



Brian Safron

Diretor de Programas Global, SaaS e Gerenciamento de Produto na Nuvem na IBM

5 dicas para mudar a forma como sua organização pensa em excelência de processo

Um especialista de negócios da seguradora CSAA compartilha cinco dicas para engajar as pessoas na excelência de processo usando o IBM Blueworks Live

O CSAA Insurance Group, um dos 20 principais grupos de seguros de acidentes pessoais nos Estados Unidos, oferece seguros a membros da Associação Automobilística Americana (AAA) em 23 estados e no Distrito da Columbia. Pat Sannerud, um arquiteto de negócios do Centro de Processos de Excelência, está incumbido de melhorar processos de front office e back office para que a empresa possa entregar o melhor serviço da categoria aos membros da AAA enquanto continua aumentando a eficiência de suas operações.

Um dos objetivos de Pat foi criar um ambiente no qual pessoas de negócios dos departamentos de vendas, atendimento ao cliente, finanças, prestação de contas e outros departamentos pudessem participar ativamente da documentação e melhoria dos processos de negócios. Com base em uma diretriz do CEO que indicava quem a empresa considerava ser responsável por cada processo-chave, Pat ajudou a construir um ambiente que permitiu que diversos especialistas no assunto executassem a modelagem de processos para suas áreas.

“A missão que recebemos do CEO é para que a organização não apenas saiba seus processos, mas também entenda quem é o responsável por esses processos”, disse Pat. “Temos pessoas em cada área de negócio nomeadas para liderar a função de garantir com que os processos sejam documentados e que a documentação seja mantida atualizada. Por meio da consultoria das áreas de negócios, agora elas estão motivadas para que suas equipes possam ter versões documentadas de cada processo, além de atualizar e aprimorar facilmente esses processos ao longo do tempo”.

A companhia de seguros usa o [IBM Blueworks Live](#) como a única versão para a modelagem de processos. Eu tive o privilégio de ter várias conversas detalhadas com Pat sobre as “lições aprendidas” com o CSAA Insurance Group. Veja a seguir as nossas cinco principais considerações:

1) Modelos de processos devem ser *fáceis de entender*.

O objetivo de um modelo de processo é fazer com que qualquer pessoa que o visualize entenda o processo de negócio sem explicação adicional. O CSAA Insurance Group documentou o método e as regras de estilo que devem ser usados em seus modelos de processos para torná-los fáceis de compreender por qualquer pessoa na organização. As regras não pretendem ser muito restritivas, mas, em vez disso, assegurar que os modelos de processos tenham um significado comum e sejam comunicados para todos.

*Dica Nº 1: "As pessoas geralmente nos procuram com um modelo longo e linear. Elas estão frustradas, pois gastaram todo este tempo documentando algo que ninguém mais entende. Dessa forma, nós as ajudamos a criar um modelo hierárquico versus um modelo linear. Assim elas rapidamente percebem a importância disso **ao ajudar outras pessoas a também entenderem e seguirem esses novos modelos de processos.**"*

2) Envolver *as pessoas de negócios* é a chave para alcançar melhorias com êxito.

A única forma da modelagem de processos ser de fato escalável e efetiva é se as pessoas de negócios, que possuem conhecimento profundo de cada processo, estiverem diretamente envolvidas na documentação do processo. Os departamentos de TI geralmente não estão envolvidos o suficiente na execução diária dos negócios para entender o processo da maneira como os executivos o fazem.

Algumas organizações tentam usar ferramentas de desenho para a modelagem de processos, porque pensam na modelagem apenas como um exercício de desenho. Geralmente, elas se surpreendem quando percebem o quanto um ambiente de modelagem de processo dedicado é diferente de uma ferramenta de desenho. Com o Blueworks Live, as equipes de analistas de negócios e especialistas no assunto podem trabalhar juntos em um ambiente intuitivo para capturar fluxos de trabalho “do mundo real” (incluindo caminhos de exceção), documentar uma ampla variedade de detalhes do processo, colaborar no aprimoramento do processo, visualizar mudanças em tempo real e localizar a versão atualizada de qualquer processo.

*Dica Nº 2: "Nós desencorajamos o uso de ferramentas de desenho para a modelagem de processos. Um dos motivos é que fizemos o cálculo do uso da **ferramenta de modelagem de processos dedicada, em vez do Visio, por exemplo, e descobrimos que resulta em uma economia de tempo de 40 horas** por pessoa ao documentar os resultados da reunião de aprimoramento do processo inicial."*

3) É importante ter todos os seus processos *atualizados e em um só lugar*.

Algumas soluções de modelagem de processos apenas salvam modelos como arquivos ao invés de classificá-los em um repositório central. Armazenar modelos de processos como arquivos quase sempre resulta em problemas de controle de versão e uniformidade.

*Dica Nº 3: "Ele nos ajuda a ter um **repositório central para nossos modelos de processos**, assim as pessoas podem colocar todos os seus processos, inclusive os procedimentos de área de trabalho, em um único local. O objetivo é que todos obtenham **as mesmas informações**, versus todo mundo ter algo em sua área de trabalho ou em uma unidade compartilhada que não é necessariamente atualizada de maneira apropriada."*

4) Uma boa modelagem de processos requer um pouco de *treinamento e mentoriação*.

Pat organiza workshops dos quais funcionários participam quando iniciam a modelagem. Após o funcionário ter concluído a sessão de treinamento inicial, ele retorna alguns meses depois para uma chamada, trazendo alguns modelos nos quais trabalhou.

*Dica Nº 4: "À medida que expandimos nosso uso do Blueworks Live, descobrimos que muitas pessoas não eram 'pessoas de processo', o que significa que a modelagem de processos não é algo que elas consideram uma competência. Nós desenvolvemos as sessões de treinamento para ajudar esses colegas a aprender como **ir de uma folha de papel em branco até o ponto em que eles poderiam colaborar com suas equipes para documentar o processo.**"*

5) *Colaboração* é a chave para motivar os usuários.

É importante que os usuários de negócio sejam participantes ativos na modelagem de processos. Os usuários não serão motivados com o aprimoramento do processo a menos que possam colaborar de forma simples e fácil com outros colegas para documentar e melhorar a maneira como seus negócios operam.

Com o Blueworks Live, as pessoas podem ver em tempo real as mudanças que seus colegas fazem nos modelos de processos. Podem “seguir” os processos e outros artefatos nos quais estejam interessadas (por exemplo, um site de mídia social) e serem notificadas quando qualquer mudança for feita em algum dos itens. Ainda podem usar o recurso de “comentário” para postar questões e compartilhar ideias e, então, seguir facilmente os encadeamentos das conversas resultantes. Elas podem ver quais de seus colegas estão on-line e usar o recurso de bate-papo integrado para se comunicar com eles diretamente no ambiente de modelagem de processos.

*Dica Nº 5: "**Há duas coisas importantes que deixam nossos usuários motivados.** A primeira coisa é **a facilidade do uso da ferramenta.** Mas, depois que eles começam a usar, o que os motiva ainda mais é **a colaboração...** você pode compartilhar de maneira fácil seus modelos na nuvem, outras pessoas podem consultar os processos que você projetou e as pessoas podem postar comentários."*

"A **colaboração** parece ser o maior **fator de sucesso** para que as pessoas se conectem usando a ferramenta."

[Experimente o Blueworks Live gratuitamente](#) e descubra como o CSAA Insurance Group está engajando sua organização inteira na excelência de processos.

Se você gostou do post, clique em curtir no ícone acima e me mantenha informado.