

A Jornada do Cliente no Levantamento de Processos e Alinhamento Estratégico

Momentos da Verdade e a Jornada do Cliente. Como representar a jornada do cliente, com visão do foco do cliente. Processo de levantamento: contexto do levantamento, técnicas de levantamento de processo (Entrevistas, questionário, Brainstorming, Rastreamento de processo), condutor/equipe, preparação para levantamento, pontos de atenção durante o processo levantamento, resultado do levantamento. Processo de modelagem: objetivos e princípios da modelagem, Nível de detalhamento da modelagem e suas características, Ponto de partida da modelagem, Ferramentas para modelagem, Dotações para modelagem, Competências do condutor/equipe, Preparação para as atividades de modelagem, Critérios para revisão de modelos, Aprendizagem e feedback.

Análise de Perfil Comportamental e Negociação com Foco em BPM

Conceito sobre perfil comportamental. Usos e benefícios da análise do perfil comportamental. Modelo DISC para análise comportamental. Características Dominantes e suas combinações no DISC. Entendimento de sociopatias dentro de contextos comportamentais. Como utilizar a análise comportamental a favor da harmonia da empresa e das mudanças. Estratégias de negociação em contexto de mudanças em processos e gestão de mudanças em BPM. Consideração dos perfis comportamentais nas estratégias de negociação.

Análise e Desenho de Processos com Foco na Jornada do Cliente

O que é análise de processo. Quando efetuar análise de processos. Responsabilidades e papéis da análise de processos. Preparação para análise de processos. Execução da análise de processos. Documentação da análise de processos. Aprofundamento nos conceitos e entendimento da jornada do cliente. Como representar a Jornada do Cliente. Análise do processo a partir da jornada do cliente. Exemplos de técnicas de análise de processos. O que é desenho de processo. Responsabilidades e papéis em desenho de processos. Preparação para o desenho de processos. Princípios de desenho de processos. Aspectos importantes em desenho de processos. Perspectiva outside in x inside out durante o desenho do processo. Foco do cliente, Momentos da verdade e a jornada do cliente como foco da definição da modelagem TO-BE.

Análise Financeira em Processos

Aprofundamento de conceitos sobre análise de custos em processos e sua importância. Conceitos fundamentais da gestão financeira e sua inter-relação com os processos de negócio. Importância da visão financeira em processos. Principais demonstrações financeiras. Custo econômico x custo financeiro. Indicadores econômico-financeiros em processos. Custo, medição e acompanhamento de impactos financeiros a partir de alterações em processos organizacionais.

Estratégia e Modelagem do Negócio Aplicada com Foco em BPM

Diferentes formas de conceber estratégia: plano, padrão, pretexto, posição e perspectiva. Estratégia Competitiva x Estratégia Corporativa. Componentes da estratégia: posicionamento, trade off e sinergia. Criação e manutenção da vantagem competitiva. Crescimento e estratégia. O processo de planejamento estratégico. Estratégia como prática. Aplicação dos conceitos de inteligência competitiva, estratégia, filosofia empresarial e gestão do desempenho corporativo em empresas cujo objetivo é aplicar a disciplina de BPM como prática interna. Conceito de Modelos de Negócio e Modelagem de negócio. A estratégia do negócio e sua relação com a modelagem do negócio. A visão da modelagem do negócio com foco em BPM. Desdobramento da estratégia considerando conceitos de gerenciamento de processos de negócio, ciclo de vida do BPM e suas áreas de conhecimento.

Gerenciamento de Desempenho de Processos

Propiciar o entendimento e prática do Gerenciamento de Desempenho de Processos. Conceitos sobre métricas e medições. Gestão por indicadores de desempenho. Estratégia gerencial Seis Sigma. Ferramentas para gerenciamento de processos e gerenciamento de desempenho de processos. Conceito e aplicação de OKR e potencial utilização no contexto de Gerenciamento de Desempenho de Processos.

Gestão de Projetos de BPM com Foco Ágil

Definição de Projeto. Peculiaridades dos Projetos Empresariais. Metodologia de Gestão de projetos de Gerenciamento de Processos de Negócio. Estruturação de projetos de BPM: iniciação, planejamento, execução, controle e fechamento de projetos relacionados a BPM. Ciclos de análise e implantação de processos de negócio. Aprovação e aceitação de entregas de projetos de BPM. Gestão de riscos em projetos de BPM. Patrocinador, gestores de processos de negócio e a gestão de stakeholders em projetos de BPM. Gestão da qualidade em projetos de BPM. Conceito de MVP aplicado a projetos de BPM. Institucionalização dos processos.

Governança e Aspectos Legais

Importância do conhecimento básico dos fundamentos de Direito e seus impactos para o profissional de BPM; Análise das responsabilidades éticas do profissional de BPM; Aplicação dos aspectos legais no Ciclo de Vida de BPM; Importância do planejamento da gestão estratégica dos processos considerando o tipo de sociedade, regime sucessório e regime tributário. Conceitos sobre a aplicação do Direito em BPM; Diferença entre norma e lei; Hierarquia das leis; Exemplos de normativos. Noções gerais, princípios básicos e impactos da Governança Corporativa considerando BPM. Processos licitatórios: legislação e impactos na entrega de valor ao cliente da esfera pública. LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados e sua relação com processos.

Introdução A BPM, Contexto Organizacional e Profissional

Conceitos fundamentais do Gerenciamento de Processos de Negócio (BPM - Business Process Management) e da gestão estratégica dos processos de negócios. Benefícios de BPM. O conceito de Processos e Processos de Negócio: processos primários, processos de suporte e processos de gerenciamento. Contexto organizacional e profissional relacionado a BPM. Hierarquia em processos. Processos de negócio versus função de negócio. Relacionamento entre processos e as áreas funcionais da empresa. Gestão DE Processos versus Gestão POR processos. Foco no cliente versus foco do cliente. Inside out versus Outside in. Mudanças e transformação de Processos. Visão geral da evolução de BPM. A gestão de processos como diferencial competitivo. Visão geral das tecnologias em processos.

Management 3.0 & Gestão de Mudanças

Entendimento sobre o que é e como praticar o modelo de gestão e liderança Management 3.0 alinhado à mudança organizacional e transformações de processos. Aspectos conceituais da Mudança Organizacional. Cultura organizacional e sua influência na mudança organizacional. Gestão de times. Principais fatores, elementos e pré-requisitos da mudança. Gestão de mudanças. Principais passos para realizar a mudança organizacional. Resistência às mudanças. Aspectos humanos em processos de mudanças. Cultura e processo de Mudança. O papel da liderança na mudança. Gestão de Conflitos e direcionamentos na negociação.

Notações Para Representação de Processos

Padrão BPMN de modelagem de processos de negócio. Conceitos sobre Gerenciamento de Decisões, Regras de Negócio e Case Management. Modelagem de Regras de Negócio. Padrão DMN de modelagem de decisões. Validação da modelagem e resultados. Critérios e regras a serem utilizadas na modelagem. Estabelecimento de padrões de modelagem. Qualidade na modelagem de processos.

Organização do Gerenciamento de Processos e Governança de Processos

Organização do Gerenciamento de Processos com enfoque às interfaces com a Organização de Processos Corporativos, Desempenho de Processos e os Processos de Gestão da Informação. Planejamento e implantação de estrutura para a gestão de processos. Escritório de Gestão de Processos de Negócios: BPMOffice. Funções do BPMOffice. Gestor de Processos: CPO - Chief Process Officer. Perfis requeridos e atribuições. Gestão do Portifólio de Processos.

Tecnologias de Processos

Tecnologia da informação aliada ao negócio. Tecnologias para automação de processos de negócio. Importância e características das ferramentas que podem ser utilizadas em BPM, incluindo: BPMS, iBPMS, Internet of Things, RPA,



Especialização em Gestão Estratégica de Processos de Negócio

OFERTA 9, TURMA 1, MODALIDADE Assíncrono

EMENTÁRIO DAS DISCIPLINAS

Business Intelligence, Mobile BPM, Enterprise Content Management, Social BPM. Tecnologias utilizadas para gerenciamento e automatização de Regras de Negócio. Tecnologias utilizadas para gerenciamento e automatização de Decisões. Tecnologias para integração e automação de processos: EAI, WORKFLOW, SOA, WEBSERVICES e BPMS.

Transformação de Processos

Visão para a iniciativa de transformação. O que é a transformação de processos e o que é a transformação organizacional. Comprometimento das lideranças para implementar de processos. Preparando para a transformação de processos. Condução da transformação. Desempenho do novo processo. Otimização de processo e transformação radical de processo.

Visão Geral Sobre Automação de Processos de Negócio

Entendimento sobre automação: potencial, limites, benefícios. Viabilização da otimização de processo através da automação. Avaliação de processos a serem automatizados. Integração de processos. Planejamento e execução de automatização de processos de negócios. Estrutura necessária a automação de processos. Uso de BPMS para automação. Automação via RPA. Quando utilizar RPA e quando utilizar BPMS e como potencializar a automação com uso conjugado de RPA e BPMS, além de outras possíveis tecnologias.