

Mary Lizotti  
WebSphere Cliente Technical Professional  
[lizotti@br.ibm.com](mailto:lizotti@br.ibm.com)  
11 2132-3286

Marcio Bouzon  
WebSphere Cliente Technical Professional  
[Marcio.bouzon@br.ibm.com](mailto:Marcio.bouzon@br.ibm.com)  
11 2322-7046



## *BPM – Business Process Management*

Como gerenciar os processos de forma simples, colaborativa e orientada ao negócio.



Processos Eficientes e Efetivos geram *resultados significativos...*

Horizon Healthcare *acelerou o pagamentos dos participantes e provedores* e alcançou retorno sobre investimento superior a **300%**



A Cidade de Madri *reduziu o tempo de atendimento de emergências* em **25%** através de um processo integrado de coordenação de emergências

A Globe Telecom *aumentou as vendas de promoções* em **112%** através da melhoria da experiência do cliente e campanhas mais efetivas



## BPM agregando valor ao negócio

BPM é uma disciplina que consiste de software e expertise para melhorar a performance, visibilidade e agilidade dos processos de negócio

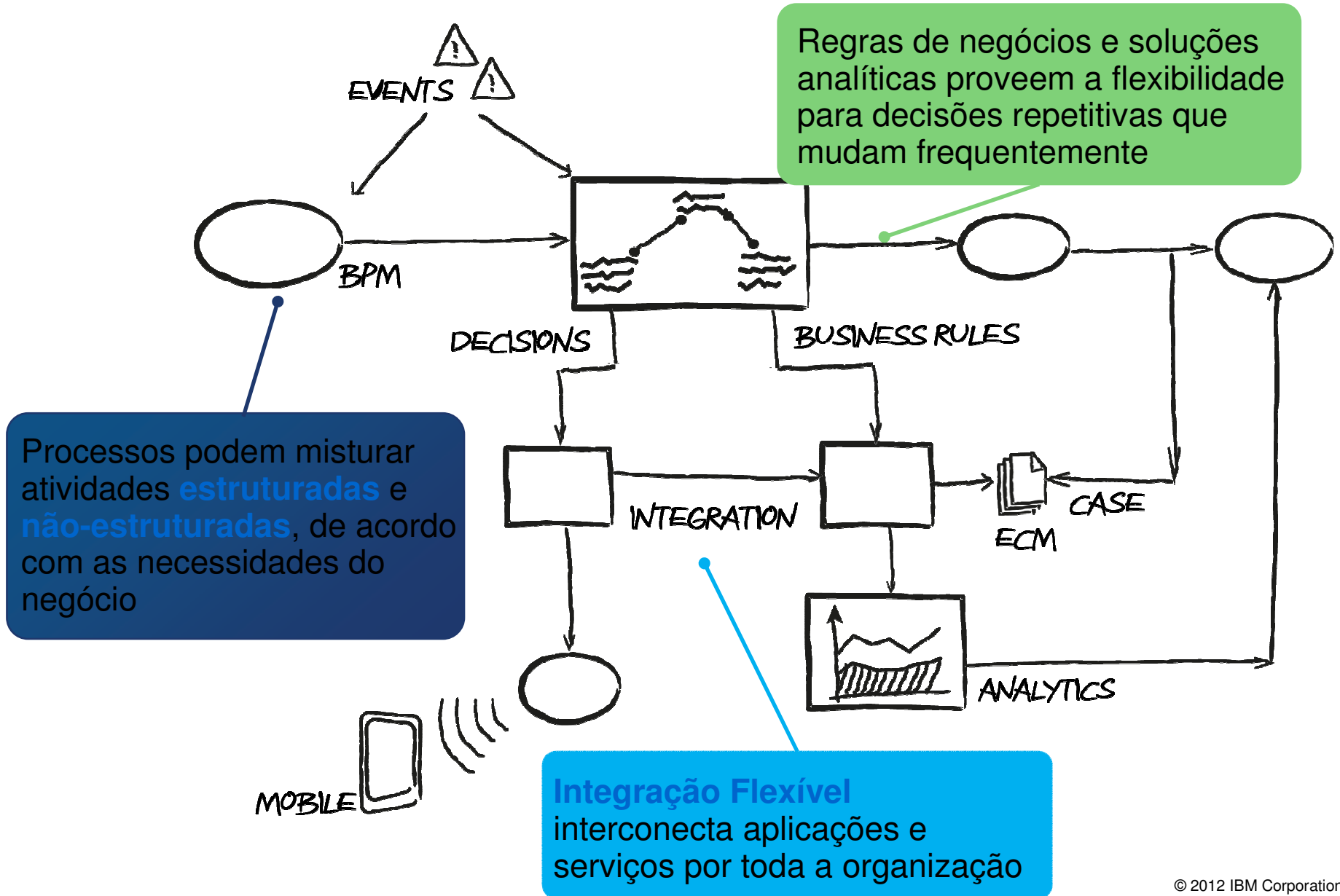


BPM melhora processos de forma contínua em toda organização, considerando sistemas de TI, tarefas manuais e informação

Em essência, o BPM transforma processos rígidos e isolados em processos flexíveis que trabalham de modo integrado para criar um valor de negócio substancial, através de inovações internas e mercadológicas a fim de que a empresa se adapte de modo mais rápido as mudanças e desafios da economia globalizada.

# Componentes essenciais para inovação e melhoria de processos

Facilitando TI e Negócios reagir rápido às mudanças







**Visibilidade**  
**Colaboração**  
**Governança**

# Cada Operação do Negócio deve melhorar a cada execução



## Visibilidade

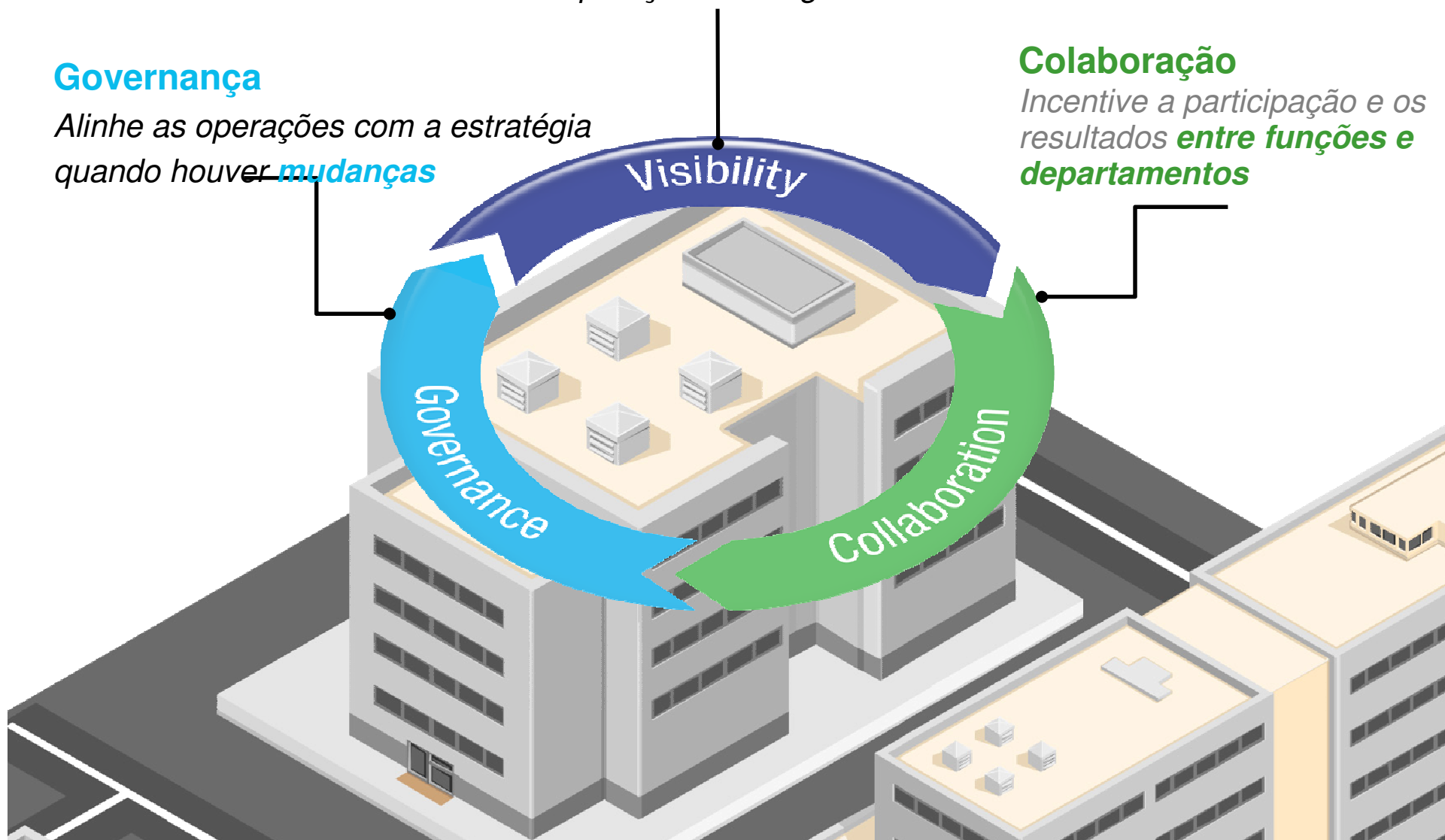
Alcance *uma visão clara* das operações do negócio

## Governança

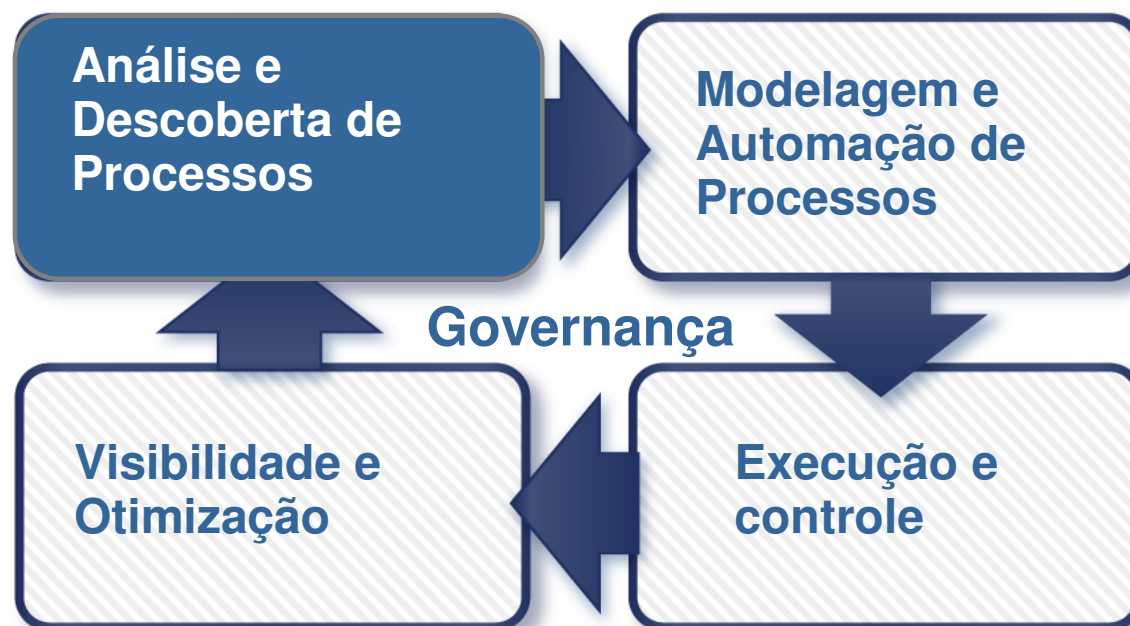
Alinhe as operações com a estratégia quando houver *mudanças*

## Colaboração

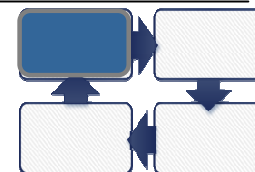
Incentive a participação e os resultados *entre funções e departamentos*



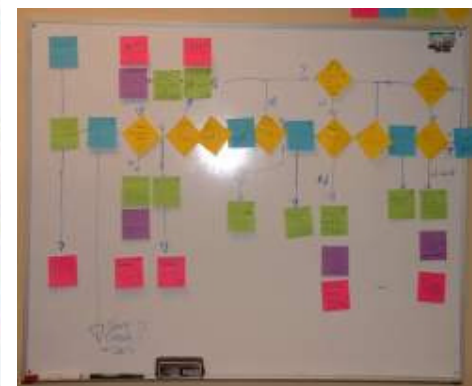
## Ciclo de Vida BPM



## Identificação e Levantamento de Processos

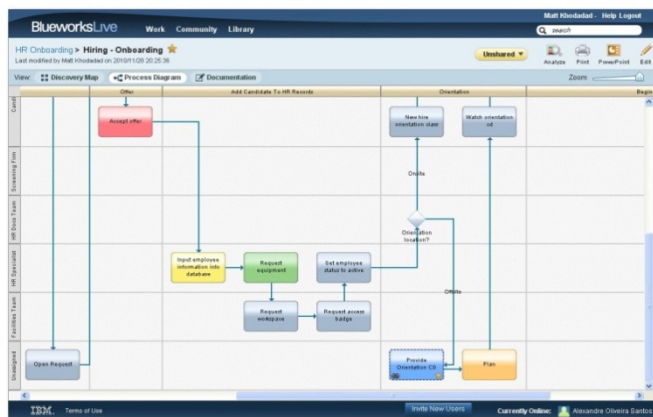
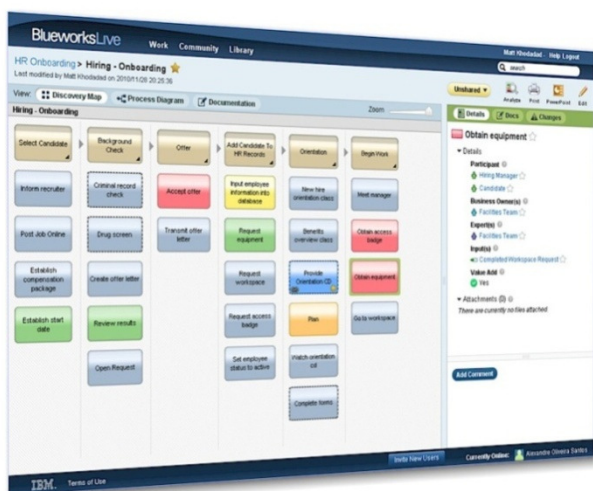


- Como realizar a identificação e levantamento de processos de forma rápida e eficiente?
- Como eliminar o retrabalho?
- Como estabelecer maior colaboração entre os conhecedores dos processos?
- Como aproveitar os diversos modelos de processos existentes em Visio e outras ferramentas?
- Como diminuir o “gap” entre os usuários de negócio e IT?





# BlueworksLive



*Fácil para os novatos, rico o suficiente para os especialistas*

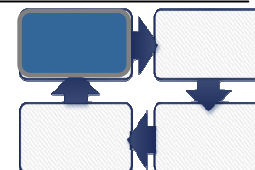
*Repositório único, construído para a modelagem e análise de processos processo*

*Focado na participação e Colaboração*

**Comece já**



# Fácil para os novatos, rico o suficiente para os especialistas





# Mantenha todos envolvidos e atualizados



The screenshot displays the BlueworksLive user interface. At the top, there's a navigation bar with 'Work', 'Community', and 'Library' tabs. The main content area is divided into several sections:

- PRIVATE ACTIVITY STREAM:** Shows a notification 'You have 2 overdue tasks.' and a list of activities from 'Today' and 'Yesterday'. For example, 'You renamed Provide orientation cd lin Onboarding process' and 'Alexandre Oliveira Santos imported Res space'.
- PUBLIC BPM STREAM:** Displays a list of business processes such as '2.0 Exemptions, Extensions and Missi...', 'ANGIOGRAFIA', 'Approval Process of Doc', 'GESTIÓN COMERCIAL', 'Hiring - Orientation CD Generation', and 'Test-Bank of America Home Loan'.
- Tasks assigned to me / Work I've launched:** A central panel listing various tasks with their last modified dates.
- Comments:** A 'Add Comment' box is shown with a comment from Jason Butler: 'Make sure to consult with the candidate and Manager the date will work. 2010/09/13 14:53:14 - Reply'.
- Currently Online:** A status bar at the bottom right shows 'Alexandre Oliveira Santos' as online.



# Obtenha insight sobre o Processo

**BlueworksLive** Work Community Library Matt Khodadad - Help Logout

You are viewing the Analysis Mode. Click the "X" or Analyze button to return to the process view.

HR Onboarding > Hiring - Onboarding Unshared

Value Add View

View: **Discovery Map** Process Diagram Zoom

### Hiring - Onboarding

Value Add	Task	Status
Yes	Select Candidate	Yes
Yes	Background Check	Required
Yes	Offer	Yes
No	Add Candidate To HR Records	No
Yes	Orientation	Yes
Yes	Begin Work	Yes
No	Inform recruiter	Required
No	Criminal record check	Required
Yes	Accept offer	Yes
No	Input employee information into database	No
Yes	New hire orientation class	Yes
Yes	Meet manager	Yes
No	Post Job Online	No
No	Drug screen	No
No	Transmit offer letter	No
No	Request equipment	No
Yes	Benefits overview class	Yes
Required	Obtain access badge	Required
Yes	Establish compensation package	Yes
Yes	Create offer letter	Yes
No	Request workspace	No
Yes	Provide Orientation CD	Yes
Yes	Obtain equipment	Yes
Required	Establish start date	Required
Required	Review results	Required
No	Request workspace	No
No	Request access badge	No
Yes	Plan	Yes
Yes	Go to workspace	Yes
Required	Open Request	Required
Required	Complete forms	Required
No	Set employee status to active	No
Yes	Watch orientation cd	Yes
Required	Complete forms	Required

IBM Terms of Use Invite New Users Currently Online: Alexandre Oliveira Santos



# Reuse processos pré-defindos a partir de uma rica biblioteca

The screenshot displays the BlueworksLive 'Library' section. At the top, there are navigation tabs for 'Spaces', 'Processes', 'Blogs', and 'Templates'. A search bar is present with the text 'search templates'. Below this, a 'Featured (10 Processes)' section highlights four process templates: 'Accounting Services', 'Claims Payment', 'Develop business strategy', and 'Hiring - Onboarding'. The 'Develop business strategy' template is selected and shown in a larger 'Preview' window, which includes an 'Import' button. Below the featured section is the 'Template Library (99 Processes)', which shows a grid of various process templates. A yellow callout box is overlaid on the 'Develop business strategy' template, providing detailed information about it.

**Develop business strategy**  
 1.2 Develop business strategy (10015) process from the Cross Industry Process Classification Framework provided by APQC. © APQC. © IBM. APQC and IBM grant permission for use and adaptation of the Process Classification Framework (PCF). For external use, APQC and IBM grant permission for i) for publication, distribution, and use, provided that proper copyright acknowledgement is made to APQC and IBM; and ii) to create derivative works provided the user denotes the source of the PCF. Under no circumstance shall the licensee (or anyone on its behalf) impose a royalty, fee, or any other consideration to a third party for the PCF.  
 Author: IBM

At the bottom of the interface, there is a footer with the IBM logo, 'Terms of Use', an 'Invite New Users' button, and a status indicator 'Currently Online: Alexandre Oliveira Santos'.



# Importe Processos a partir do Visio ou de outras ferramentas



### Import

Select the format you would like to import:

- Microsoft Visio XML Diagram (.vdx)**  
An XML-based format for diagrams.
- Business Process Model and Notation (BPMN 2.0)**  
An XML-based format for business processes from the OMG.  
[More Details](#)
- XML Process Definition Language (XPDL 2.1)**  
An XML-based format for business processes from the WfMC.  
[More Details](#)

**Next**



### Import From Visio

To begin, enter the location of the Visio XML Drawing (.vdx) file you want to import.

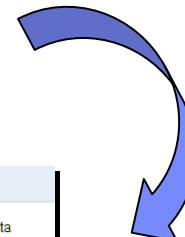
**Visio File Name**

 **Browse...**

Helpful Tips:

- Delete any keys or legends on the Visio worksheet tabs before you import.
- Make sure all flow lines are drawn in the correct direction. Incorrectly drawn lines will not be imported properly into Blueworks Live.
- Make sure all flow lines are properly connected to objects. Lines that are close, but not connected will not be imported into Blueworks Live.

**Import**



### Import from Visio

We have located 1 process in your Visio file that can be imported into Blueworks Live. Please review the data below that will be imported and make any necessary changes.

**Process Name:** 2.0 Exemptions, Extensions and M  
46 activities, 52 lines, 0 swimlanes, 0 milestones, 0 unknown objects

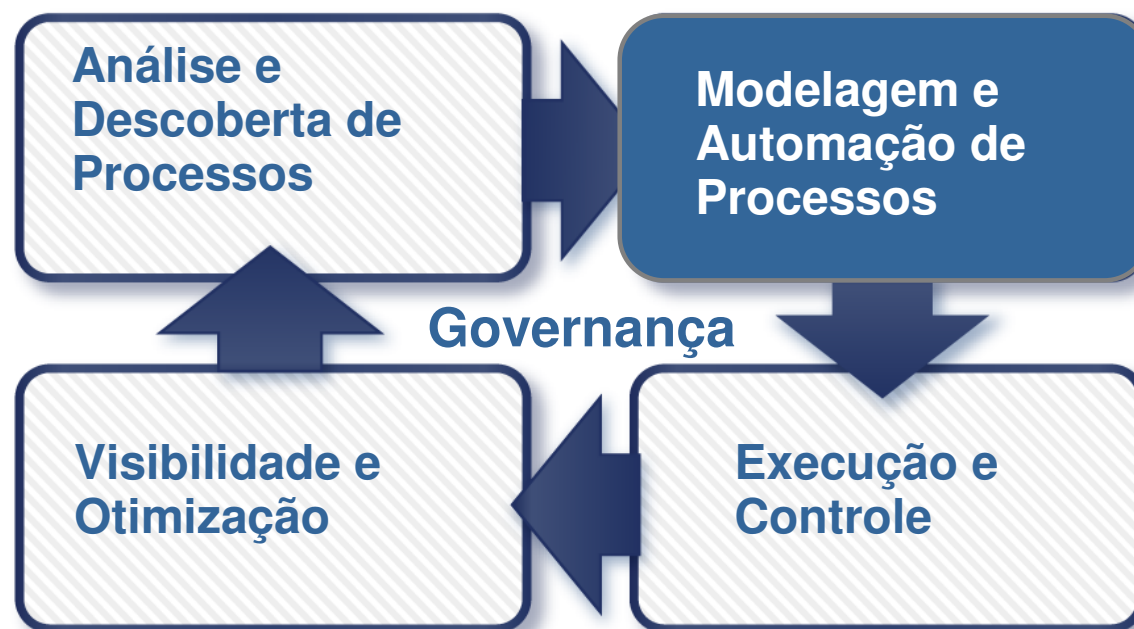
View Shapes

Shape Name	Icon	Blueworks Live Type	Blueworks Live Item Type
▶ Decision (46)		Item	Decision
▶ Off-page reference (46)		Item	Normal Activity
▶ Process (46)		Item	Normal Activity
▶ Terminator (46)		Item	End Event
▶ Dynamic connector (52)		Line	
▶ Dynamic connector.16 (52)		Line	

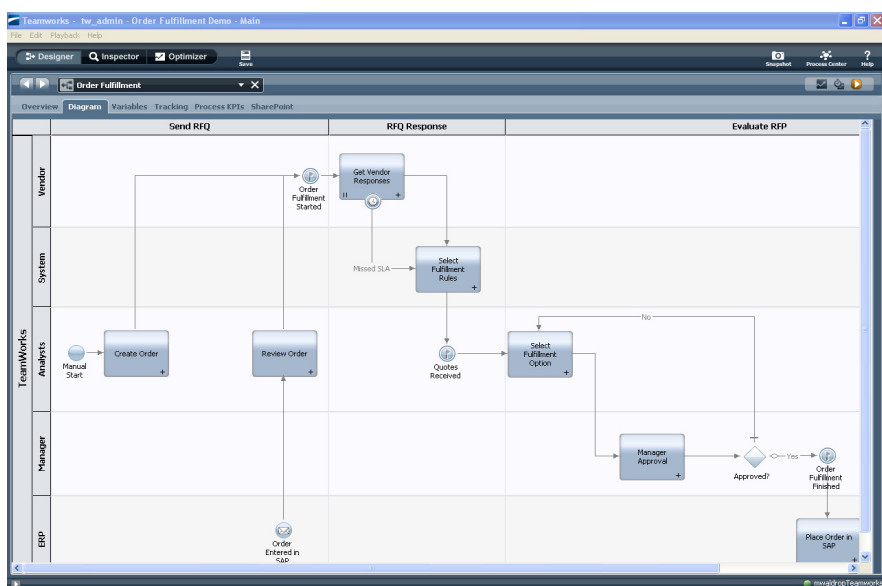
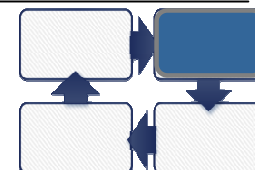
**Back** **Import Selected**



## Ciclo de Vida BPM

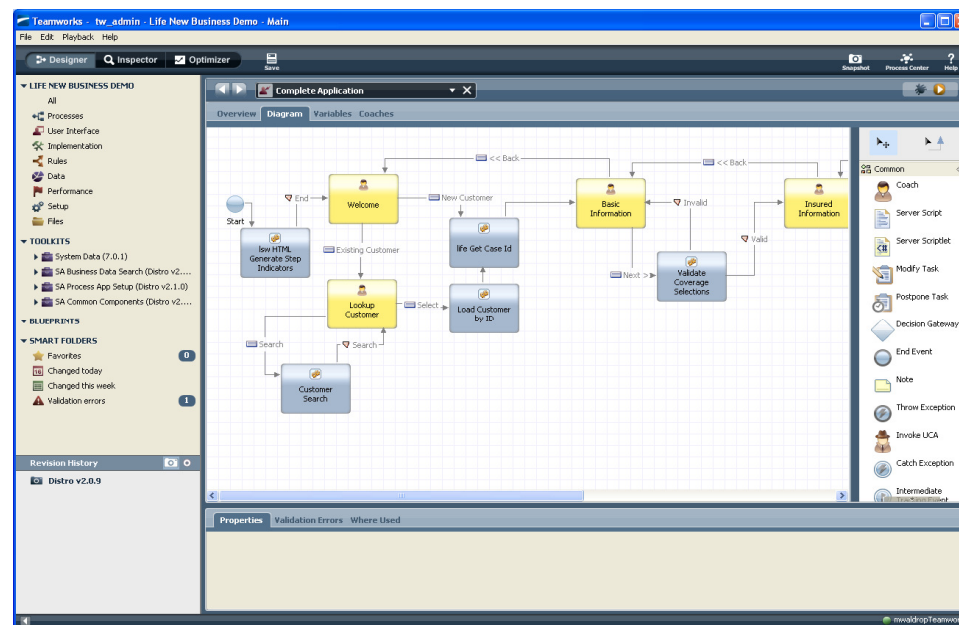


# Modelagem e Automação de Processos



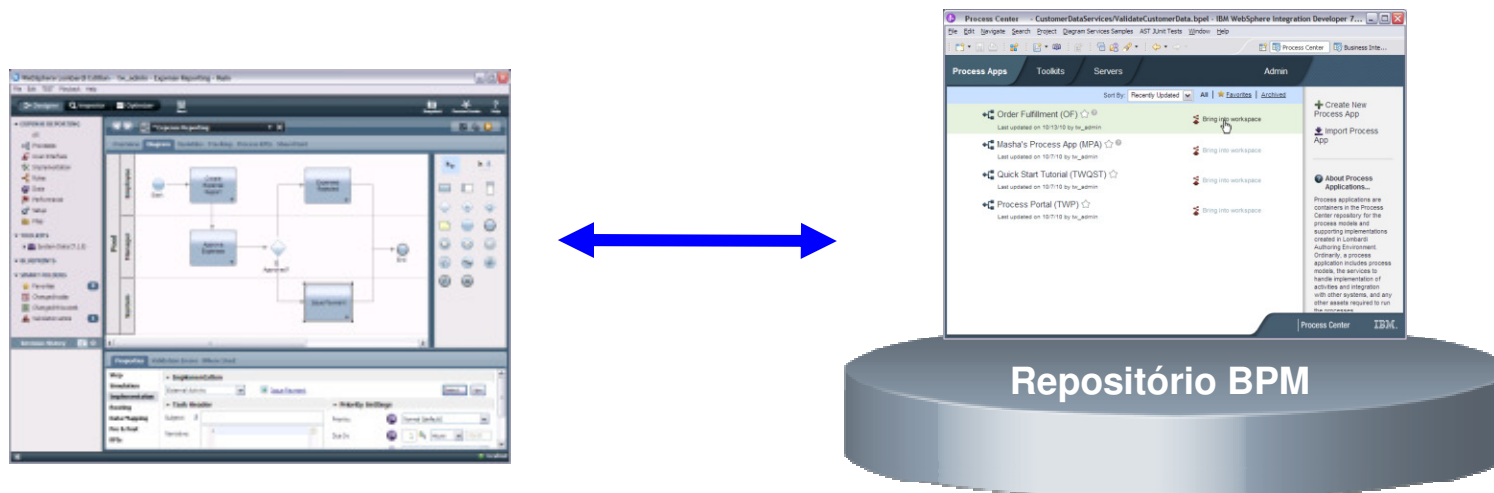
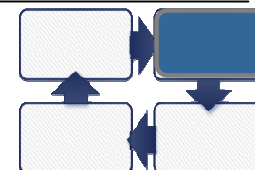
- Modelagem de Processos orientada ao usuário final
- Desenho de interfaces orientado ao usuário final
- Ferramenta usada tanto para modelagem do processo como para a implementação

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



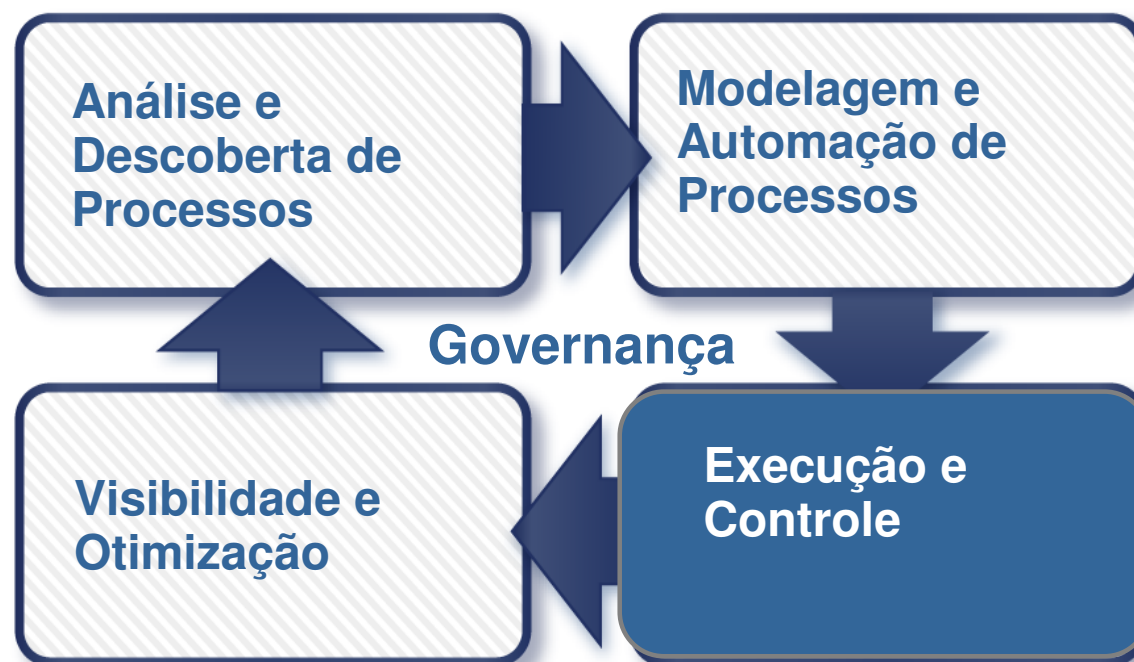


# Governança centralizada para desenvolvimento, implementação e administração



- Repositório único para todos os artefatos BPM
- Gerência todo o ciclo de vida BPM
- Suporta compartilhamento, versionamento e reutilização dos artefatos em larga escala
- Realiza o deployment e governança dos processos de forma centralizada

## Ciclo de Vida BPM



# Portal de Processo

**My Tasks**

Search:

Open Tasks | Completed Task

**Overdue (1)**

- Do the test** (Product Test:167) Due: 3/28/12 6:37 PM

**At Risk (1)**

- Create an order** (Regular Order :4) Due: 4/10/12 9:01 PM

**Due Today (3)**

- Create an order** (Regular Order :453) Due: 4/9/12 6:08 PM
- Create an order** (Regular Order :454) Due: 4/9/12 6:08 PM
- Create an order** (Regular Order :455) Due: 4/9/12 6:08 PM

Showing 4 of approximately 13 results

**Process List:**

- Claim Process
- Dispatch Order
- ECM Document BPD
- HR Open New Position (List)
- Loan Processing**
- New Computer Order
- Order Fulfillment Test
- Regular Order
- ReplenishmentBPD
- Simple Flight Search Process
- VersioningDemo
- Work Request

**Annotations:**

- Mecanismo de procura
- Uma notificação pop-up
- Tarefas concluídas
- Clique para fazer um um pedido
- Indicador de prioridades
- Iniciar a instância de processo
- Processos que estou autorizado a iniciar

# Portal de Processo



O Portal de Processo informa as ações necessárias aos usuários corporativos

A procura completa no estilo Google encontra o que você precisa rapidamente

Substitui a tradicional "inbox" por um ambiente de trabalho com gerenciamento dinâmico de tarefas

# Portal de Processo



**My Tasks**

Overdue (3)

- Initiate Credit Check** (Due: May 11, 2011)
- Initiate Credit Check** (Due: May 12, 2011)
- Approve Home Loan** (Due: May 12, 2011)
 

The Jones family has applied for a \$350,000 home loan to help pay for a house in Brantly Park. The Jones are looking to sign contracts and move in by July 1, 2011.

Loan Amount: \$350,000    Credit Score: 810    Anual Household Income: \$180,000

**Approve**    **Reject**

At Risk (2)

- Answer Help Request from John Henson** (Due: May 15, 2011)
- Complete Loan Rejection Form**

Due Today (4)

Launch    Favorites    @Mentions

- Card Transaction Authorization
- Corporate Vendor Payments
- Credit Score Application
- Fees and Charges
- Home Loan Application
- Initiate Mortgage Refinancing
- Interactive Bill Pay
- Loan Process
- Manage Card Request
- Manage Contact Preferences
- Maximize Revenue Process
- Mortgage Refinancing
- New Account Opening
- Stop Payment
- Transaction Fraud Detection
- Travel Approval for Cross-Continental Sales Visits

Elizabeth Jensen

Simplifica a interação do usuário permitindo completar tarefas "in-line"



IBM WORK DASHBOARDS Elizabeth Jensen | Other Spaces

work >

## Complete Loan Rejection Form

Due: May 15, 2011

**Details** Stream Experts

**Loan Request 3847264918** ★

Applicant name: **Minner, Edward N.**  
Account Num: **1237890095748392013**  
SSN: **\*\*\*-\*\*-1234**  
Phone: **222-333-4444**  
Banker: **Cutler, Susan**

**Tasks**

[View Process Diagram](#)

- Initiate Credit Check**  
Elizabeth Jensen  
Started: May 15, 2011 at 9:00 am  
Due: May 15, 2011 at 5:00 pm
- Verify Information**  
Craig Moser  
Started: May 14, 2011 at 3:45 pm  
Completed: May 14, 2011 at 5:00 pm
- Submitt Applicant Information for Pro...**  
Benjamin Short  
Started: May 13, 2011 at 3:45 pm  
Completed: May 13, 2011 at 5:00 pm
- Collect Applicant Information**  
Elizabeth Jensen

Name:  Sex:  Male  Female

Date of birth:  /  /  Reson for credit check:

Primary account number:  Secondary account number:

Group number:  Relationship:  Married  Single  Divorced/Widowed

First reason for rejection:  Second reson for rejection:

Third reason for rejection:  Credit score:  Number of credit cards:

Credit score source:  Rejection date:  /  /

**Complete**

Visão completa dos detalhes processo mesmo no contexto de uma tarefa.





# Acesso via dispositivos móveis



- **Aplicação para iPhone / iPad** promove adoção mais abrangente e facilita acesso ao Blueworks Live e a tarefas do IBM BPM
- **Consolida todo o trabalho relacionado ao processo em uma visão unificada**
- **Extensa API de REST & exemplos** permite que aplicações desenvolvidas para dispositivos móveis interajam com o IBM BPM e com o Blueworks Live.

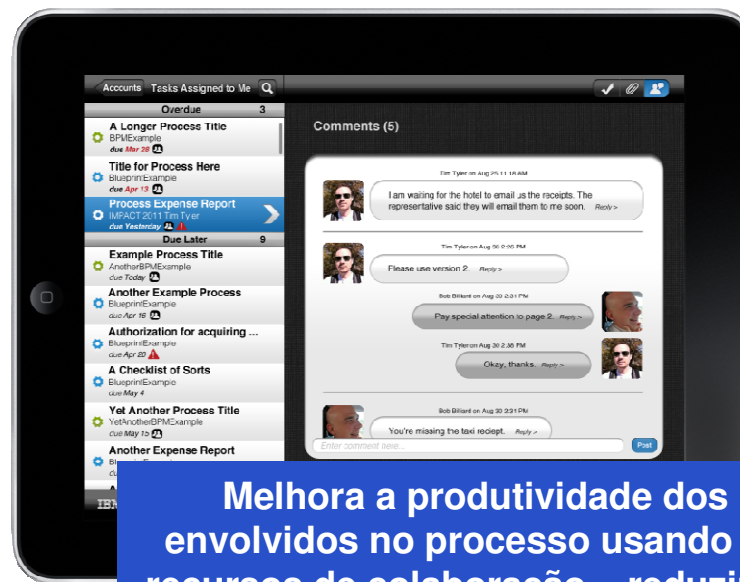
# iOS App: Tarefas, Coaches e Fluxo dinâmico de atividades



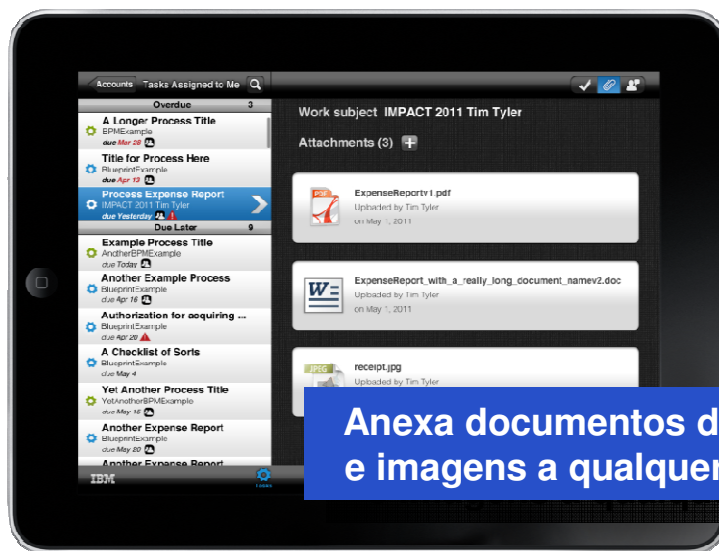
*Melhoria na produtividade com comunicação colaborativa*



**Formulários simples (Simple task forms) e coaches inteligentes guiam a entrada de dados**



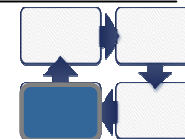
**Melhora a produtividade dos envolvidos no processo usando os recursos de colaboração – reduzindo a troca de e-mails, mensagens, etc.**



**Anexa documentos de apoio e imagens a qualquer tarefa.**

## Ciclo de Vida BPM

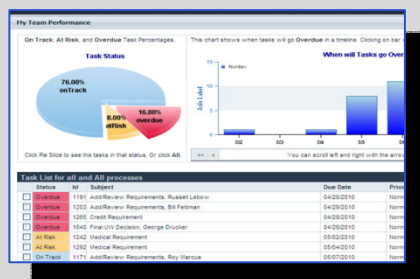




# Visibilidade total do ambiente com monitoramento do processo & analytics

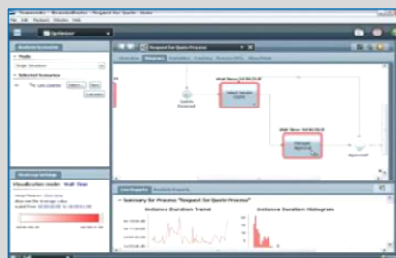
## Performance Data Warehouse abrindo novas fronteiras

**Exibição de painéis em Real-time**



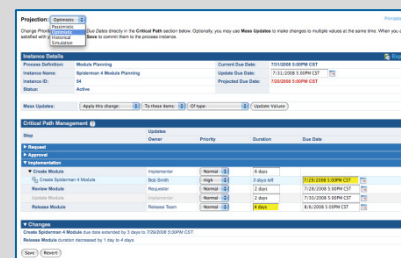
Visibilidade sobre o trabalho em execução e a habilidade de tomar ações corretivas quando necessário

**Sobreposição de "mapas de calor" (Heat Map)**



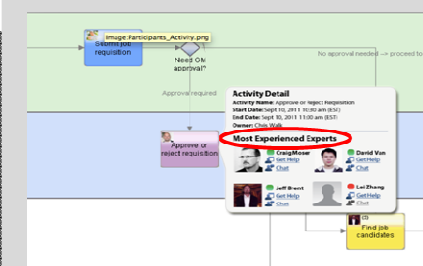
Detecta gargalos e potenciais problemas de performance e os representa visualmente

**Gerenciamento de Caminho Crítico**



Seleção do caminho projetado com visibilidade detalhada para cada atividade do processo

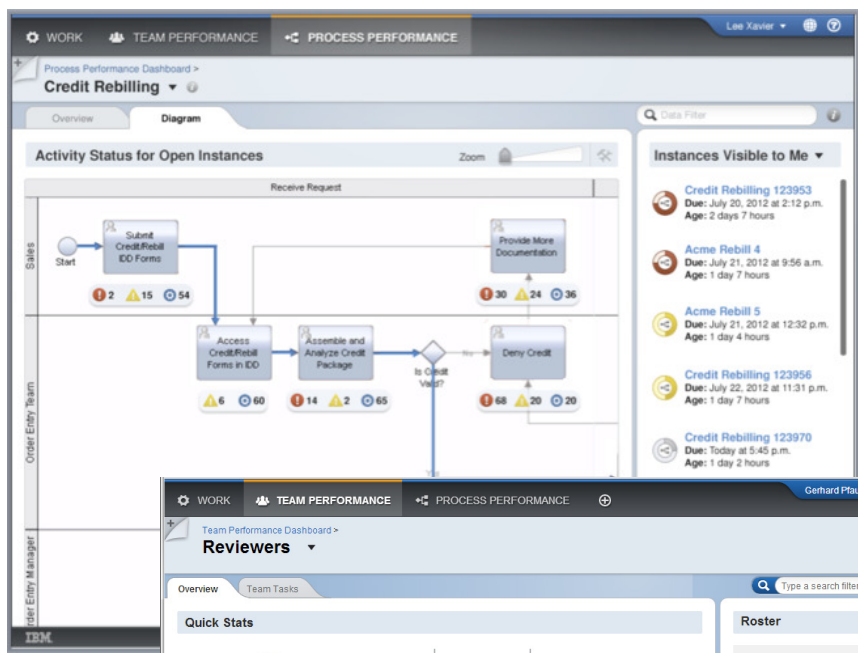
**Social Analytics**



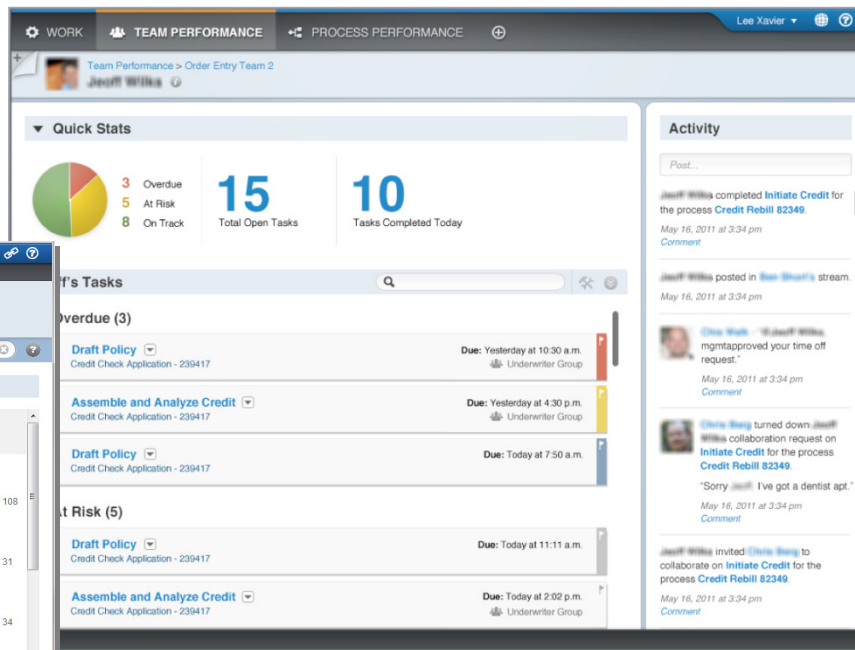
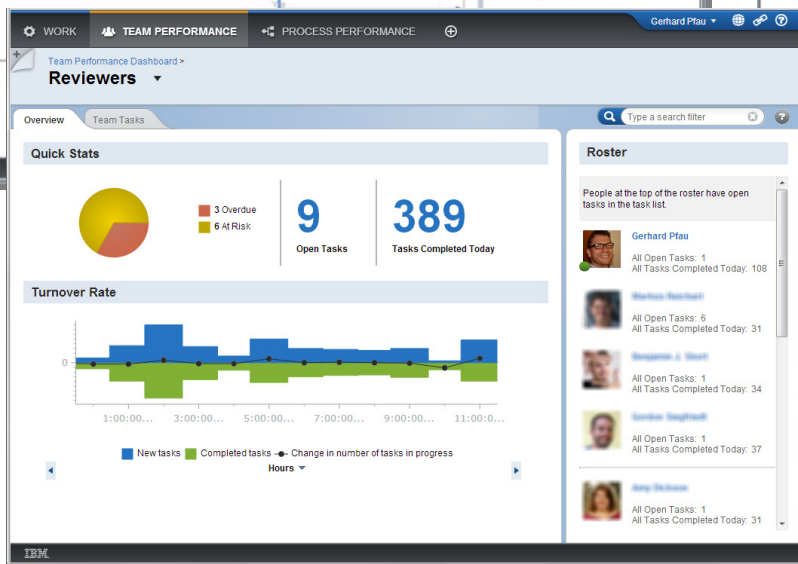
Colaboração direta trabalhando colaborativamente com outros participantes ou especialistas e para permitir o término mais fácil de tarefas.

# Relatórios Gerenciais e Dashboards prontos

Permitem aos usuários de negócio agirem na percepção de algum problema



Relatórios operacionais projetados para oferecer **visibilidade** aos **gestores de processos, Líderes de Equipes e Participantes dos Processos.**

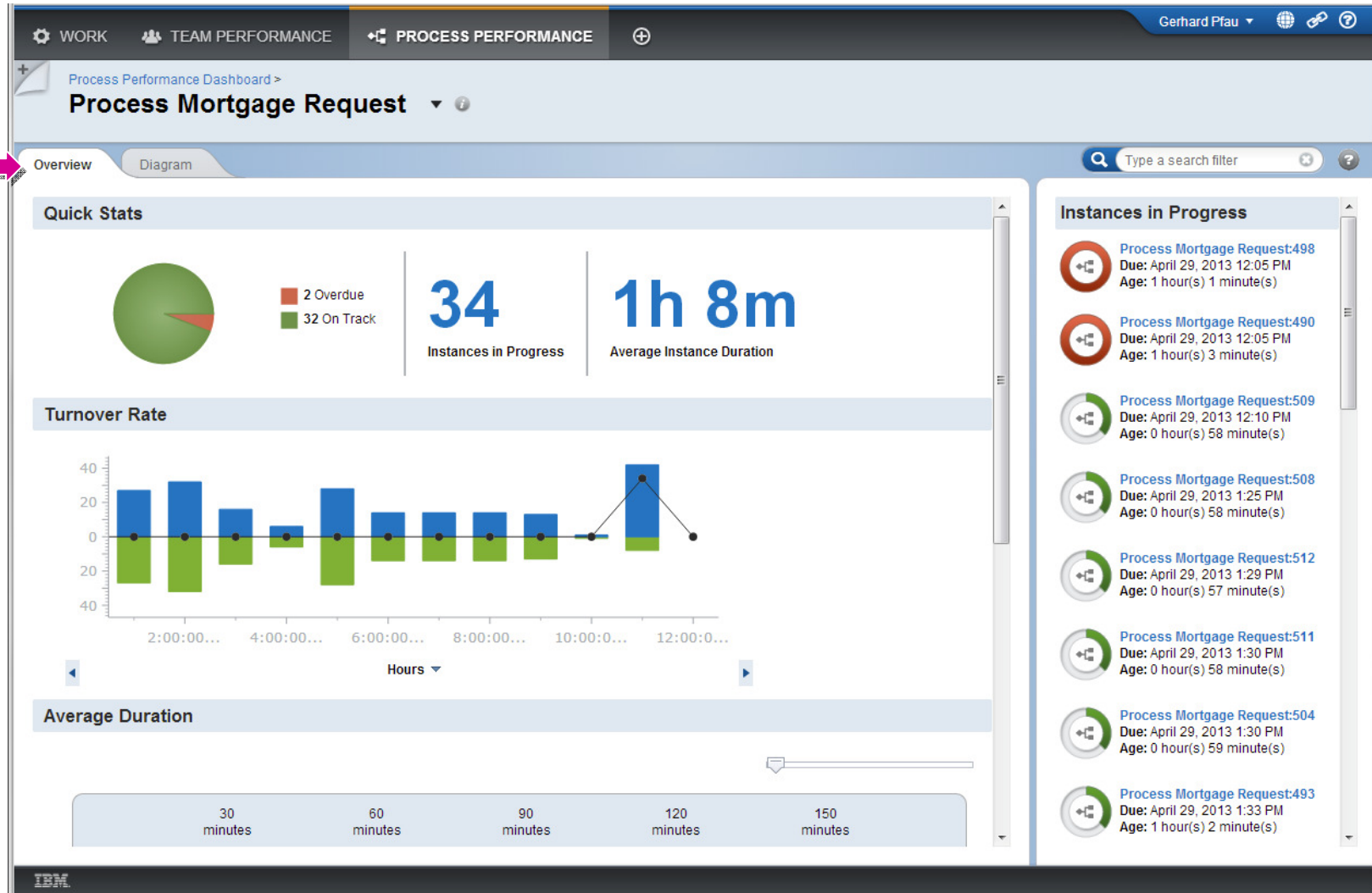




# Process Performance Dashboard

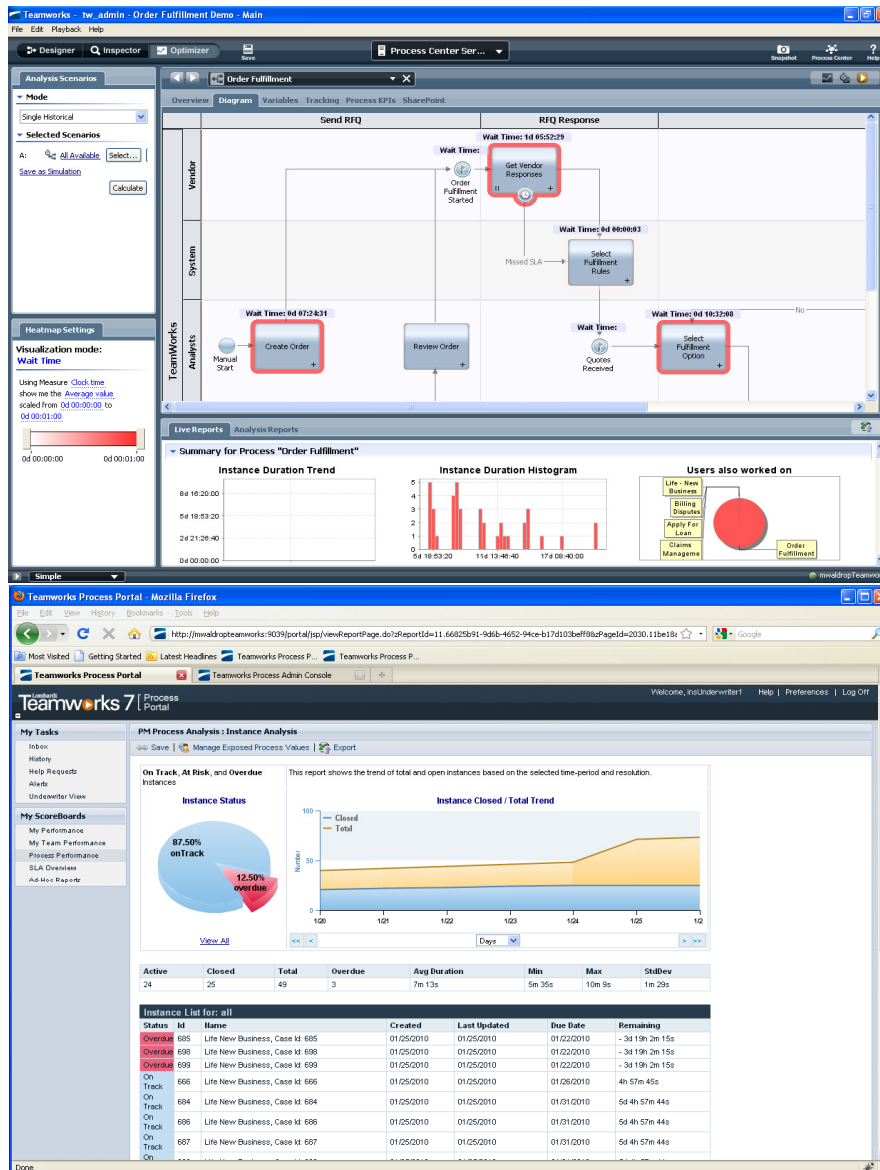


## Process Performance Overview





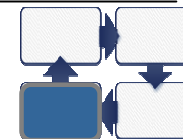
# Relatórios de Performance Pró-Ativos



- BPM pró-ativo – sugere melhorias ao processo
- Automaticamente ou com poucos cliques implementa a melhoria sugerida
- Gargalos, SLAs, Tempo de Execução, Tempo de Espera, Produtividade, entre outros...
- Relatórios e Indicadores de Performance pré-construídos

- Redução nos Tempos de Análise e Melhoria de Processos
- Redução nos Custos de Futuros re-desenhos de processos TO-BE
- Redução nos Tempos de Desenvolvimento de Indicadores (podendo chegar a zero)

# Simulação e Otimização de Processos



**Analysis Scenarios**

Mode: Single Simulation

Selected Scenarios: A: Ad-hoc simulation

**Heatmap Settings**

Visualization mode: Wait Time

Using Measure: Clock time

show me the Average value scaled from 0d 00:00:00 to 0d 04:19:56

**Live Reports**

Summary for Process "Order Main Process"

Instance Duration Trend

Instance Duration Histogram

Users also worked on

Instance Analysis		Duration			
Number Executing	Number Completed	Min	Avg	Max	Dist
0	100	2h 28m 29s	7h 1m 57s	16h 39m 14s	

Um único perfil é selecionado para calcular a simulação

Os pontos de acesso estão destacados no processo

Ao pairar sobre uma atividade, é possível obter tendências de resumo; mais detalhes podem ser acessados na seção Reports

As tendências do processo são exibidas nestes gráficos

Várias áreas podem ser usadas como enfoque – neste caso, o tempo de espera



### Simplicidade

- Modelagem simples e fácil de usar com BPMN padrão
- "Reprodução" (playback) imediata para um desenvolvimento colaborativo e rápido
- Edição simultânea com desenvolvimento em time
- O editor de regras do processo utiliza a linguagem ILOG

### Força

- WebSphere Application Server integrado
- Capacidade de expansão para as versões Standard e Advanced

### Governança

- Repositório único de todos os ativos de processo
- "Kits de ferramentas" para compartilhar ativos nos aplicativos de processo
- Criação de versão de captura instantânea simples (em 1 clique)
- Visualizações de capturas instantâneas retrospectivas (em 1 clique)
- Centro de controle de implementação

### Visibilidade

- Quadros de pontuação de processo em tempo real
- Controle gráfico drill-in do status do processo
- "Mapas de utilização" revelam os gargalos no modelo de processo
- O painel de implementação mostra as versões em andamento

# Referências

- Site com diversas demonstracoes gravadas do Produto IBM BPM
  - [www.ibm.com/developerworks/mydeveloperworks/wikis/home?lang=en\\_US#/wiki/BPMwebDemos.com](http://www.ibm.com/developerworks/mydeveloperworks/wikis/home?lang=en_US#/wiki/BPMwebDemos.com)
- Site da ferramenta BLUEWORKSLIVE ( Ferramenta de modelagem e comunidade virtual de BPM via WEB - Subscricao mensal por usuario). É possível criar um usuario temporário de 30 dias gratuito.
  - [www.blueworkslive.com](http://www.blueworkslive.com)
- BLUEWORKSLIVE no YOUTUBE: [www.youtube.com/user/BlueworksLive/videos?view=1](http://www.youtube.com/user/BlueworksLive/videos?view=1)
- IBM BPM no YOUTUBE: [www.youtube.com/user/BPMinAction?feature=watch](http://www.youtube.com/user/BPMinAction?feature=watch)
- Site IBM sobre os produtos de BPM: <http://www.ibm.com/software/products/us/en/category/bpm-software>



IBM Software > Products >

## Business Process Management (BPM)

Discover, document, automate, and improve business processes

Products Learn

**BPM for Dummies**  
Download mini eBook

**Contact IBM**

- Request a quote
- Email IBM
- Or call us at: 877.426.3774  
Priority code: 109HE03W

**Business Process Management (BPM) additional resources**

- Analyst report: A leading analyst assesses the capabilities of IBM's BPM technology platform.
- White paper: Three steps to progress BPM from Project to Program
- FSI Industry Alert: Prevent the Compliance Pitfalls of FATCA

Business Process Management (BPM) from IBM

**Business Process Management (BPM)** software and services empower organizations of all sizes to not only meet but exceed their customers' expectations, not only react to, but anticipate shifts in their marketplace, and all of this while keeping costs under control. It takes a process aware organization to achieve this level of agility and IBM has both the tools and the know-how to transform you into one.

Want to learn more? Visit our [What is BPM](#) page.

**Featured BPM software products**

- IBM Blueworks Live



**Welcome to IBM BPM in Action!**

(a.k.a. <http://IBMBPMDemos.com> & <http://BPMwebDemos.com>)

Home of IBM BPM Hands-on Sandbox Exercises, Live-recorded Demos, and the Weekly BPM Demo Web Conference

[Page Down] to Attend the Weekly Friday BPM Demo Web Conference

ONLINE TRIAL!  
Take IBM BPM on a "Test Drive!"  
Click here to "Spin Up" IBM BPM in the SOA Sandbox cloud, in less than 5 minutes!

**BlueworksLive**  
<http://BlueworksLive.com>

**IBM Business Process Manager V7.5**  
Unlocking True Business-Learning Potential

**WebSphere Process Server**

**IBM Business Process Manager**

**The simplest way to get started with BPM**  
Process Discovery  
"Modeling for Documentation"

**The quickest way to deliver robust process applications**  
Process Implementation  
"Modeling for Execution"

[YouTube Demos] --- [IBM BPM Homepage]



धन्यवाद

Hindi

多謝

Traditional Chinese

ขอบคุน

Thai

Спасибо

Russian

Gracias

Spanish

شكراً

Arabic

**Obrigado**

Thanks

English

Grazie

Italian

Danke

German

Merci

French

நன்றி

Tamil

多谢

Simplified Chinese



## Próximos passos



**Ver a solução funcionando...**

**Veja como fazer um *Discovery Workshop***

**Implemente um projeto piloto real em 10 semanas**

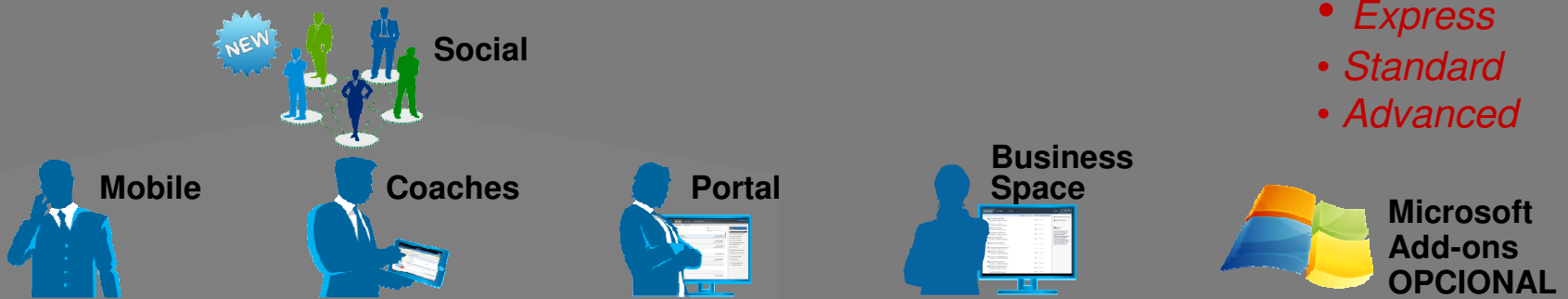
Marcar uma demonstração para você ver como a solução funciona. Simples, completa e objetiva

Que tal marcar um workshop com TI e a linha de negócio para avaliar a aplicabilidade de BPM e Regras de Negócios no seu projeto?

Demonstre o valor imediato para os usuários das linhas de negócio com um projeto piloto real em 10 semanas!

# IBM Business Process Manager v8

- *Express*
- *Standard*
- *Advanced*



## Process Server

### Core BPM

BPMN

Process Rules

Performance Data Warehouse

BPEL

### Advanced (automação & integração)

ESB

Adaptadores



## Repository

Assets Compartilhados

Server Registry

Assets versionados

Rede composta de (potencialmente) vários Process Centers

## Process Center



Process Designer / Optimizer



Process Center Console



Integration Designer