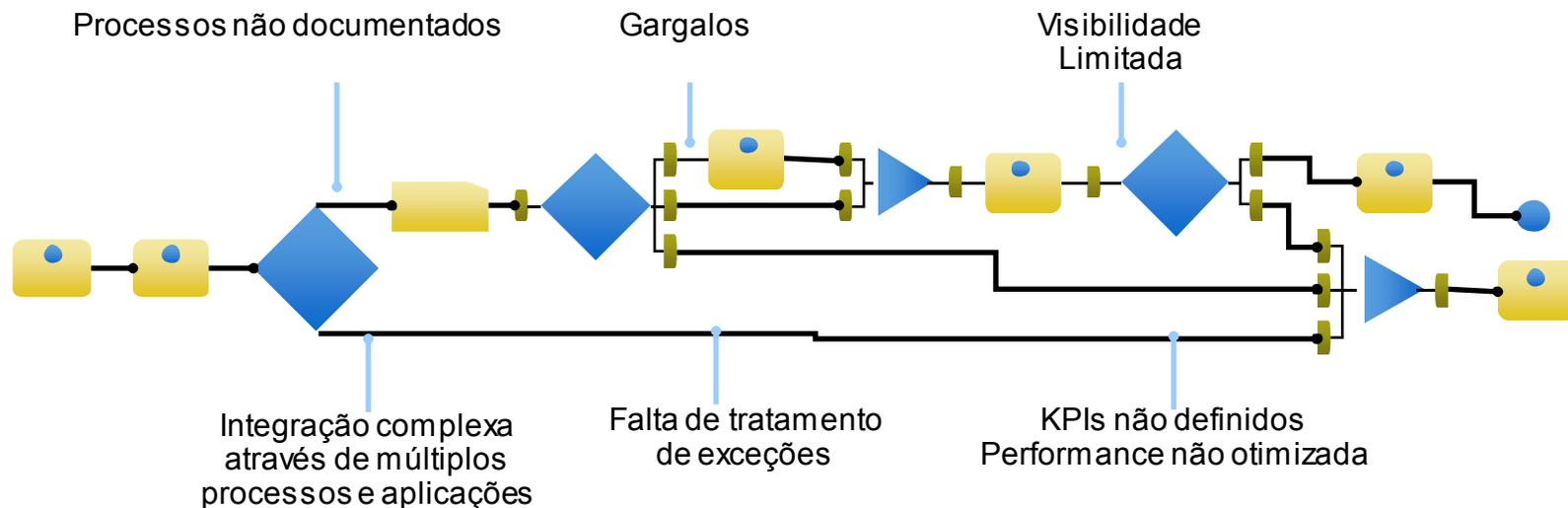
4

Envolvimento dos Patrocinadores





Escolhendo o processo correto.....



Sua Jornada de BPM

- ...pode iniciar **documentando processos atuais**.
- ...pode iniciar por **simulação, desenho e automação de novos processos e gerenciamento dos fluxos de processos human-centric**.
- ...ou pode começar **monitorando processos atuais** para encontrar oportunidades de negócio e otimização.

Em resumo, sua jornada de BPM pode **começar em qualquer lugar e crescer para qualquer lugar**.



Evitando os processos errados....

Recursos disponíveis e necessidades do negócio

```
#ifdef __WIN__
/*
Before performing any socket operation (like retrieving hostname
in init_common_variables we have to call WSASStartup
*/
{
WSADATA WsaData;
if (SOCKET_ERROR == WSASStartup (0x0101, &WsaData))
/* errors are not read yet, so we use english text here */
my_message(ER_WSAS_FAILED, "WSASStartup Failed", MYF(0));
unireg_abort(1);
}
}
#endif /* __WIN__ */

if (init_common_variables(MYSQL_CONFIG_NAME,
argc, argv, load_default_groups))
unireg_abort(1); // Will do exit

init_signals();
if (!!(opt_specialflag & SPECIAL_NO_PRIOR))
my_thread_setprio(pthread_self(), CONNECT_PRIOR);
```

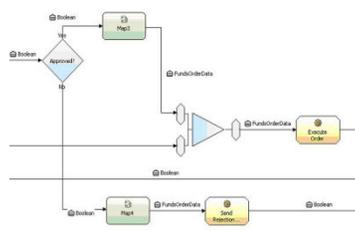
Applications



Documents



People



Processes

EVITAR

- **Processos pouco conhecidos ou mal definidos: dificuldade de identificar o valor ao negócio.**
- **Processos sem “DONO” ou com muitos “DONOS”: Quem toma a decisão?**
- **Implementar “como está”, sem trazer melhorias ao negócio.**
- **Somente mostrar resultados no final do projeto: perda de credibilidade ao longo do processo.**



Escolhendo o processo correto





Escolhendo o processo correto

- Escolha um processo-chave
- Determine pontos de controle nas várias fases – MOSTRAR resultados ao longo do projeto
- “DONO” do processo deve ser capaz de mostrar o valor agregado ao negócio para o Board



Iniciando o seu projeto de BPM

2

Escolhendo a equipe





Escolhendo a Equipe

Usuários de negócio e TI devem trabalhar juntos

Negócio

Motivação: Mais controle e Flexibilidade



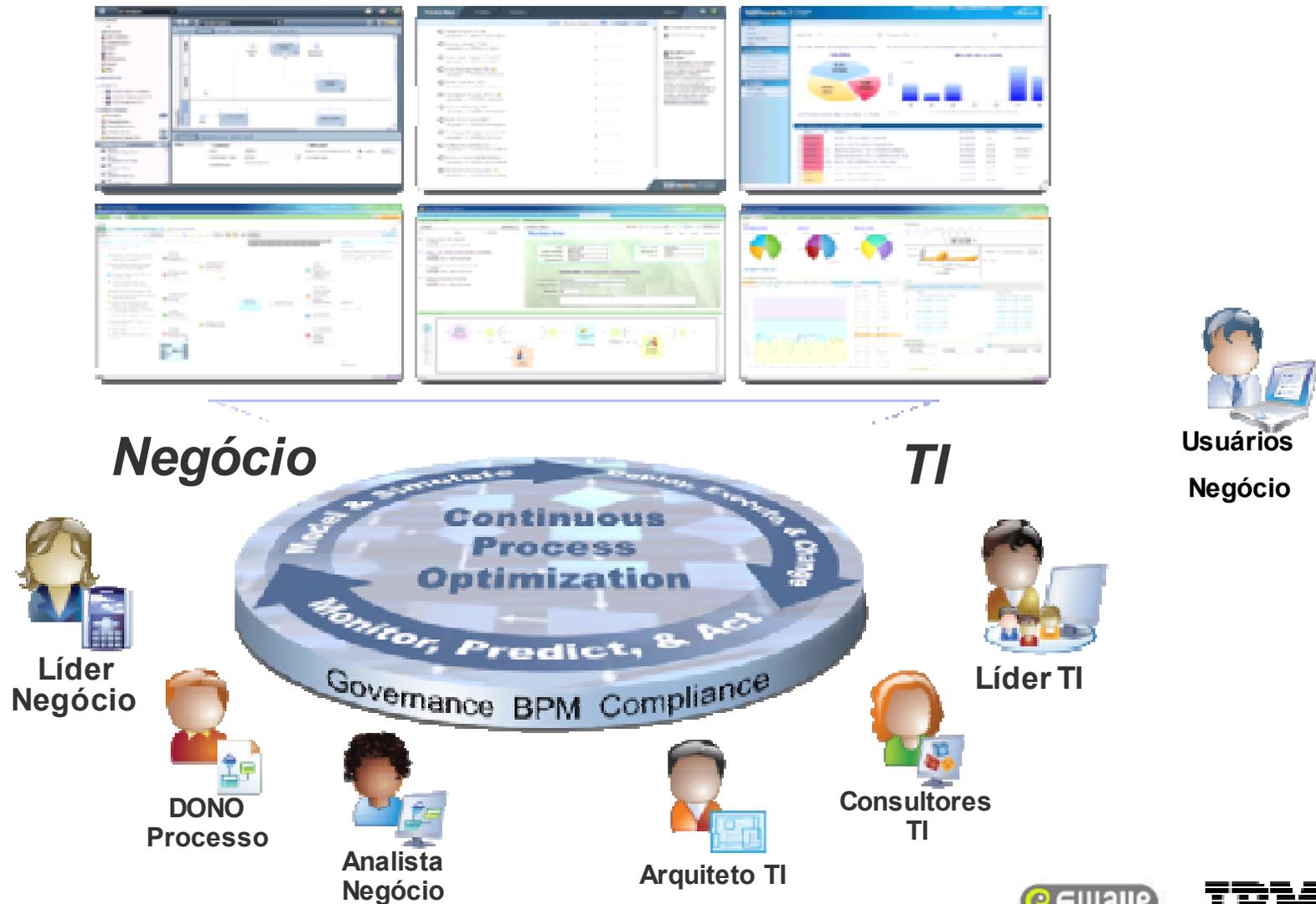
TI

Motivação: soluções robustas
mais ágeis e com menor custo.

Projeto tem que BALANCEAR motivações de TI e negócio.



Escolhendo a equipe :TI e Usuários de Negócio





Consultores TI

Analistas de Negócio

Dono do Processo



Iniciando o seu projeto de BPM



3

Planejamento



Planejamento

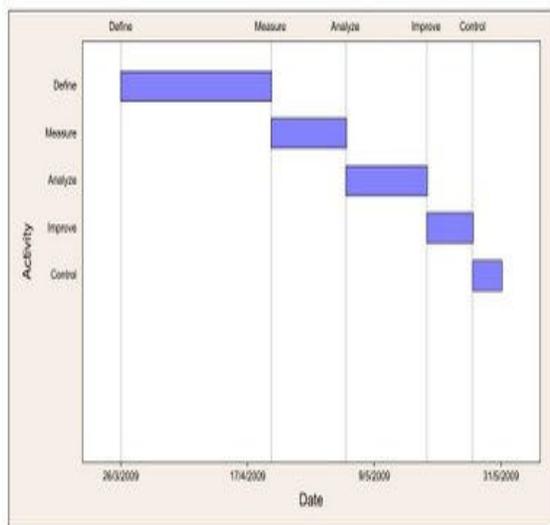
- **Planeje para um revezamento 4X100.**
- **NÃO 100 metros rasos ou corrida de 400 metros.**





Planejamento

Dividir projeto em fases



Mostre resultados consistentes em cada fase

Abordagem de Melhoria Continua



Desenvolvimento interativo e colaborativo na equipe, reavaliando resultados até chegar na solução desejada

Priorizar e Negociar



Monitoramento e Visibilidade são normalmente fases finais e essenciais de um projeto de BPM – cortar parte destas fases pode prejudicar todos resultados



Iniciando o seu projeto de BPM



4

Envolvimento dos Patrocinadores



Envolvimento dos Patrocinadores



Como e quando as equipes de TI e negócio devem envolver os patrocinadores do processo ? Em que medida ?



Envolvimento dos Patrocinadores

ANÁLISE DO PROCESSO

- ▶ Início do projeto , auxiliando a equipe a entender os principais problemas e recomendando as melhorias desejadas.
- ▶ Plano de implementação é desenvolvido apontando os impactos no negócio.
- ▶ Tempo de análise pode variar de dias a semanas.





Envolvimento dos Patrocinadores

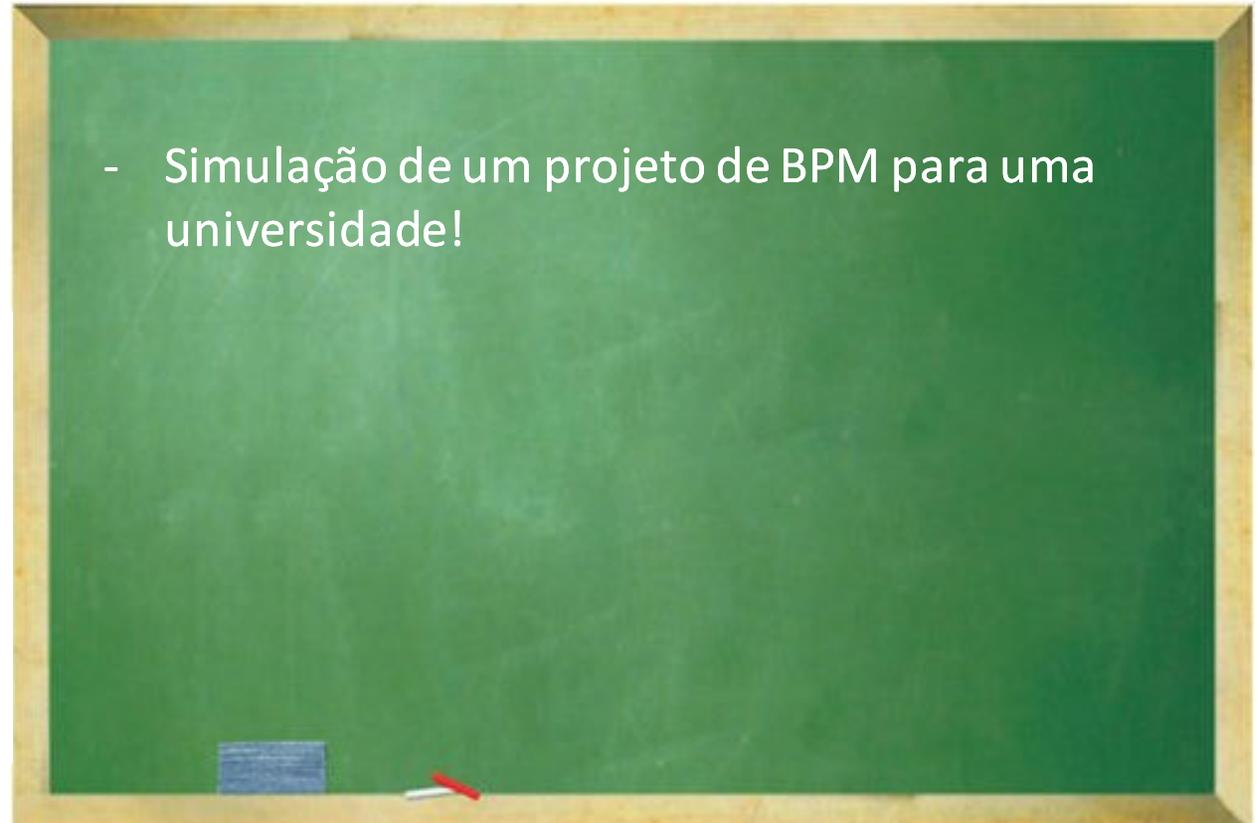
- Implementação em “Playbacks”
 - ▶ Abordagem interativa em círculos, envolvendo os patrocinadores de negócio para garantir que os requerimentos e necessidades estão sendo atendidos.
 - ▶ Priorização dos próximos ciclos de interações.
 - ▶ Execuções de testes e alterações de telas e processos são feitas “na hora”, sem necessidade de geração de código.





Lição de Casa

- Simulação de um projeto de BPM para uma universidade!





Desafios

- Criar um ambiente de onde a instituição consiga melhorar o atendimento aos clientes, para isso alguns objetivos deverão ser alcançados:



- ❑ **Maior agilidade e eficiência na construção, evolução e manutenção do portal de internet, visando potencializar e viabilizar novas oportunidades de negócio;**
- ❑ **Aumentar a produtividade e a qualidade de serviços aos clientes da instituição, com redução de custos, através da adoção de ferramentas e automação de processos;**
- ❑ **Aumentar a flexibilidade e a responsabilidade para a realização de modificações no portal de internet, através da adoção de uma Arquitetura Orientada a Serviços, visando o atendimento às áreas de negócio em tempo hábil;**
- ❑ **Reutilização de ativos de software, através da adoção de uma solução de integração, visando a redução de erros e de retrabalho, além da mitigação de riscos;**
- ❑ **Otimização da comunicação e maior alinhamento entre as áreas de negócio e a área de TI, através da implementação de serviços a partir dos processos de negócio;**
- ❑ **Aumentar a produtividade das áreas de negócio, simplificando a visualização e a utilização das aplicações corporativas e de serviços.**



Desafios

Alcançar



Engajar



Integrar





Principais Solicitações das Áreas

- FOCO NO CLENTE



Mas não só no cliente



Egressos



Docentes



Fornecedores



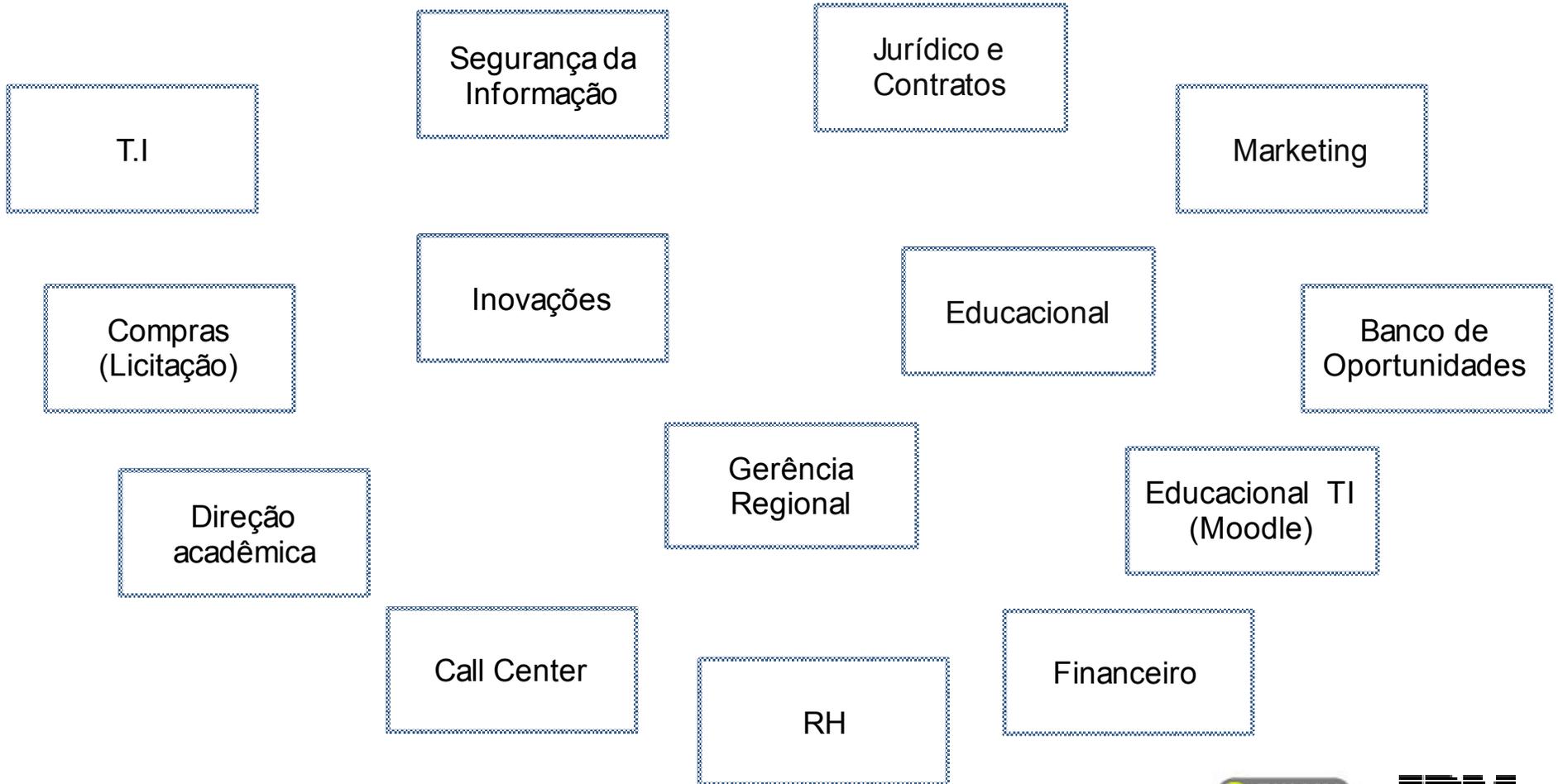
Funcionários



Imprensa



Entrevistas com as Áreas da Instituição





Principais Solicitações das Áreas



Automação das matrículas

Matrícula Online.

- ❑ Todas as matrículas são realizadas de forma presencial;
- ❑ Os alunos necessitam ir até as unidades para realizar as matrículas;
- ❑ Cópias dos documentos são entregues nas secretarias;
- ❑ Alunos que fazem mais de uma matrícula tem que entregar cópias dos documentos já entregues.



Envio de certificado por e-mail

Certificados Online.

- ❑ Todo aluno necessita ir até a secretaria retirar seu certificado;
- ❑ Impressão de muito papel;
- ❑ Funcionários que só fazem isso, poderiam realizar tarefas mais nobres;
- ❑ Com o envio por e-mail a instituição MG dará mais uma passo para a Consciência Verde.



Principais Solicitações das Áreas

Nome do Aluno: _____
 Início do Ano Letivo: _____

Boletim Escolar

BOLETIM ESCOLAR

Disciplinas	Mat	Inf	CF	Mat	Inf	CF	Mat	Inf	CF	Mat	Inf	CF	Mat	Inf	CF
Língua Portuguesa	8,0	8,0	8,0%	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0
Literatura	8,0	8,0	10,0%	8,0	8,0	8,0	7,0	7,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0
Matemática	8,0	8,0	7,0%	8,0	7,0	7,0	8,0	7,0	8,0	8,0	7,0	7,0	8,0	8,0	8,0
Física	8,0	8,0	17,0%	7,0	8,0	8,0	8,0	7,0	7,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0
Química	8,0	8,0	8,0%	8,0	8,0	7,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0
Biologia	8,0	8,0	23,0%	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0
Inglês	8,0	8,0	10,0%	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0
História	8,0	8,0	7,0%	8,0	8,0	8,0	8,0	7,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0
Geografia	8,0	8,0	12,0%	8,0	7,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0

Consultas Online

Consultas Acadêmicas.

- ❑ Possibilitar aos alunos realizarem consultas Acadêmicas;
 - ✓ Notas e frequência;
 - ✓ Situação financeira;
 - ✓ Emissão de segunda via do boleto;
 - ✓ Solicitação bolsa.



Maiores detalhes sobre os cursos

Cursos.

- ❑ Melhorar disposição dos conteúdos no portal;
- ❑ Enriquecer os conteúdos referente aos cursos com mais detalhes;
 - ✓ Vagas disponíveis;
 - ✓ Valor;
 - ✓ Link para matrícula;
 - ✓ Informações de cursos correlatos.



Principais Solicitações das Áreas



Melhorar a busca aos cursos

Pesquisa Avançada.

- ❑ Muita dificuldade em encontrar informações;
- ❑ O próprio Call Center da instituição tem dificuldades em localizar as informações;
- ❑ “A Falta de informações” é um dos principais itens de reclamação no Call Center;
- ❑ Não existe motor de pesquisa atualmente na instituição.



Campanhas dirigidas

Campanhas.

- ❑ Banners com cursos prestes a acontecer;
- ❑ Para os alunos que terminaram algum curso mostrar cursos correlatos;
- ❑ Segmentação por perfil:;
 - ✓ Alunos;
 - ✓ Docentes;
 - ✓ Egressos;
 - ✓ Fornecedores etc.



Principais Solicitações das Áreas



Regionalização

Regionalização dos Conteúdos.

- ❑ Para as diversas unidades individualizar seus conteúdos;
- ❑ Estruturar os cursos por regiões/unidades;
- ❑ Mostrar e distribuir os eventos por regiões/unidades;
- ❑ Realizar pesquisas por regiões/unidades.



Calendários

Calendário.

- ❑ Melhorar o conteúdo e a pesquisa;
- ❑ Possuir calendário por região/unidade;
- ❑ Colocar todos os eventos em formato de calendário, não somente os cursos;
- ❑ Possibilitar ao interessado fazer reserva em um curso futuro.



Principais Solicitações das Áreas



Consultas Online

Fornecedores.

- ❑ Possibilitar aos fornecedores realizarem consultas:
 - ✓ RFP;
 - ✓ Situação financeira;
 - ✓ Emissão comprovante de rendimentos.



Mobilidade

Dispositivos Moveis.

- ❑ Apresentar conteúdo;
- ❑ Criar algumas aplicações:
 - ✓ Consultas acadêmicas;
 - ✓ Pré-matricula online;
 - ✓ Controle de frequência;
- ❑ Utilizar padrões HTML5 e CSS3.



Agenda

- Conceito
- IBM Webphere BPM
- Iniciando um projeto de BPM
- **Referências**



BPM

Integração

Portal

Eng. Software

Outros



Dúvidas



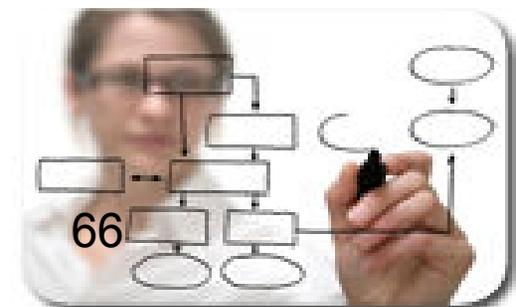


Obrigado!

Rodolfo Ramponi
Gerente Comercial - Regional Campinas
Telefone: 55 19 3707-1515
Celular: 55 19 9 8355-0770
E-Mail: rodolfo.ramponi@ewave.com.br



Melhorando o Controle de Processos e a Experiência do Cliente - Rodolfo Ramponi



66