

# APRESENTAÇÃO COMO MELHORAR A EFICIÊNCIA OPERACIONAL



# DIGITAL BUSINESS PLATFORM CAPABILITIES

## DIGITAL BUSINESS PLATFORM



# COMO MELHORAR A EFICIÊNCIA OPERACIONAL

**QUAL É A DOR ?**



**Sustentação**

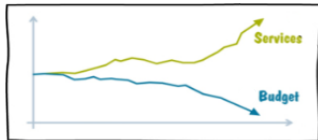
Por que nós não obtemos controle sobre nossos processos?

**QUAL É O PLANO ?**



**Inteligência Operacional** provendo transparência e visibilidade completa nos processos que suportam o modelo de negócio.

**QUAL É O GANHO ?**

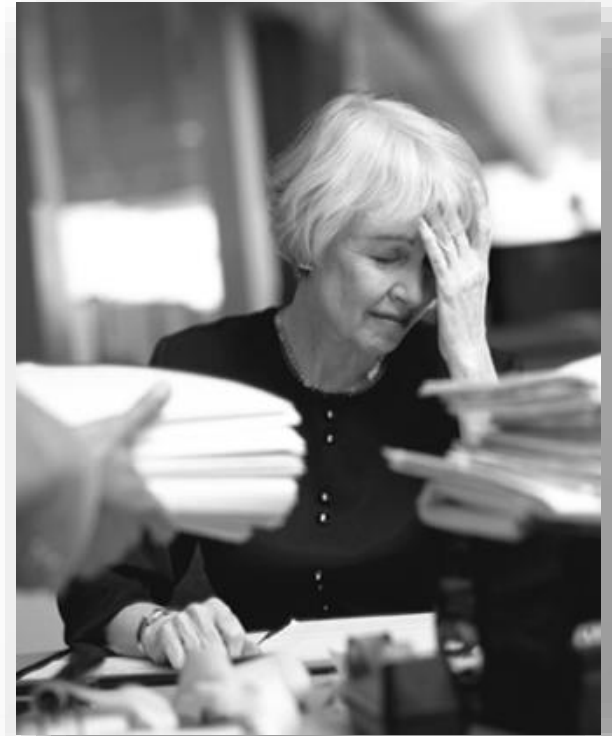


**Transformação efetiva** em um ambiente dinâmico.

# QUAL É A DOR ?

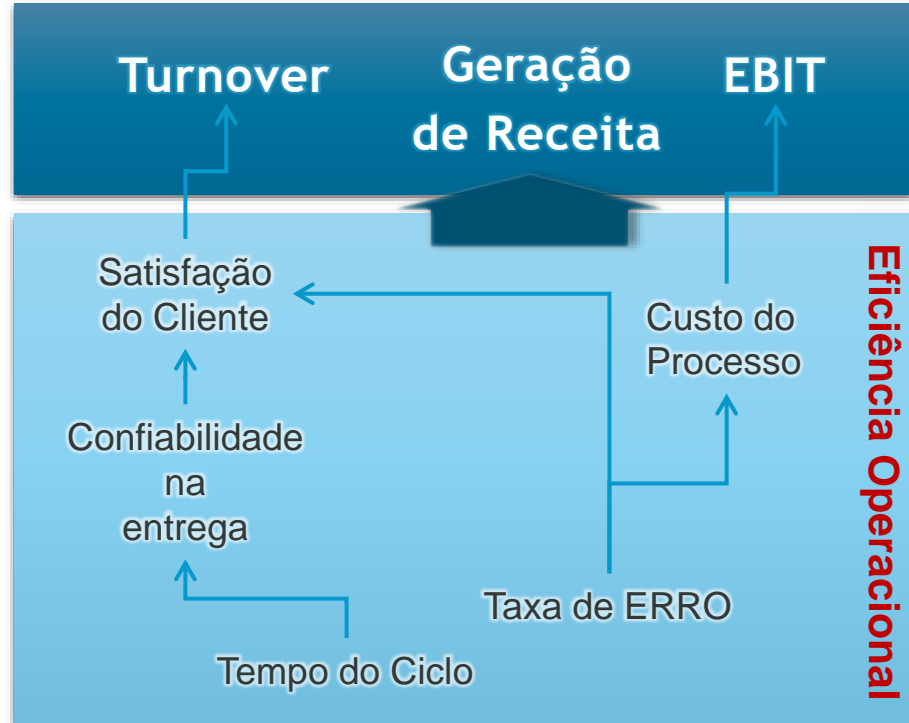
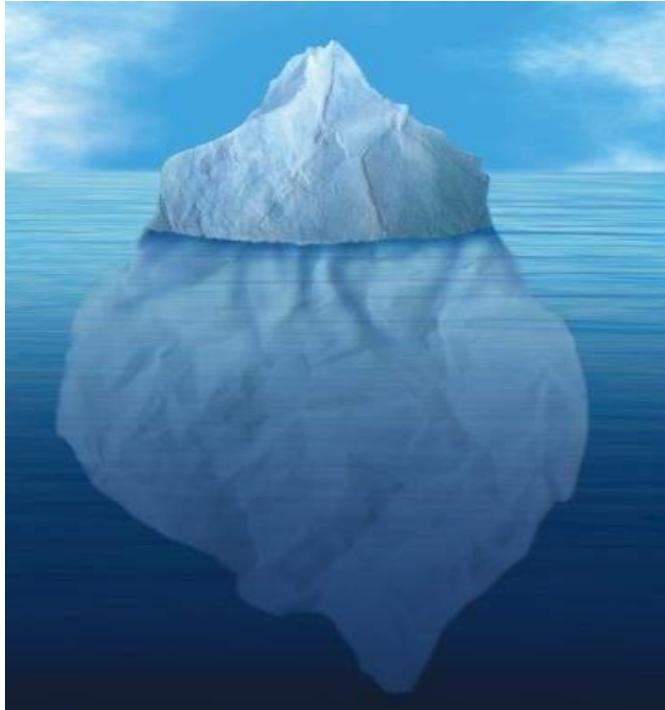
## Por que nós não obtemos controle sobre nossos processos?

- Dilema: Produtividade vs. Inventário
- Transparência limitada nos processos: operacional e estrutural
- Hoje em dia, os relatórios são feitos numa base mensal com agregação de inúmeros indicadores
- Relatórios específicos requerem alto esforço e tempo.
- „Genealogy“ = resolvemos hoje turbulências operacionais que ocorreram 4 semanas atrás
- Constantes disfunções e mudanças de processos



# QUAL É A DOR ?

A inteligência no negócio é tão importante quanto um medidor de combustível em um carro. Embora você possa dirigir sem, isto não dará certo por tanto tempo!

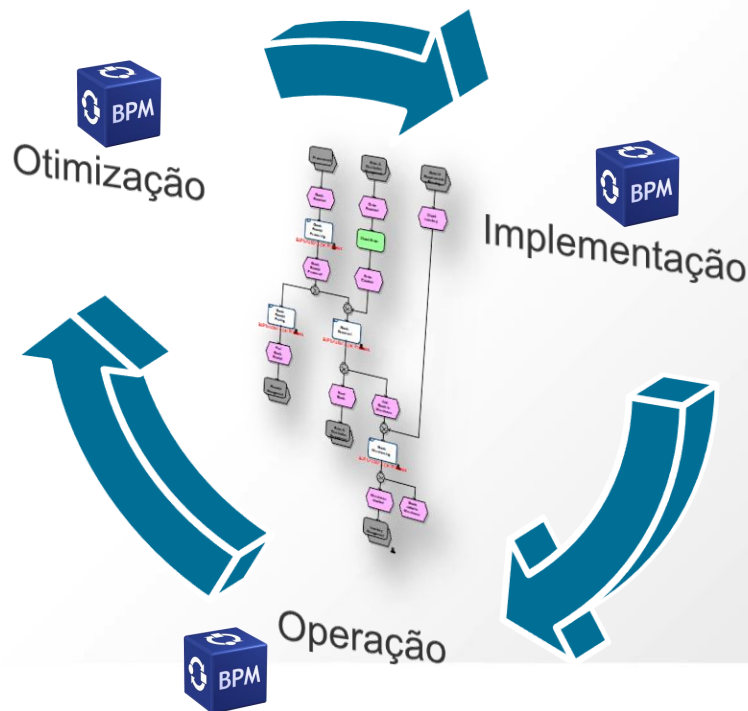


# QUAL É A DOR ?

**Sustentação**, é a habilidade de sustentar ou suportar uma ou mais condições, exibida por algo ou alguém. É uma característica ou condição de um processo ou de um sistema que permite a sua permanência, em certo nível, por um determinado prazo.

## Pontos importantes da Sustentação:

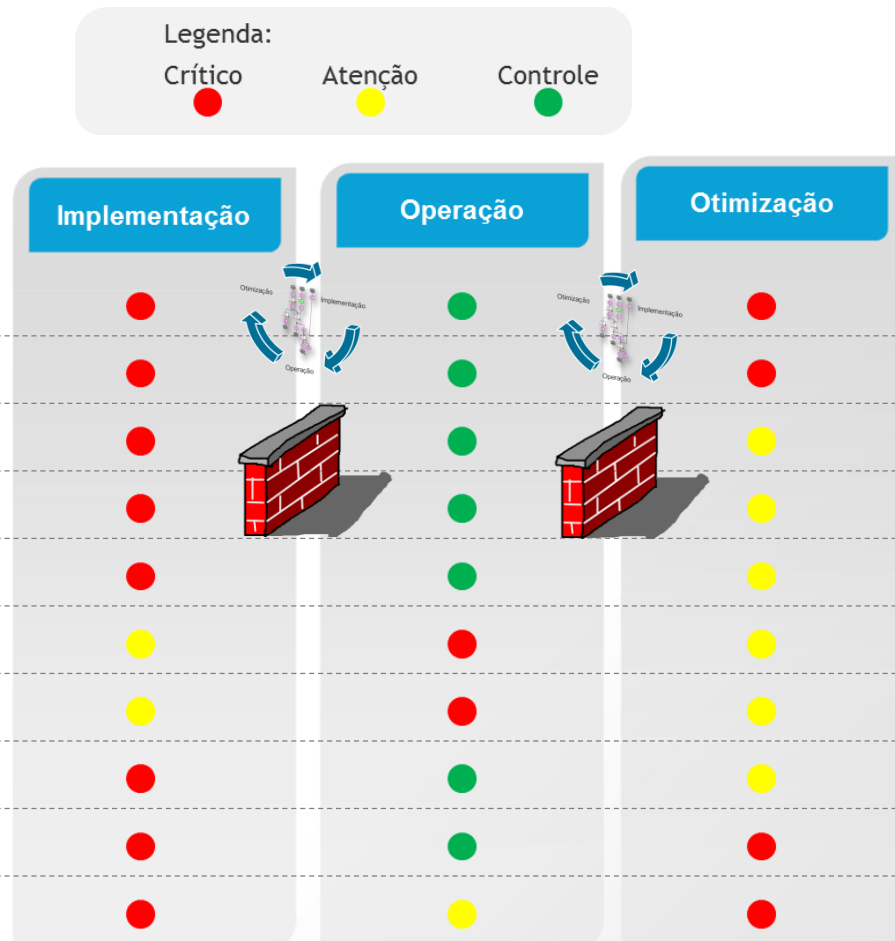
1. Cadeias de Valor do Negócio
2. Processos de Negócio
3. Documentação
4. Segurança da Informação (SoD)
5. Procedimentos Metodológicos
6. Gestão de Indicadores
7. Gestão de Riscos
8. Ferramentas
9. Capacitação
10. Gestão de Mudança



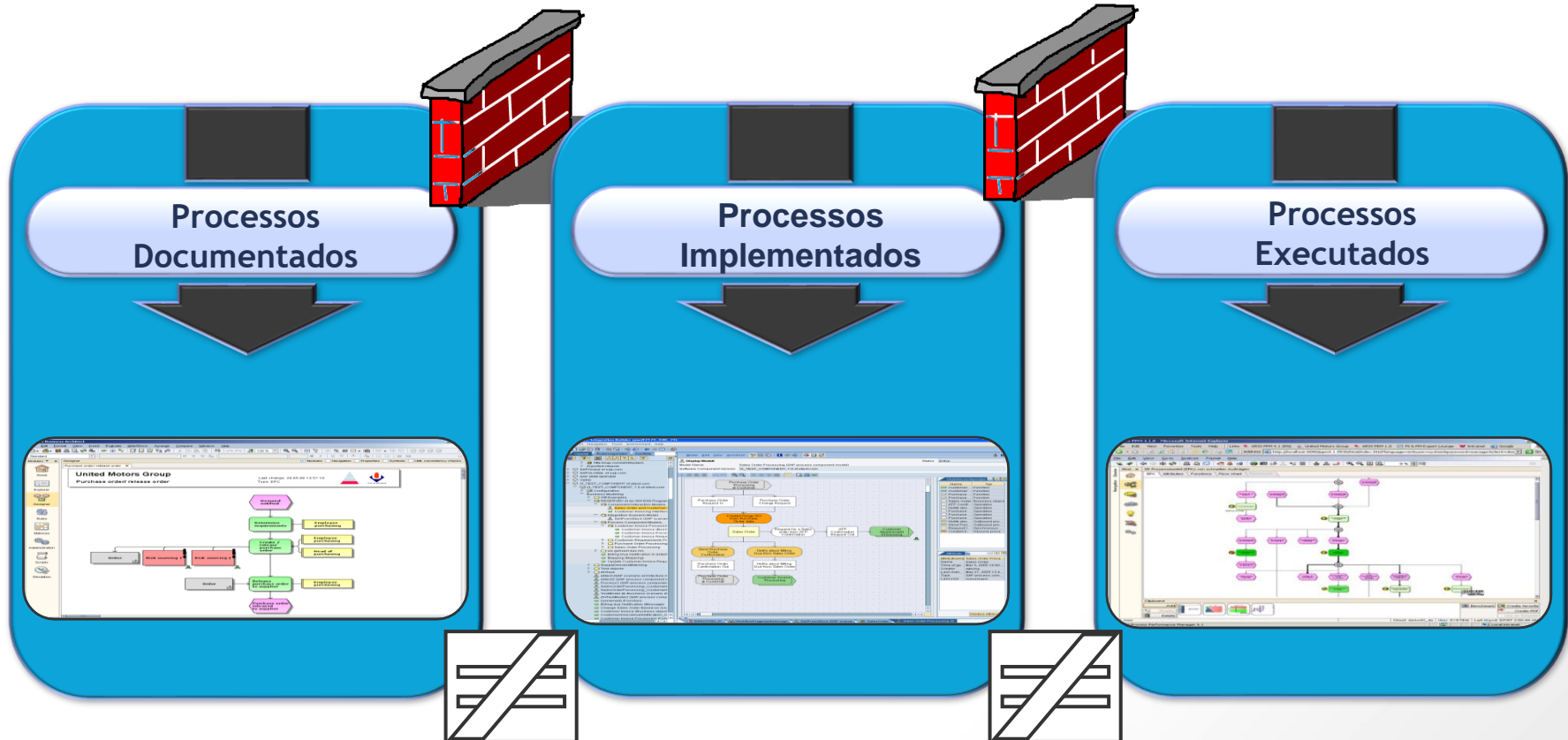
# QUAL É A DOR ?

## Pontos importantes da Sustentação:

1. Cadeias de Valor do Negócio
2. Processos de Negócio
3. Documentação
4. Segurança da Informação (SoD)
5. Procedimentos Metodológicos
6. Gestão de Indicadores
7. Gestão de Riscos
8. Ferramentas
9. Capacitação
10. Gestão de Mudança



# QUAL É A DOR ?

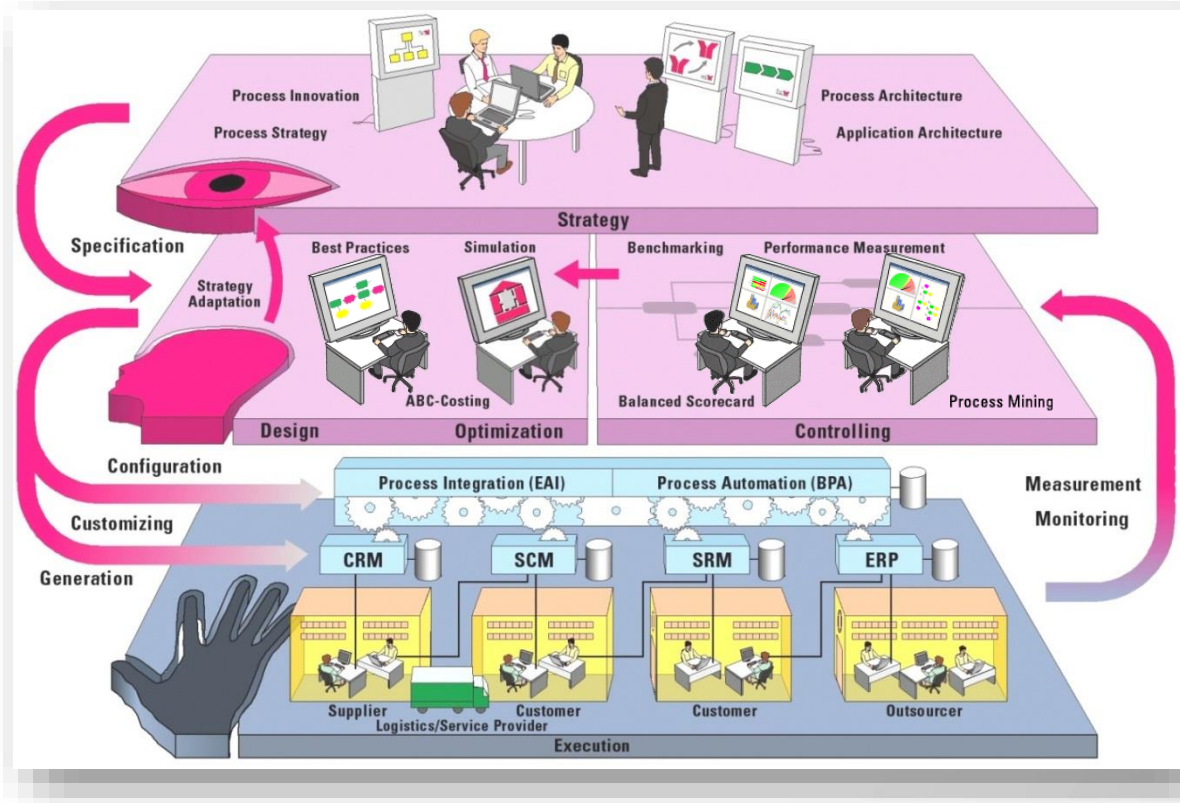


Pois tipicamente existem três diferentes tipos de processo ...



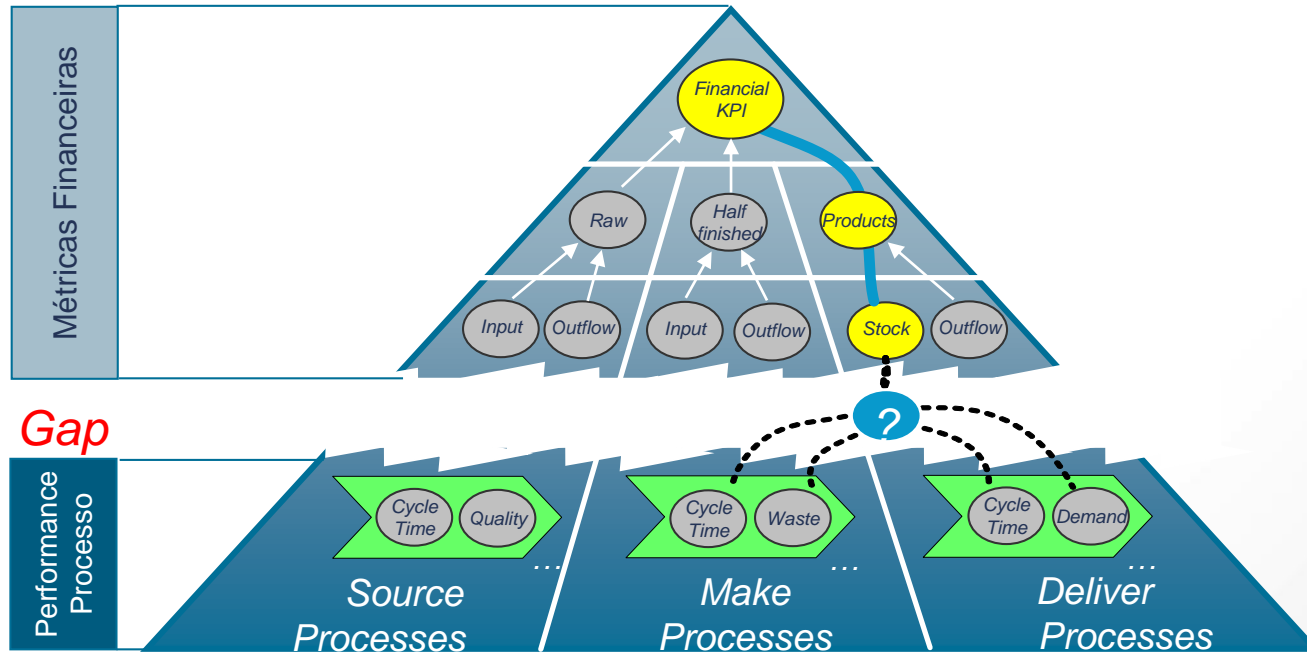
# QUAL É A DOR ?

## VISÃO GERAL DE UMA ORGANIZAÇÃO



# QUAL É A DOR ?

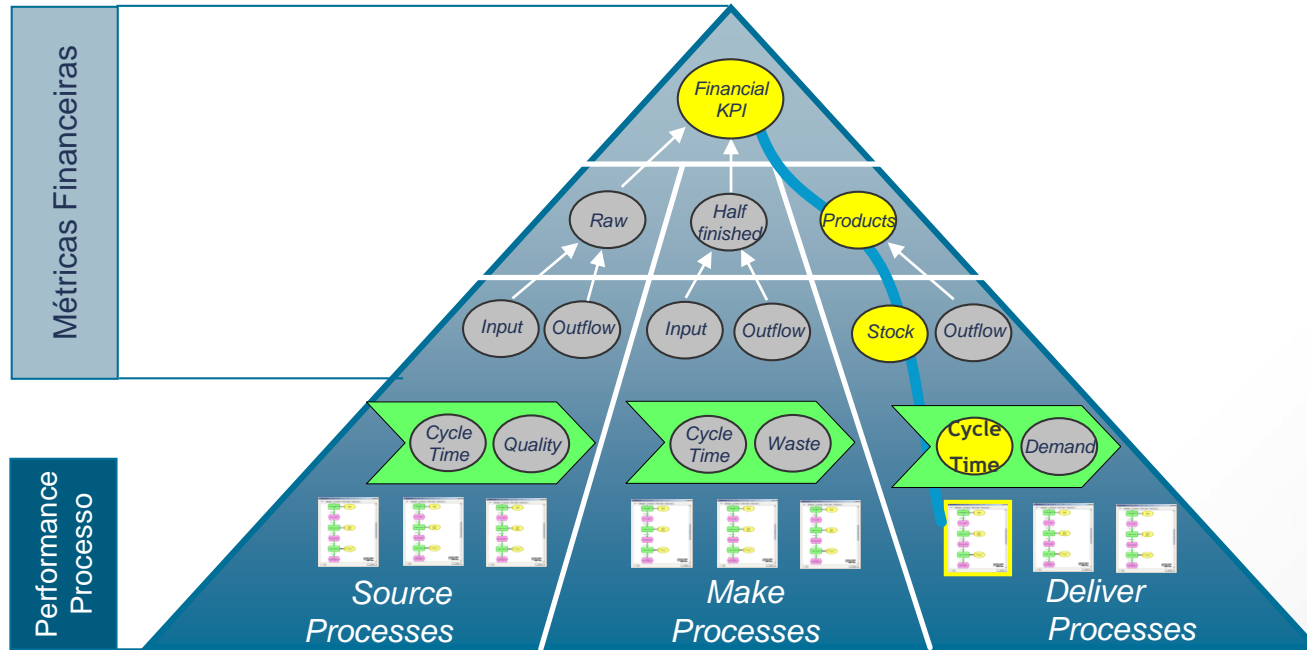
## GAP ENTRE INDICADORES E DESEMPENHO OPERACIONAL



*Gap entre Indicadores Estratégicos e Desempenho Operacional*

# QUAL É A DOR ?

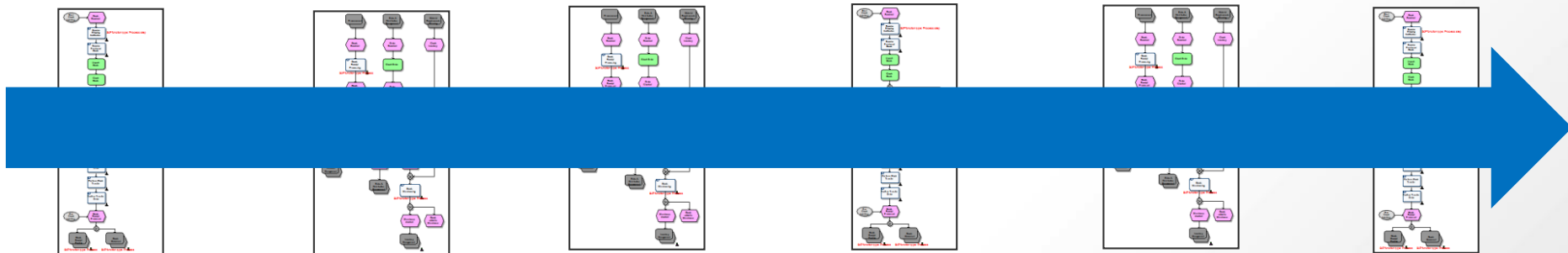
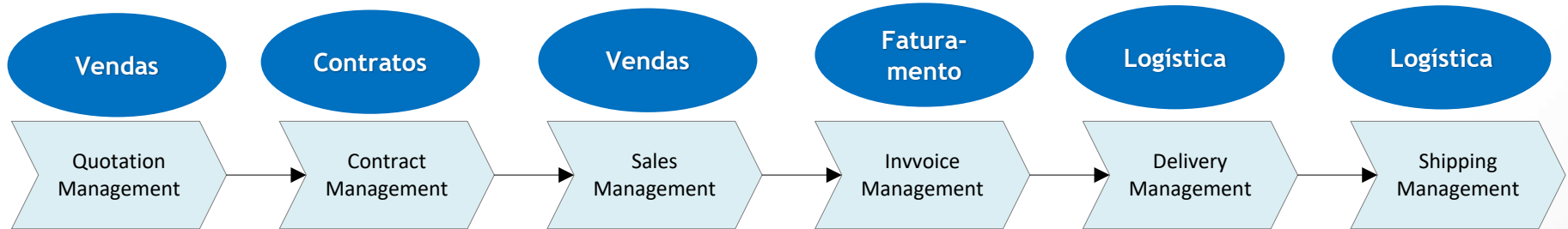
MUDANÇA DE PARADIGMA PARA “PROCESS INTELLIGENCE”



*Gap entre Indicadores Estratégicos e Desempenho Operacional*

# QUAL É A DOR ?

## CADEIA INTEGRADA OTC



# QUAL É A DOR ?

## INDICADORES DE PERFORMANCE (KPI & PPI)

### KEY PERFORMANCE INDICATORS

- ❑ KPIs representam as metas do negócio que uma empresa quer alcançar estrategicamente
- ❑ Os indicadores são utilizados pelos donos do negócio para alinhar a estratégia com as metas do negócio

Exemplos:

- ❑ Faturamento
- ❑ Rotatividade de Funcionários
- ❑ Numero de Funcionários novos
- ❑ Receita de licenças de produtos

### PROCESS PERFORMANCE INDICATORS

- ❑ PPIs representam as metas do processo que a empresa quer alcançar no nível operacional
- ❑ Os indicadores são utilizados pelos donos de processo no gerenciamento de processos de modo a controlar a melhoria contínua

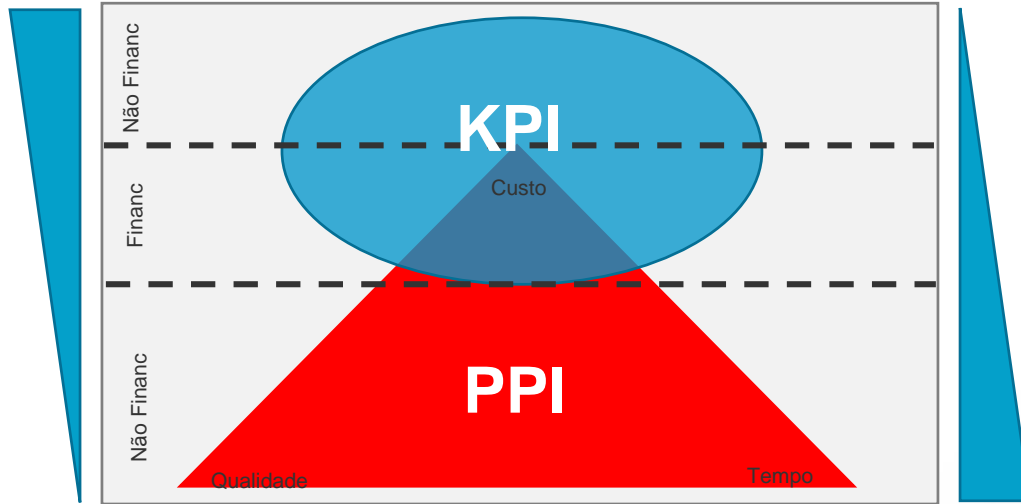
Exemplos:

- ❑ Custo: custo aplicado por requerente
- ❑ Tempo: tempo médio para preencher uma posição
- ❑ Qualidade: fator de perda de contratação

# QUAL É A DOR ?

## INDICADORES DE PERFORMANCE (KPI & PPI)

Relação do KPIs para os níveis gerenciais

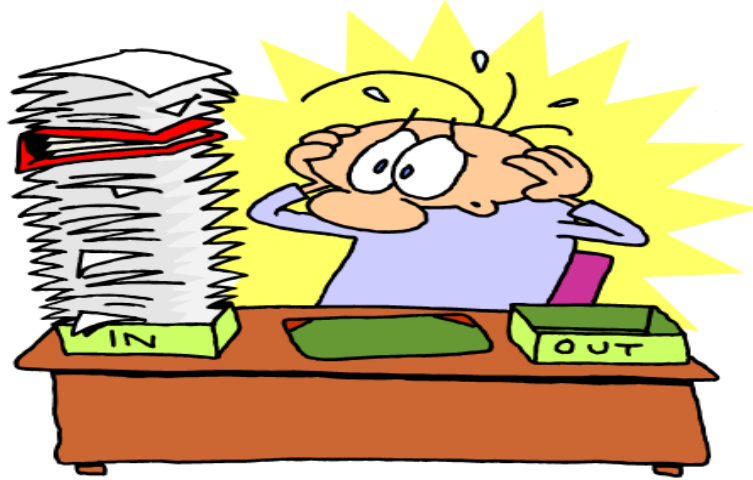


Relação do PPIs para os níveis gerenciais

# QUAL É A DOR ?

## INDICADORES DE PERFORMANCE (KPI & PPI)

Relação do KPIs para os níveis gerenciais



Relação do PPIs para os níveis gerenciais

# QUAL É O PLANO?

## INTELIGÊNCIA OPERACIONAL

### „Process Analytics“

- ✓ Atuar nas deficiências de processos utilizando indicadores de desempenho

### „Process Discovery“

- ✓ Garantir transparência através de descoberta automática de processos e identificação de melhores práticas



Prover transparência e visibilidade completa nos processos que suportam o modelo de negócio.

### Análise Organizacional

- ✓ Otimizar as equipes e estruturas de colaboração com análises organizacionais

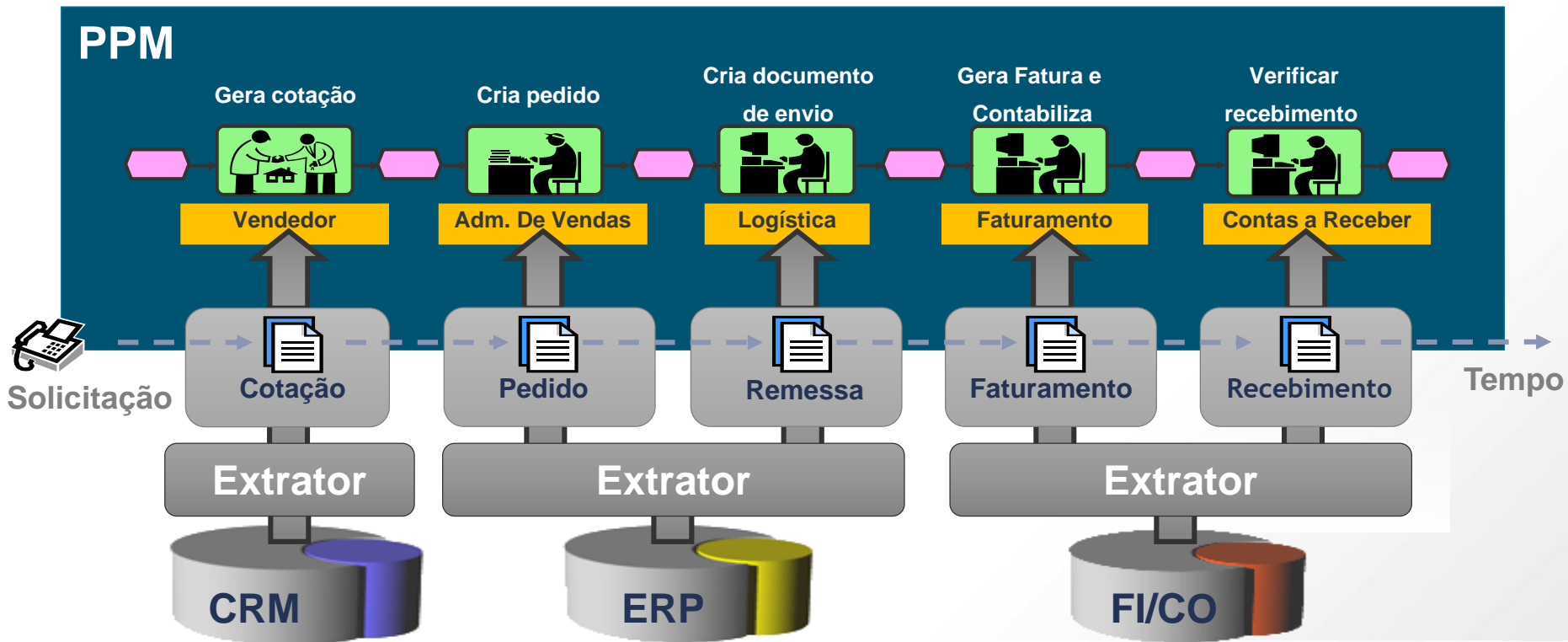
### Dashboards

- ✓ Aumentar o conhecimento através de informações “vivas” nos dashboards



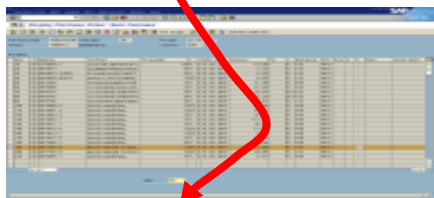
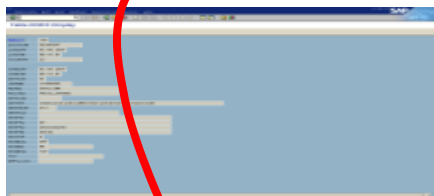
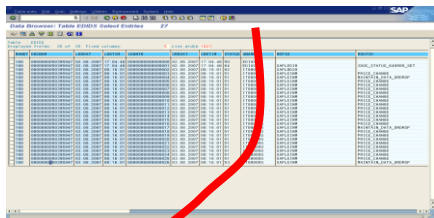
# QUAL É O PLANO?

## DESCOBERTA DE PROCESSOS

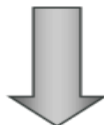


# QUAL É O PLANO?

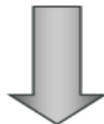
PROCESSO FIM – A – FIM = WALKTHROUGH!



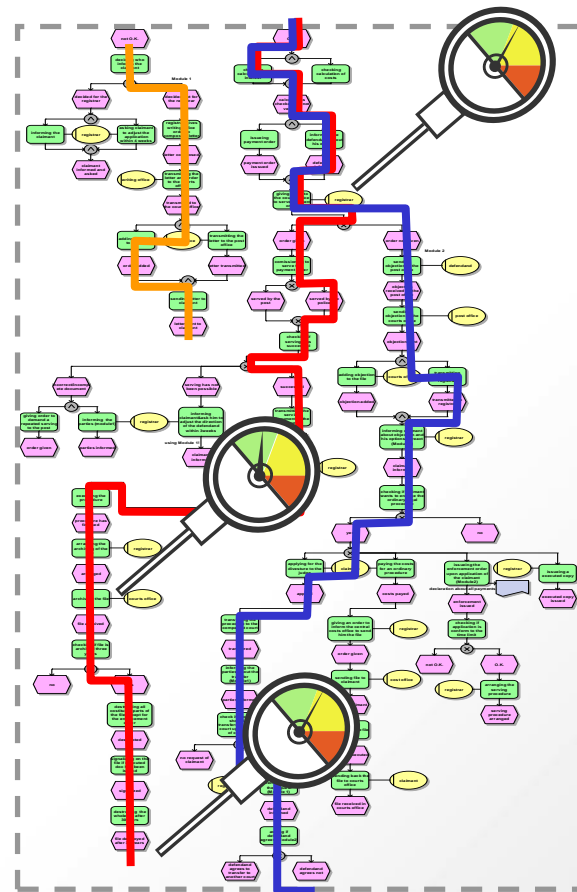
Ordem de Venda



Remessa / Faturamento



Recebimento (Caixa)



**Analysis GUI**  
(Web Application)



**Portal / Mashzone**

**API**  
(Web Service)

**PPM Server**

**In-memory analysis server**

**Process warehouse**

**Import Interface (xml)**

**JDBC extractor**

**SAP extractor**

**CSV extractor**

**JDBC Interface database system**

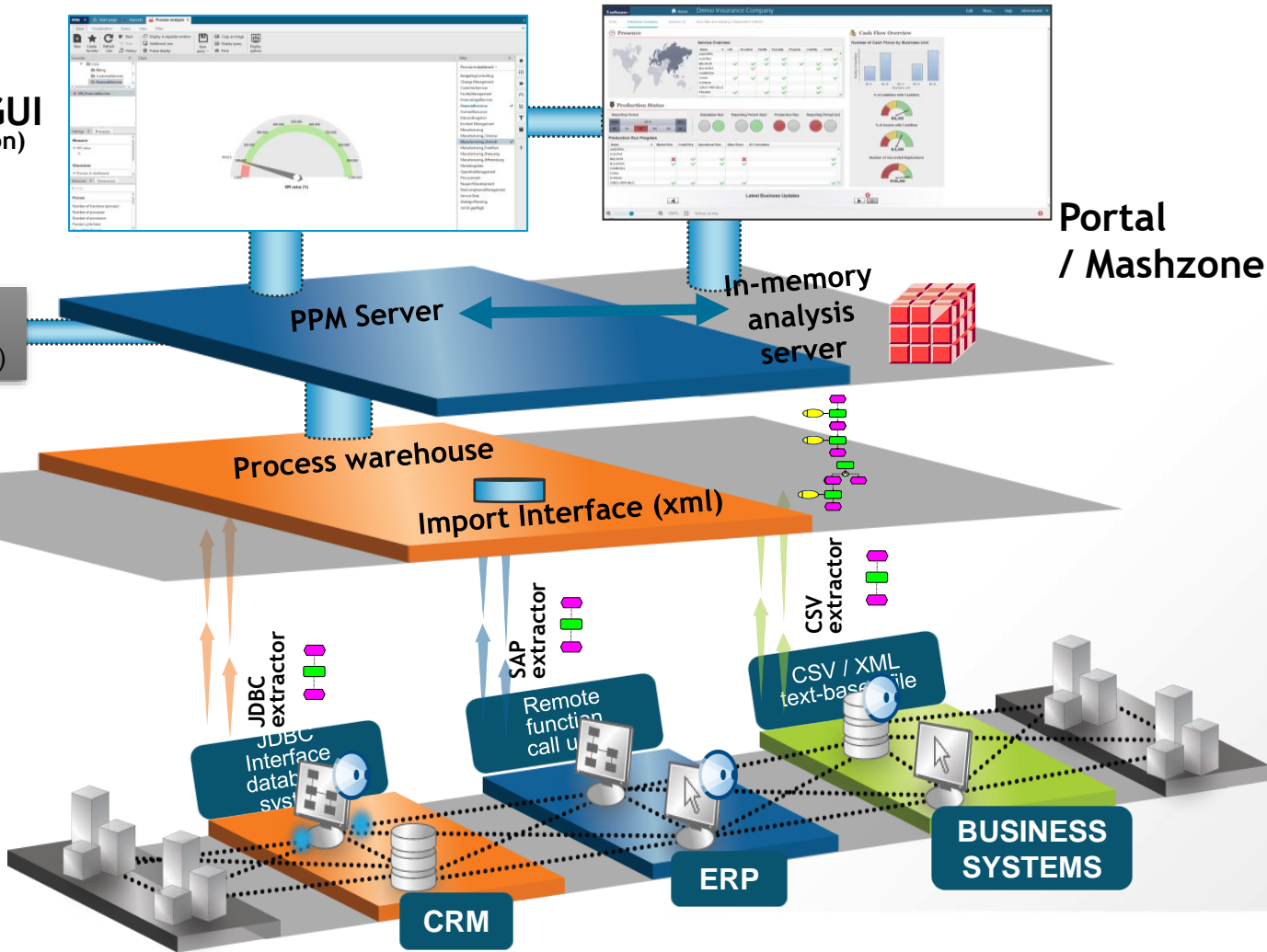
**Remote function call u**

**CSV / XML text-base file**

**CRM**

**ERP**

**BUSINESS SYSTEMS**



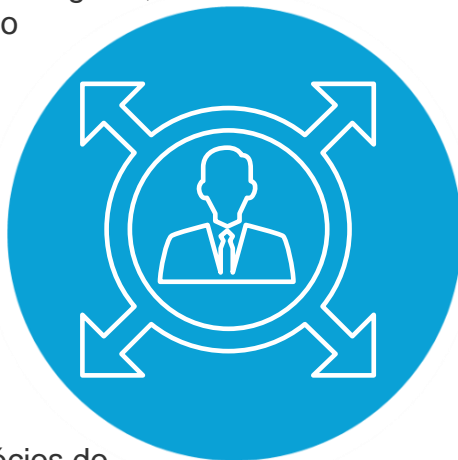
# QUAL É O GANHO ?

## TRANSPARÊNCIA

- ✓ Permite a transparência dos processos de negócio, dando aos gestores fotos instantâneas do desempenho do processo.
- ✓ Identifica as melhores práticas e potenciais de otimização de processos de negócios

## AUMENTO DA EFETIVIDADE

- ✓ Descoberta automática dos processos fim-a-fim de qualquer sistema (ERP, CRM ou sistemas legados)
- ✓ Menor esforço para manter documentação “as-is” dos processos de negócios



## OTIMIZAÇÃO DE DESEMPENHO

- ✓ Monitorar e analisar a performance operacional dos processos de negócios;
- ✓ Analisar variações de processos de negócios do ponto de vista de organização e produtos

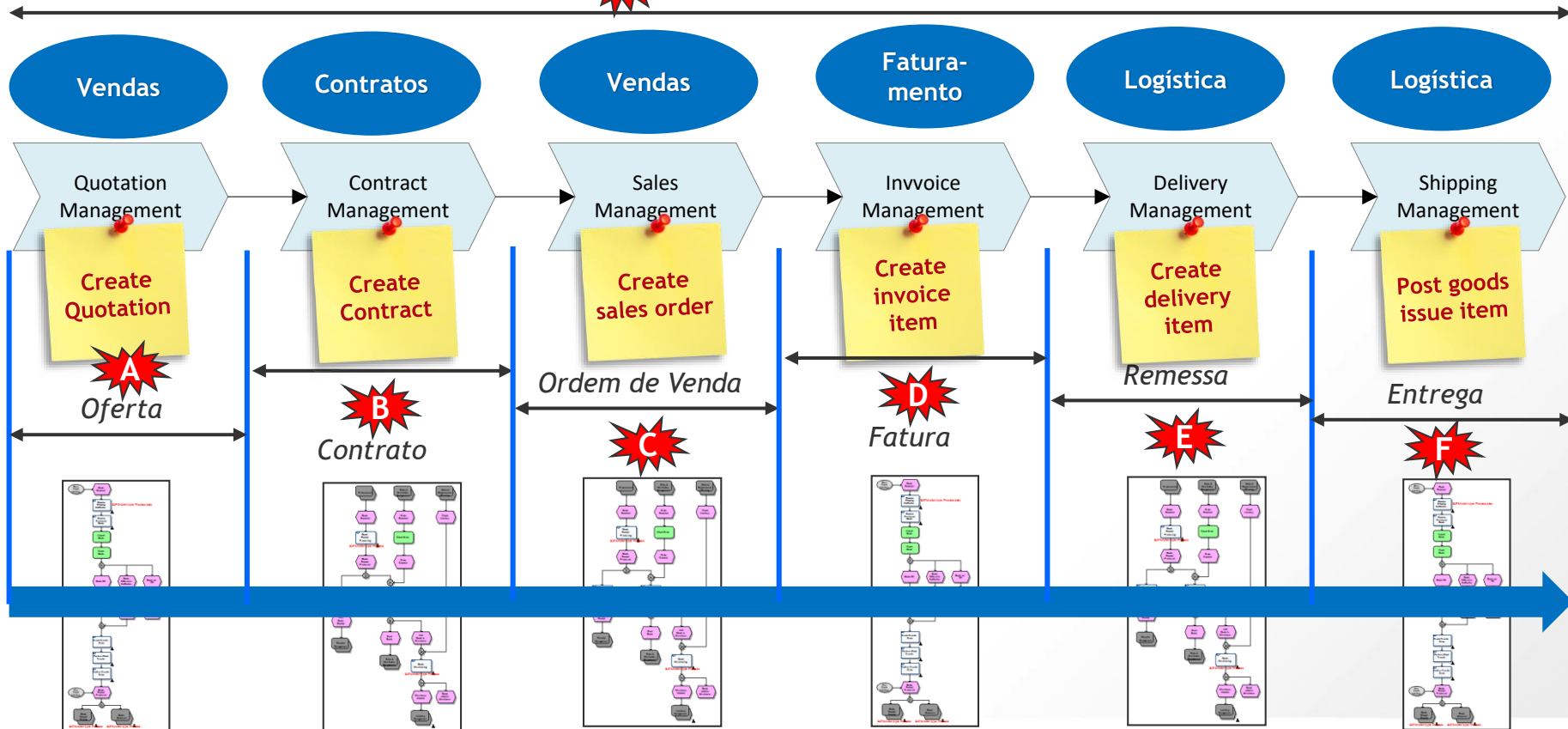
## REDUÇÃO DE RISCO

- ✓ Acordos de nível de serviço (SLA) medidos rapidamente de modo a garantir os aspectos de qualidade onde realmente ocorrem

Dados confiáveis = decisões transparentes = planejamentos otimizados

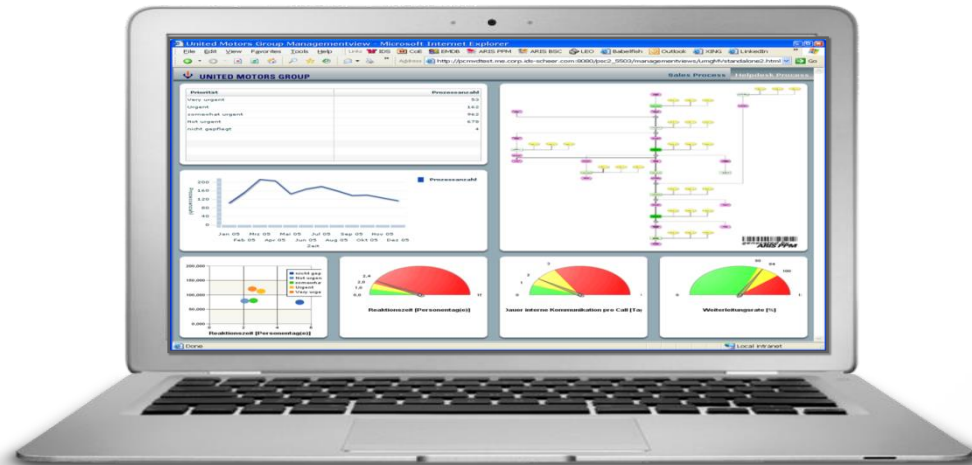
# QUAL É O GANHO ?

**T** Process cycle time

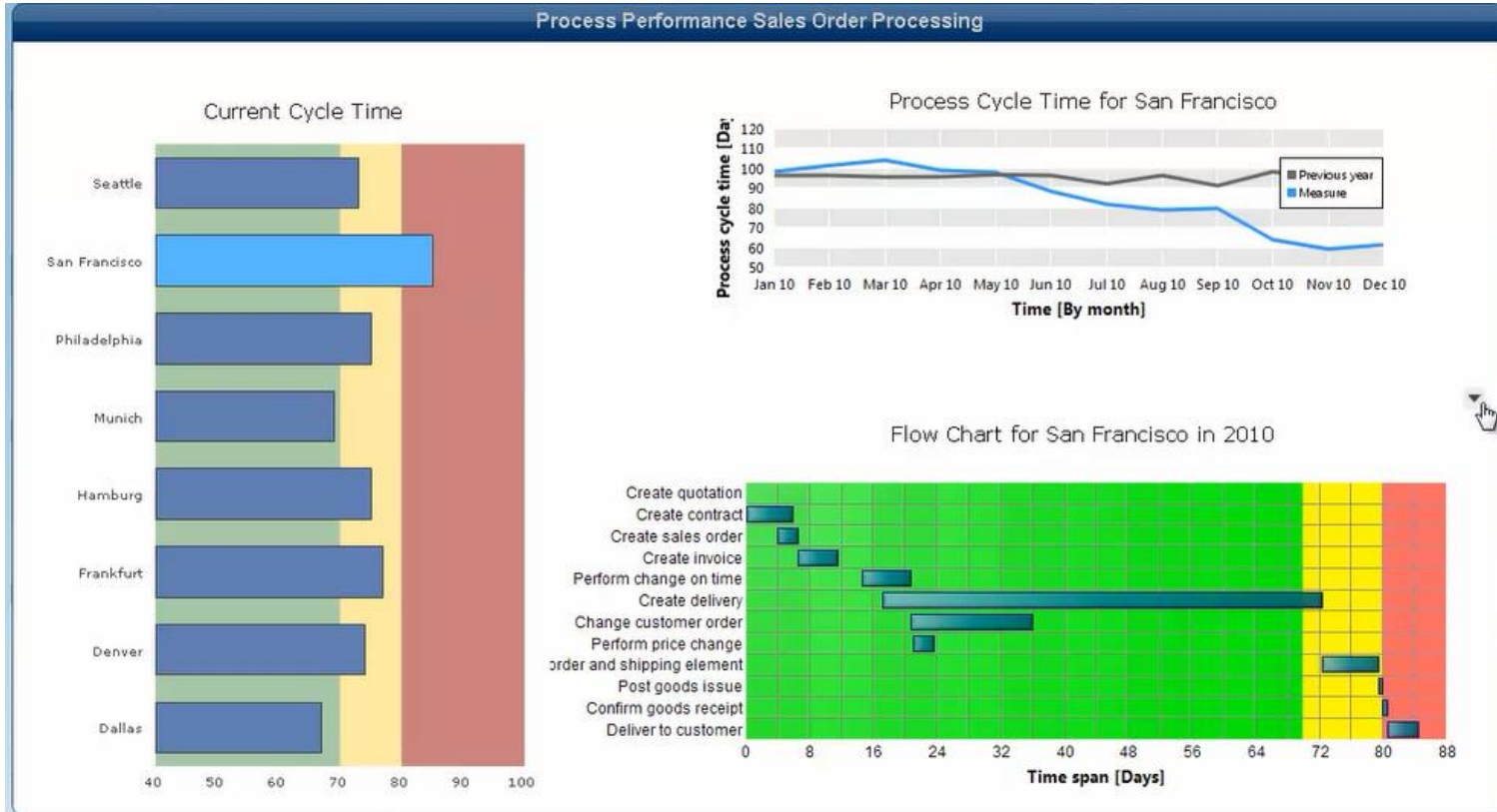


# COMO FAZEMOS ISSO ?

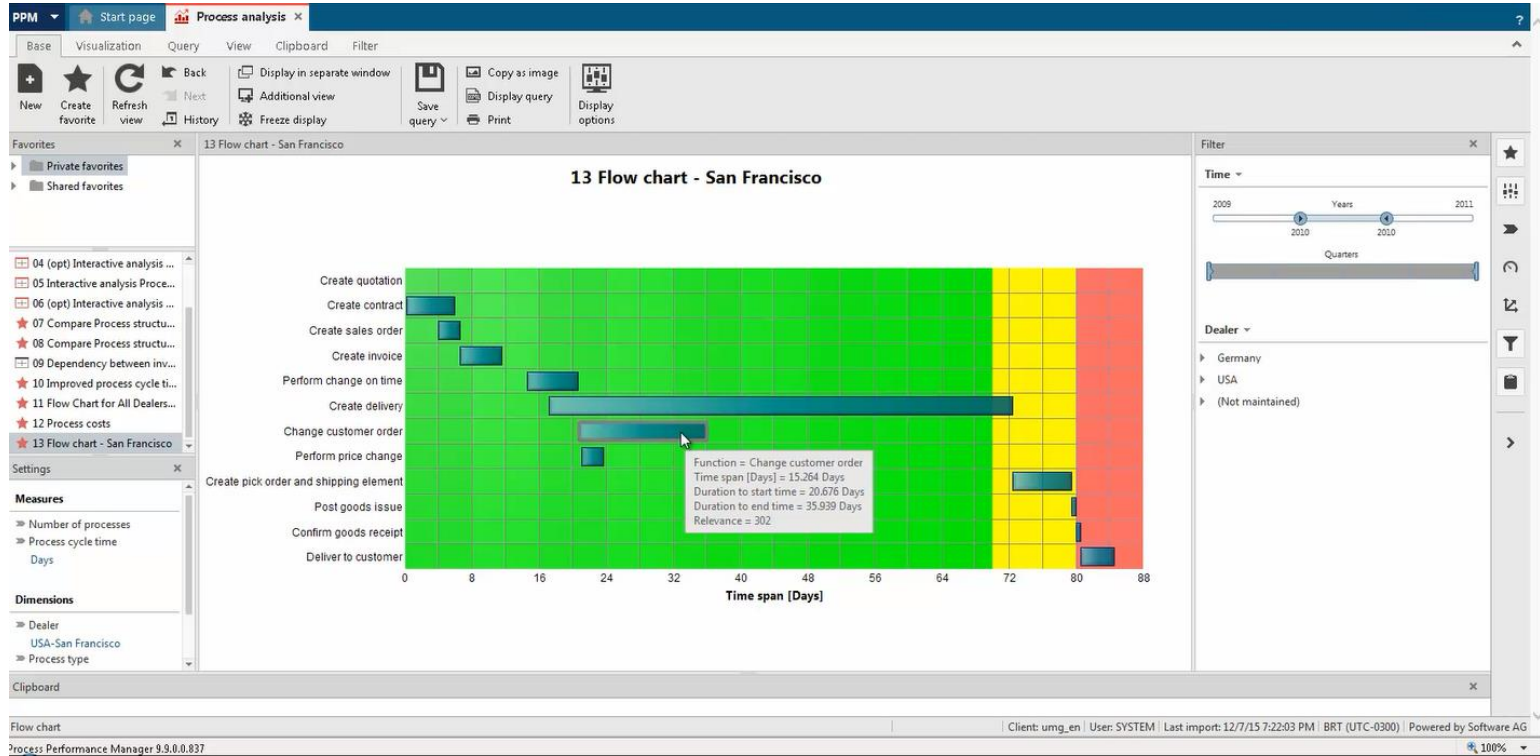
## OTC NO AMBIENTE



# RESULTADOS



# RESULTADOS





# RESULTADOS

PPM Start page Process analysis x

Base Visualization Query View Clipboard Filter

New Create favorite Refresh view History Back Next Display in separate window Additional view Save query Print Copy as image Display query Copy selection Export to Excel Copy selection Find Display options

13 Flow chart - San Francisco

Order processing-cross series

Process identification	Process cycle ti...	Number of processes
UMG#0000000080-3_43624...	198	1
UMG#0000000080-3_54647...	174	1
UMG#0000000080-3_43624...	169	1
UMG#0000000080-3_43624...	169	1
UMG#0000000080-3_43624...	168	1
UMG#0000000080-3_54646...	167	1
UMG#0000000080-3_54646...	167	1
UMG#0000000080-3_54646...	166	1
UMG#0000000080-3_54647...	164	1
UMG#0000000080-3_43624...	164	1
UMG#0000000080-3_43624...	164	1
UMG#0000000080-3_43624...	163	1
UMG#0000000080-3_43624...	163	1
UMG#0000000080-3_43624...	161	1
UMG#0000000080-3_43624...	161	1
UMG#0000000080-3_54646...	159	1
UMG#0000000080-3_43624...	159	1
UMG#0000000080-3_54646...	158	1
UMG#0000000080-3_54646...	158	1
UMG#0000000080-3_43624...	157	1
UMG#0000000080-3_43624...	157	1

EPC Attributes Functions Flow chart Resources

Process type group: Order processing  
Process type: class series

Time 2009 2010 2011  
Years  
Quarters

Dealer  
Germany  
USA  
(Not maintained)

# RESULTADOS

Benchmark

Process Identification	Process cycle time	Number of pro
UMG#0000000080-3_436247636	198	
UMG#0000000080-3_54647314	174	
UMG#0000000080-3_436247630	169	
UMG#0000000080-3_436247696	169	
UMG#0000000080-3_436247796	168	
UMG#0000000080-3_54646215	167	
UMG#0000000080-3_54646316	167	
UMG#0000000080-3_54646304	166	
UMG#0000000080-3_54647406	164	
UMG#0000000080-3_436247693	164	
UMG#0000000080-3_436247871	164	
UMG#0000000080-3_436247686	163	
UMG#0000000080-3_436247699	163	
UMG#0000000080-3_436247548	161	
UMG#0000000080-3_436247786	161	
UMG#0000000080-3_54646075	159	
UMG#0000000080-3_436247765	159	
UMG#0000000080-3_54646637	158	
UMG#0000000080-3_54646675	158	
UMG#0000000080-3_436247492	157	
UMG#0000000080-3_436247788	157	
UMG#0000000080-3_436247526	156	
UMG#0000000080-3_436247601	156	
UMG#0000000080-3_436247691	156	
UMG#0000000080-3_436247768	155	
UMG#0000000080-3_54646972	155	
UMG#0000000080-3_436247623	155	
UMG#0000000080-3_436247715	155	

Order processing-cross series

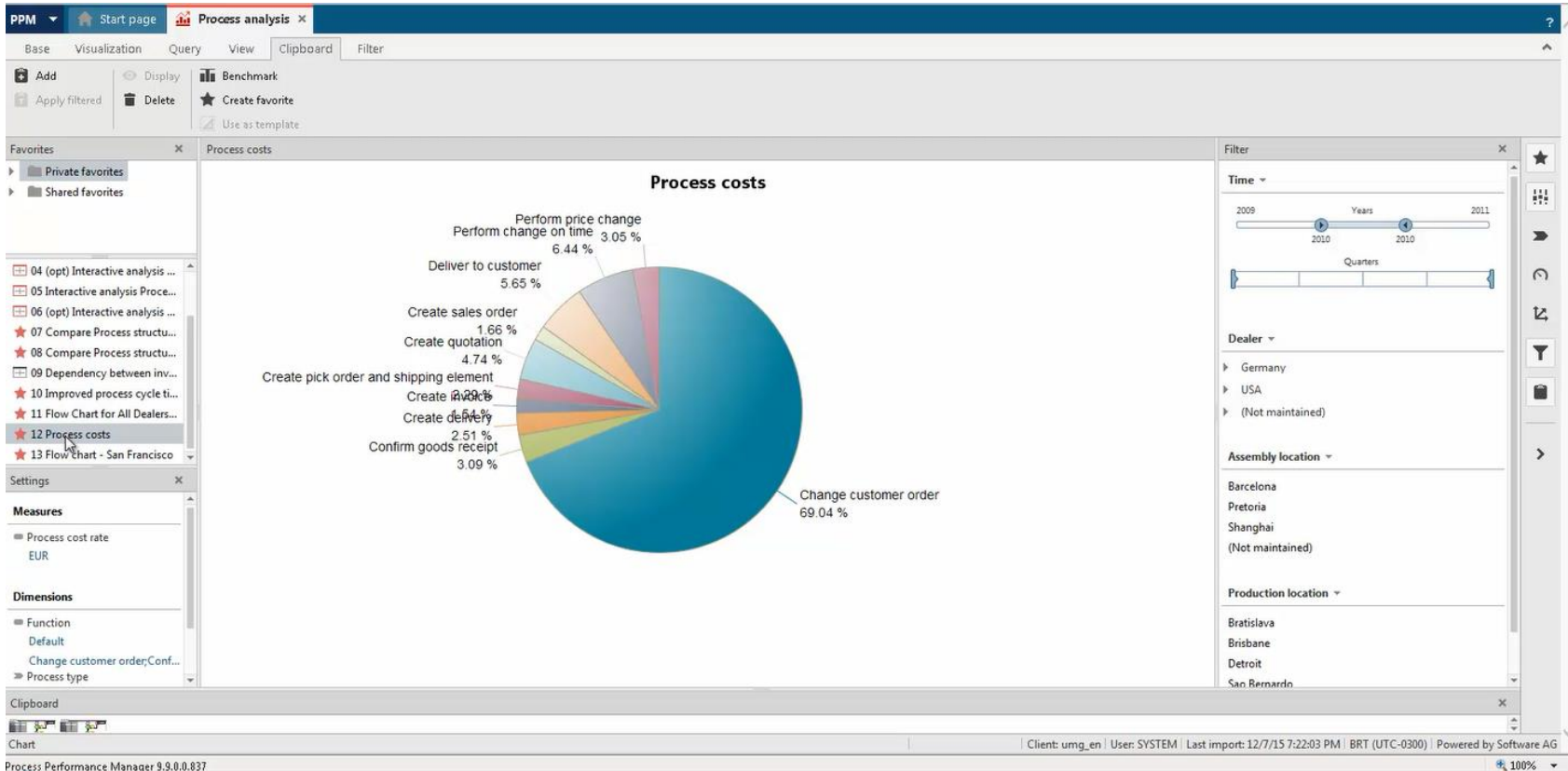
Process Identification	Process cycle time	Number of pro
UMG#0000000080-3_2147930	45	
UMG#0000000080-3_3759264	44	
UMG#0000000080-3_3759336	44	
UMG#0000000080-3_3759366	44	
UMG#0000000080-3_7658824	44	
UMG#0000000080-3_3758950	44	
UMG#0000000080-3_3758779	44	
UMG#0000000080-3_2148064	43	
UMG#0000000080-3_749217	43	
UMG#0000000080-3_3758859	43	
UMG#0000000080-3_54647483	43	
UMG#0000000080-3_3758951	43	
UMG#0000000080-3_3758946	43	
UMG#0000000080-3_3759737	42	
UMG#0000000080-3_3759590	42	
UMG#0000000080-3_3758567	42	
UMG#0000000080-3_7658598	42	
UMG#0000000080-3_3758985	41	
UMG#0000000080-3_3758281	41	
UMG#0000000080-3_7658910	40	
UMG#0000000080-3_3759436	39	
UMG#0000000080-3_3758543	39	
UMG#0000000080-3_3758669	38	
UMG#0000000080-3_3758990	38	
UMG#0000000080-3_3759394	38	
UMG#0000000080-3_3759204	37	
UMG#0000000080-3_3759124	36	
UMG#0000000080-3_2750236	24	

Order processing-cross series

Process Identification	Process cycle time	Number of pro
UMG#0000000080-3_2147930	45	
UMG#0000000080-3_3759264	44	
UMG#0000000080-3_3759336	44	
UMG#0000000080-3_3759366	44	
UMG#0000000080-3_7658824	44	
UMG#0000000080-3_3758950	44	
UMG#0000000080-3_3758779	44	
UMG#0000000080-3_2148064	43	
UMG#0000000080-3_749217	43	
UMG#0000000080-3_3758859	43	
UMG#0000000080-3_54647483	43	
UMG#0000000080-3_3758951	43	
UMG#0000000080-3_3758946	43	
UMG#0000000080-3_3759737	42	
UMG#0000000080-3_3759590	42	
UMG#0000000080-3_3758567	42	
UMG#0000000080-3_7658598	42	
UMG#0000000080-3_3758985	41	
UMG#0000000080-3_3758281	41	
UMG#0000000080-3_7658910	40	
UMG#0000000080-3_3759436	39	
UMG#0000000080-3_3758543	39	
UMG#0000000080-3_3758669	38	
UMG#0000000080-3_3758990	38	
UMG#0000000080-3_3759394	38	
UMG#0000000080-3_3759204	37	
UMG#0000000080-3_3759124	36	
UMG#0000000080-3_2750236	24	

Close Help

# RESULTADOS



# RESULTADOS

