

Mapa atual de utilização de BPM nas empresas brasileiras

Resumo Executivo

A Pesquisa

Compreender como as maiores empresas brasileiras trabalham seus processos e como estão caminhando na implementação de BPM – Business Process Management - ou o Gerenciamento dos Processos de Negócios, foi o motivador desta **pesquisa realizada pela IBM Brasil**.

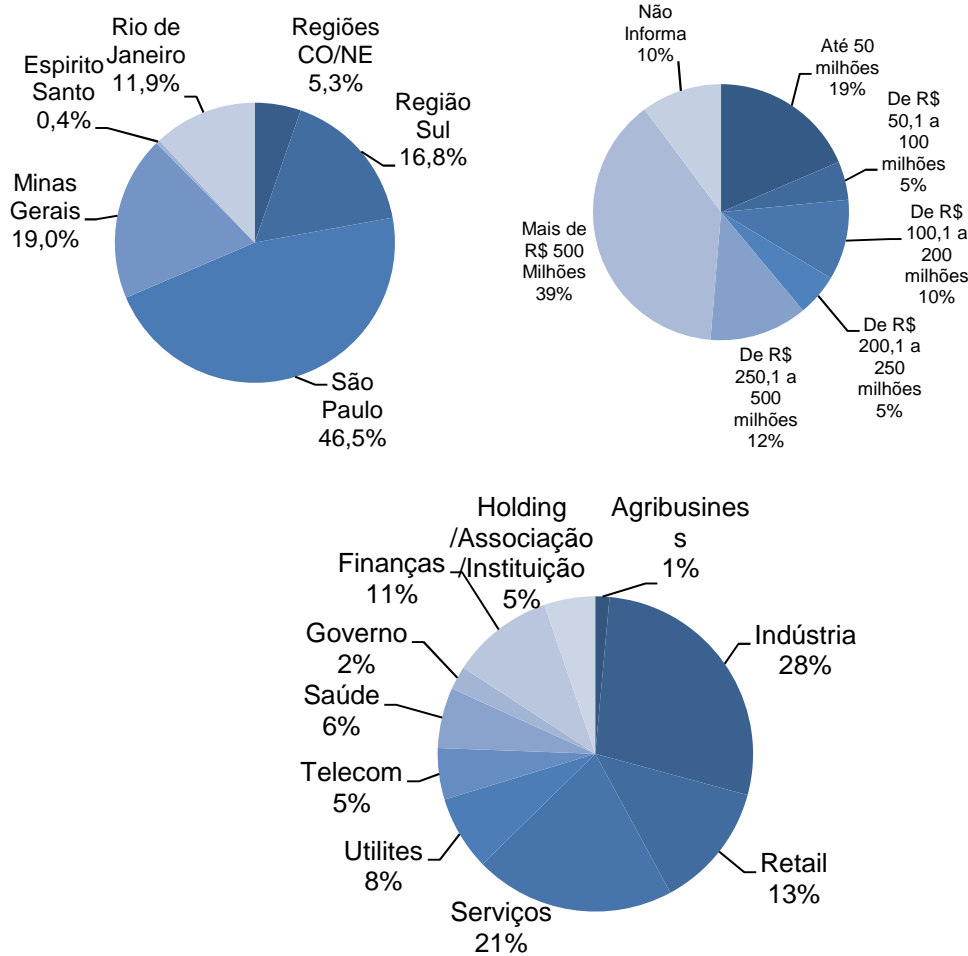
Em maio deste ano, entrevistamos 230 empresas, com o objetivo de entender **em que estágio de mapeamento e simulação, monitoração e otimização de processos de negócios e implementação de BPM** elas se encontram.

Agradecemos sua participação e desejamos uma boa leitura!

Perfil dos Respondentes

As empresas entrevistadas estão localizadas principalmente na Região Sudeste e **mais de 50% delas faturaram acima de R\$ 250 milhões no ano passado**.

A divisão das empresas respondentes entre os segmentos de atuação também é mostrada nos gráficos abaixo, sendo que 28% das entrevistadas são da Indústria, seguidas por Serviços com 21% e Retail com 13%.



Distribuição de empresas respondentes por região, faturamento e segmento

Entrevistamos os **executivos envolvidos diretamente com processos de negócios** nessas empresas e descobrimos que, em sua maioria, eles **atuam em áreas dedicadas a processos, dentro da área de TI.**



Áreas responsáveis pelos processos e nível hierárquico dos entrevistados.

Análise Geral

O início da pesquisa nos permite ter uma idéia de **como as empresas entendem as funcionalidades de BPM** e sua importância na obtenção de metas e resultados para a empresa, além de **nos permitir mapear o estágio de implementação de BPM no mercado brasileiro.**

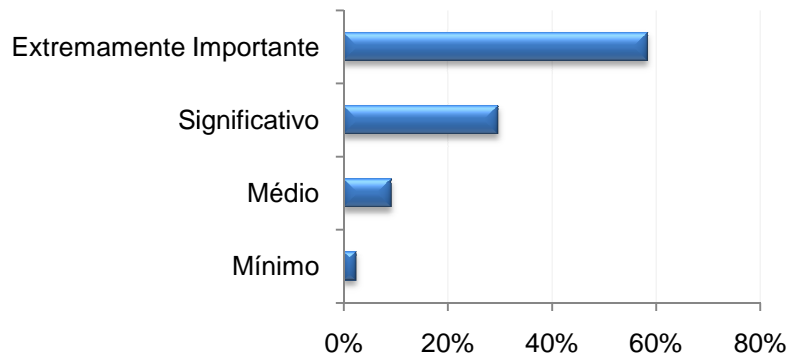
A pesquisa mostrou que BPM ainda não é reconhecido como uma solução única e completa em si, mas ainda é visto por muitas empresas como uma prática de gestão que pode se utilizar de várias soluções que trabalham em conjunto. Diante disso, é importante ressaltar que **uma solução de BPM permite a integração com outras aplicações de negócios, absorvendo documentos e formulários eletrônicos, alimentando bancos de dados e fornecendo uma interface única para os usuários.** A solução de BPM inclui modelagem, simulação, monitoração e otimização de processos de negócios.

Vale também notar que a importância da adoção de **uma solução de BPM percorre toda a empresa, permitindo uma revisão sobre a maneira de se fazer negócios**, atitude fundamental às empresas em um ambiente competitivo e em constante mudança.

Os resultados da pesquisa revelam que **apesar da grande maioria das empresas (58%) considerar BPM extremamente importante** para se atingir as metas e objetivos da empresa e mais de 70% delas terem áreas específicas para cuidar de processos dentro de suas estruturas, **apenas 12% das empresas entrevistadas possuem uma solução de BPM de fato implementada.**

Os gráficos abaixo também mostram que **a funcionalidade de Workflow é avaliada como a mais útil numa solução de BPM.** Esse dado reafirma a visão compartimentalizada de BPM enquanto o grande diferencial de uma solução de BPM é poder modelar, simular, monitorar e otimizar processos, numa cadência coordenada e contínua.

Grau de importância atribuído à solução de BPM

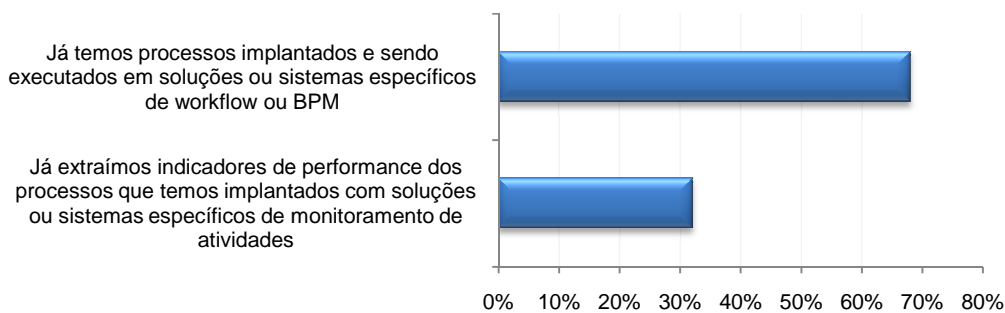


Grau de importância atribuído às funcionalidades de BPM

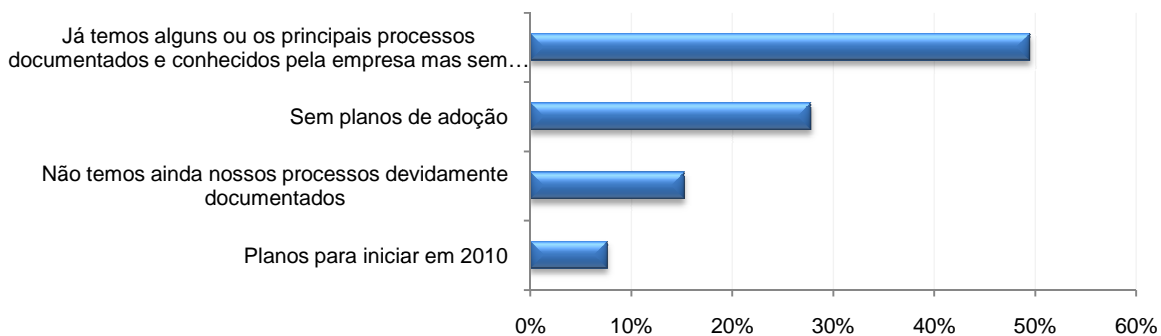
Funcionalidades	Muito Útil
workflow	65%
Modelagem de Processos	62%
Monitoramento de Processos (BAM)	59%

Considerando que apenas 12% das empresas entrevistadas têm BPM de fato implementado, é interessante observar que:

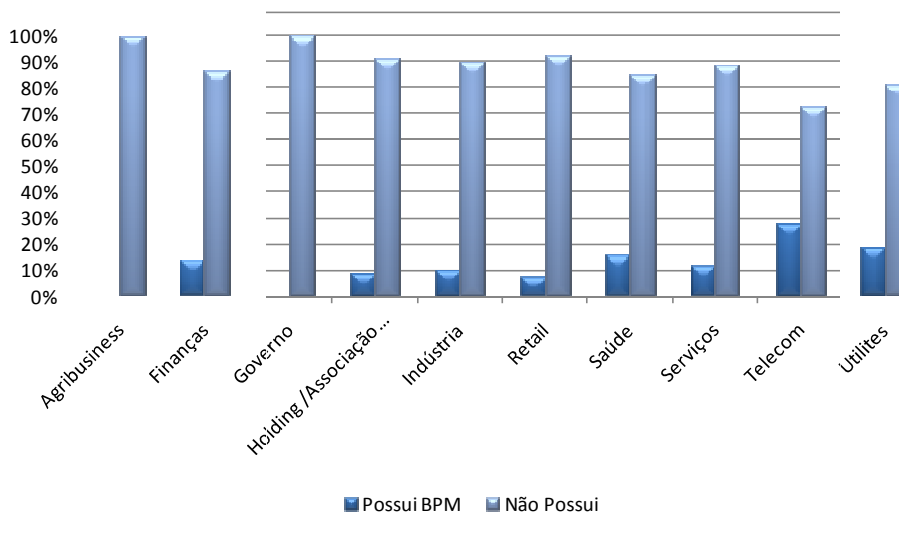
- Das empresas que **já possuem solução de BPM** implementada:



- Das empresas **que não possuem solução de BPM** implementada:



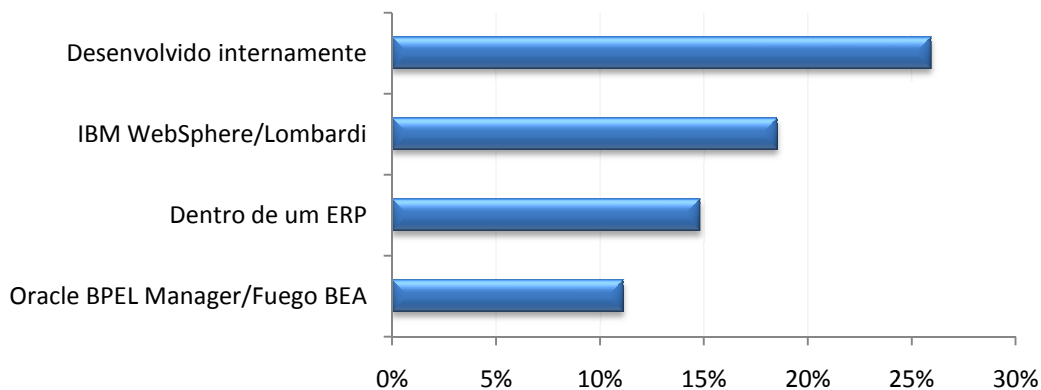
Ao analisar as respostas considerando empresas que já adotaram ou não uma solução de BPM, versus o segmento de atuação dessas empresas, concluímos que **os setores que estão olhando com maior consistência para as vantagens que a implementação de BPM traz para o negócio são Telecom, Utilities, Saúde e Finanças.**



Sob o ponto de vista da regionalidade das empresas que têm uma solução de BPM implementada, encontramos os **Estados de São Paulo e Rio de Janeiro praticamente empatados, seguidos por Minas Gerais e pela Região Sul agrupada.**

Dentre as empresas que têm BPM implementado, **a solução desenvolvida internamente aparece em primeiro lugar com 26% das respostas.**

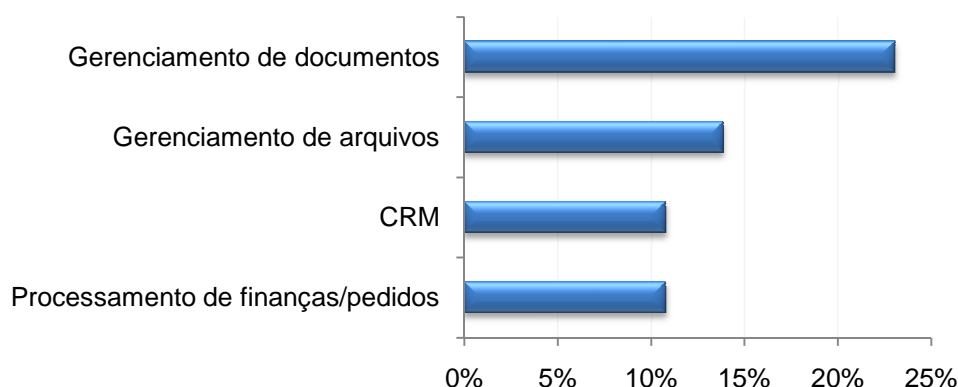
Considerando as ferramentas de mercado hoje implementadas, **a IBM está em primeiro lugar, com quase 20% das respostas,** conforme mostra o gráfico a seguir:



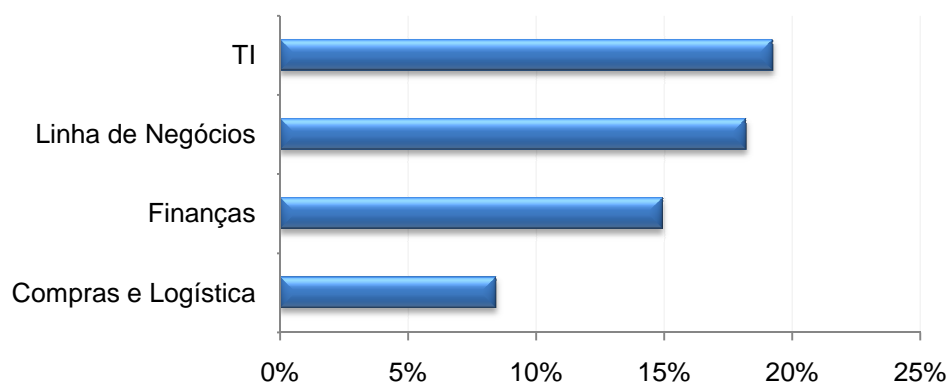
Dado o grande número de respostas para soluções desenvolvidas internamente, podemos perceber que **existe um grande leque de empresas que ainda pode explorar melhor as funcionalidades de uma solução de BPM**, capaz de envolver as mais diferentes áreas da empresa, permitindo uma reformulação na maneira de fazer negócios.

O gerenciamento de documentos aparece como aplicação integrada à solução de BPM no maior número de empresas. Não surpreende, uma vez que **a gestão de processos complexos**, que utilizam documentos físicos e eletrônicos, **normalmente é o que primeiro chama a atenção das empresas para a implementação de uma solução de BPM que permita maior agilidade, padronização e segurança de processos e procedimentos.**

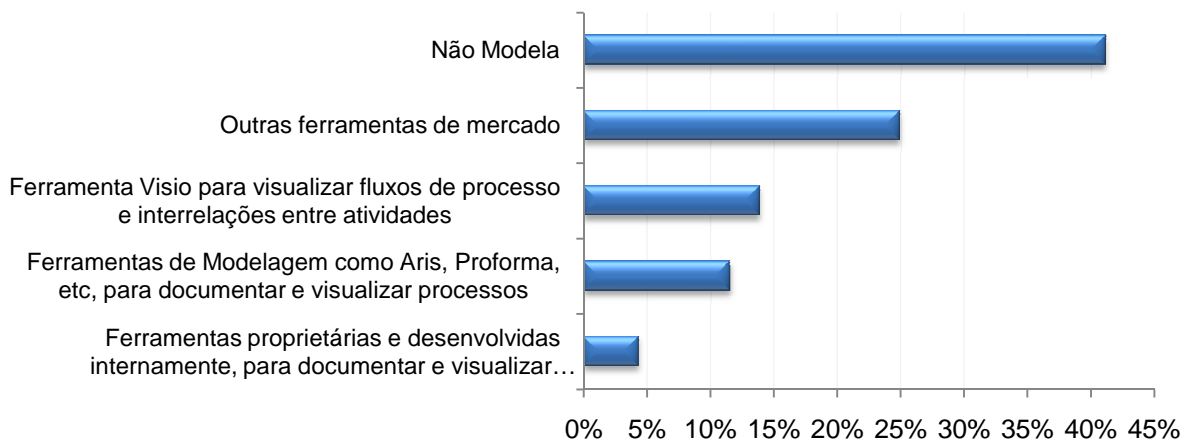
Principais aplicações integradas à solução de BPM



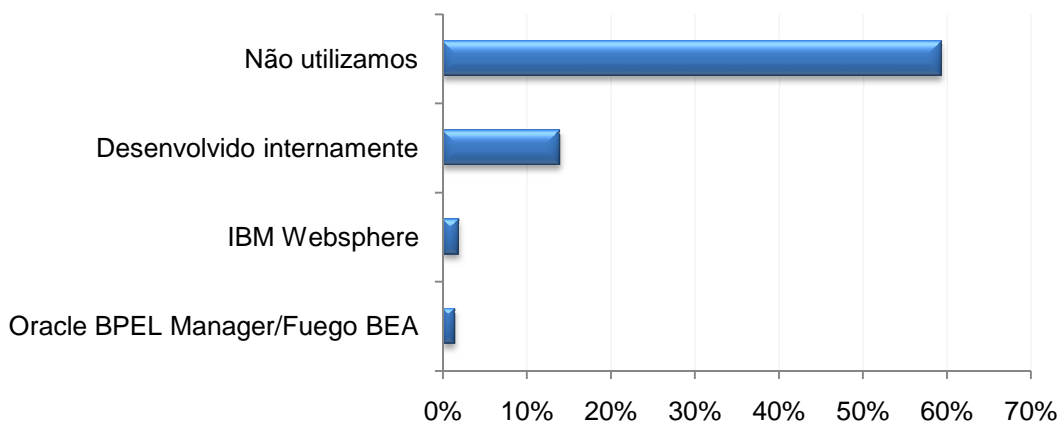
Quando falamos em departamentos envolvidos com os projetos de BPM, TI e a linha de negócios lideram o ranking, conforme mostra o gráfico abaixo:



Como mostra o gráfico a seguir, **o uso de ferramentas de mapeamento e modelagem de processos ainda não está presente na maioria das empresas. Esse dado aponta um cenário crítico, do ponto de vista do gerenciamento desses processos**, que podem estar mapeados de formas muito rudimentares ou, em alguns casos, apenas na cabeça dos responsáveis por esses processos.



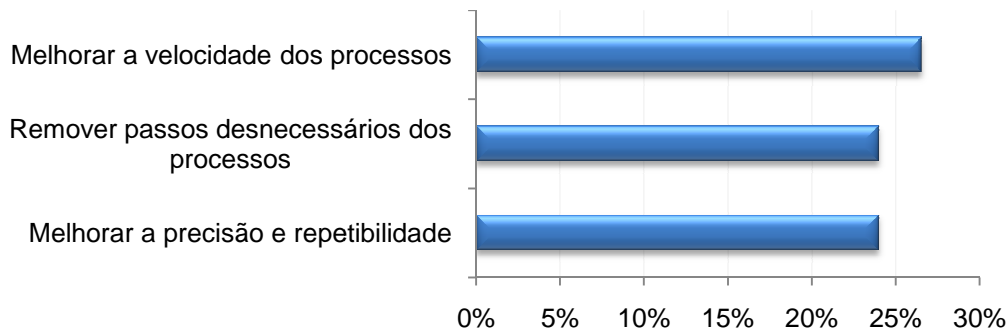
Quando falamos sobre ferramentas de captura de desempenho de processos ou monitoramento de indicadores de performance, **os dados coletados pela pesquisa mostram que a adoção pelas empresas ainda é muito incipiente. Isso significa que um grande número de empresas ainda pode obter vantagens competitivas consideráveis**, a partir da adoção de ferramentas que capacitem os gestores de processos a tomarem decisões de forma mais ágil e assertiva, a partir de dados atuais de seus processos.



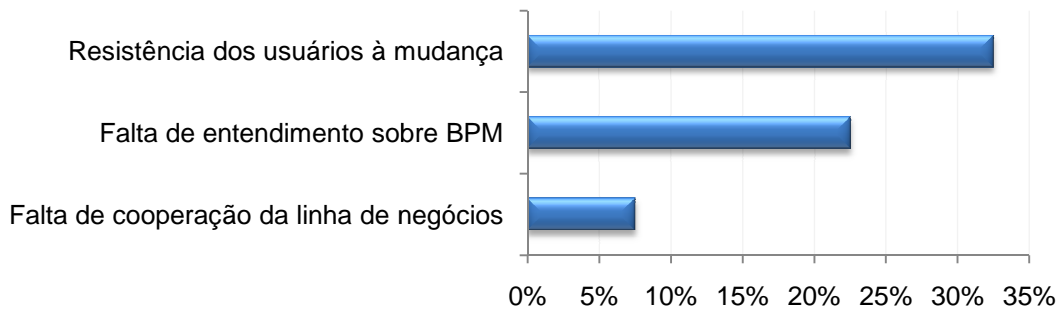
De acordo com as respostas coletadas, **os principais motivadores** à busca por uma solução de BPM foram **melhorar a velocidade, a precisão e a repetibilidade dos processos, removendo passos necessários.**

A resistência a mudanças e a falta de entendimento sobre o conceito de BPM foram os maiores desafios enfrentados na implementação, enquanto **ter um dono previamente definido para o processo foi o fator que mais contribuiu para o sucesso**, de acordo com a avaliação dos entrevistados.

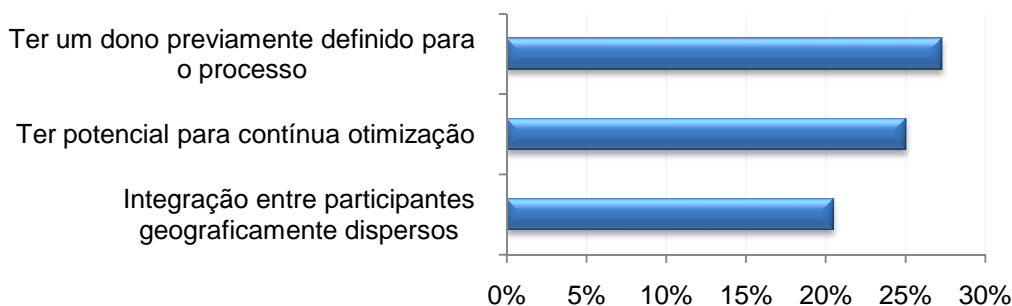
Principais motivadores à adoção de BPM:



Maiores desafios enfrentados na implementação:



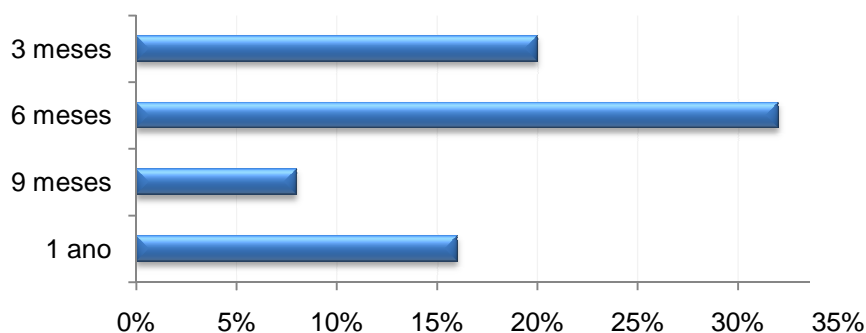
Fatores de Sucesso:



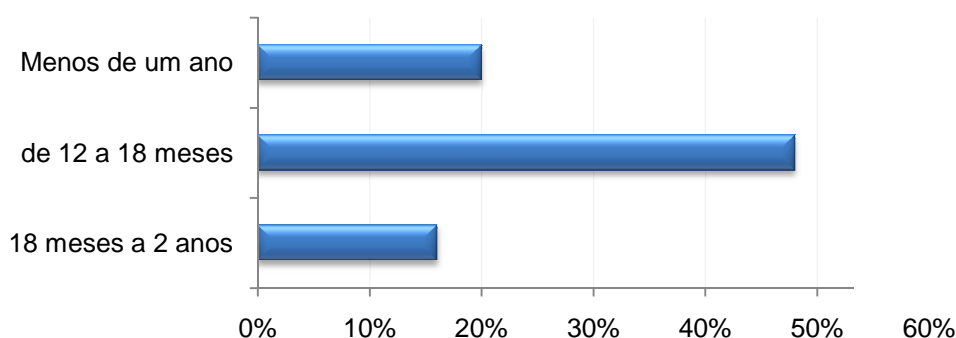
A maioria das empresas entrevistadas (76%) implementou a solução de BPM em até 12 meses, confirmando a média internacional. Já o tempo de retorno sobre o investimento surpreendeu em alguns casos pela rapidez: 68% das empresas obteve ROI em até 18 meses da implementação de BPM, o que também está em acordo com as métricas internacionais.

Isso mostra que BPM, apesar de ser uma solução que envolve mudanças nas empresas e mexe conceitualmente na forma de se desenvolver o negócio, é uma iniciativa de sucesso!

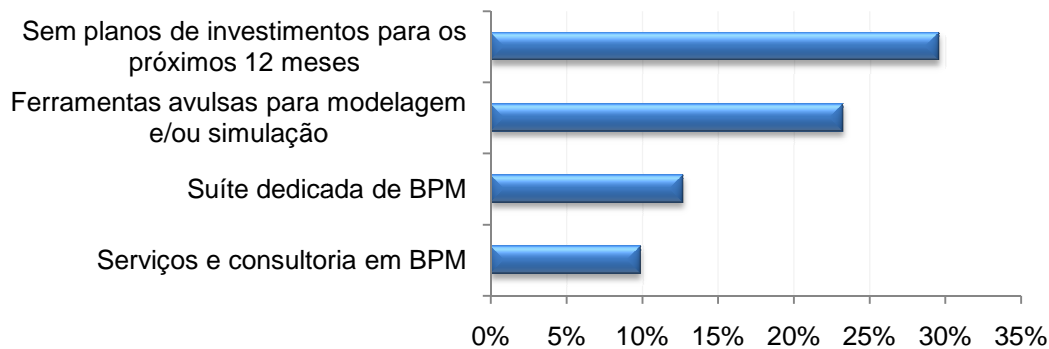
Tempo para implementação da solução:



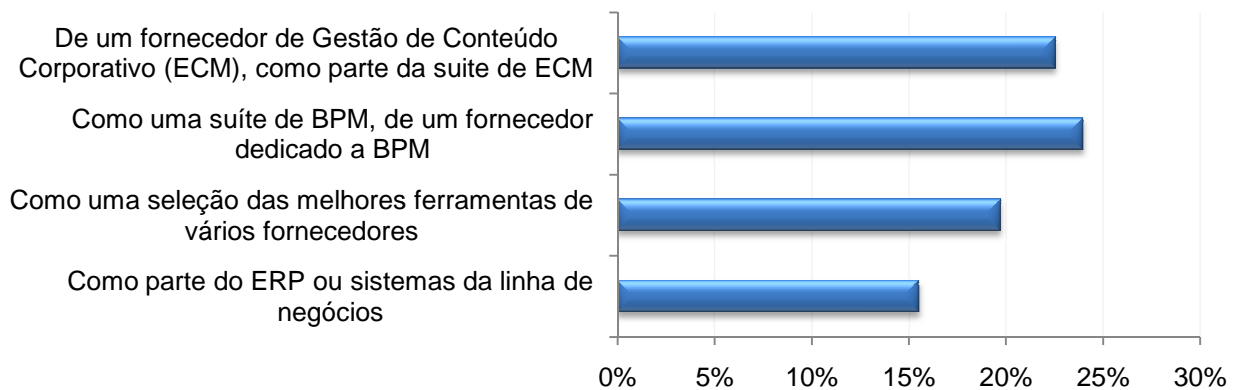
Tempo para obtenção de retorno sobre o investimento:



As empresas entrevistadas mostram que os investimentos em BPM seguirão firme nos próximos 12 meses, uma vez que 70% delas disseram ter planos consistentes de investimento em BPM entre 2010 e 2011, como mostra o gráfico a seguir:



De acordo com as respostas obtidas, esses investimentos se darão da seguinte maneira:



Conclusão

A Gestão pela Qualidade Total tornou-se prioridade de empresas em todo o mundo na década de 80. Na década de 90, o mundo viveu a onda do BPR (Business Process Reengineering) – ou Reengenharia de Processos – e em 2006 surgiram os conceitos atualmente conhecidos sobre Gerenciamento de Processos de Negócios, tornando BPM um dos assuntos importantes para as empresas.

Embora exista o correto entendimento do valor estratégico de implementação de BPM para o alcance dos objetivos de negócios, as empresas brasileiras ainda não estão obtendo todas as vantagens oferecidas por uma solução de BPM.

Algumas funcionalidades de uma solução de BPM têm sua utilidade reconhecida, tais como workflow e monitoração de desempenho. Entretanto, outras funcionalidades disponíveis em uma suíte de BPM ainda são subutilizadas, quando poderiam tornar o

processo decisório mais assertivo e ágil, como a simulação de processos. Isso confirma a necessidade de maior disseminação do conceito de BPM nas empresas, de maneira que elas possam obter os benefícios de uma adoção completa, desde a etapa de mapeamento e modelagem de processos, até sua automação e controle.

A integração com outras aplicações foi considerada fundamental para iniciativas de BPM. A pesquisa também revelou a importância do uso de ferramentas de modelagem de processos. Documentar e conhecer os processos são pontos de partida para a mudança do foco das empresas, de áreas e departamentos, para uma orientação a processos. Tais ferramentas permitem que os processos sejam atualizados e otimizados ao longo do tempo.

As perspectivas de investimento em BPM nos próximos meses são boas e tornam urgente a necessidade de preparar as empresas para adoção deste tipo de solução, que já mostraram ser iniciativas de sucesso, tanto do ponto de vista de tempo de implementação quanto de retorno sobre o investimento.

Como mostra a pesquisa, a IBM é um dos maiores fornecedores de BPM do Brasil. Recentemente fortaleceu seu portfólio de soluções BPM e ampliou seu *market share* com a aquisição da Lombardi, concluída em 2010.

As soluções IBM BPM atendem às necessidades imediatas das empresas até que elas possam fazer uso de uma solução completa de BPM, preservando investimentos até então realizados. As funcionalidades de conectividade IBM Websphere viabilizam a integração das ferramentas de BPM com outras aplicações, de forma abrangente e flexível.

A IBM não só disponibiliza as ferramentas para modelagem de processos seguindo padrões abertos como também viabiliza ambientes colaborativos para integração dos envolvidos nos processos, sejam eles funcionários ou parceiros de negócios.

Para conhecer melhor como a IBM pode ajudá-lo na gestão dos processos na sua empresa, entre em contato conosco pelo telefone (11) 4134-3678 e agende uma visita.