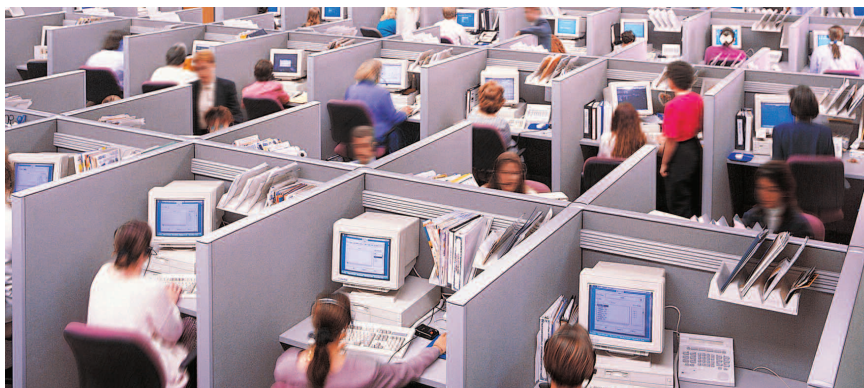


Automatize, racionalize e optimize qualquer processo de negócio

IBM **Information Management** software

IBM FileNet Business Process Manager



Resumo

- **Racionalize** os processos contabilísticos para processar mais facturas, rápida, fácil e rigorosamente, e aumentar a liquidez e a responsabilidade fiscal.
- **Encontre** e reveja uma apólice de seguros em minutos, e automatize o fluxo dos procedimentos através dos diversos departamentos, para aumentar a eficiência dos seus colaboradores e reduzir os custos dos procedimentos.
- **Integre-se** sem falhas numa arquitectura orientada a serviços, através da utilização de serviços Web nos seus processos, e da sua publicação posterior como serviços Web.

Os processos definem como gere a sua empresa e como esta se diferencia dos seus concorrentes. Simples ou complexos, centenas de processos atravessam os nossos negócios diariamente, e marcam o ritmo das nossas operações. A gestão do fluxo de trabalho e informação ao longo dos diversos processos determina a rapidez, agilidade e qualidade da tomada de decisão, e em última instância afecta a sua performance relativamente aos objectivos e metas de negócio. Dinamizar e otimizar estes processos contribui para o sucesso da sua empresa.

Os processos de negócio envolvem pessoas, sistemas e conteúdos. Apenas quando trabalham em uníssono, num ambiente automatizado, se pode alcançar a máxima produtividade e valor. Adicionalmente, os processos otimizados fortalecem a sua capacidade de reagir rapidamente às alterações das condições de mercado e aos

pedidos dos clientes, enquanto asseguram a conformidade com os regulamentos.

Em conclusão, melhores processos aperfeiçoam e reforçam continuamente a performance dos seus negócios, para lhe oferecer vantagens competitivas.

É necessário vencer muitos desafios antes de alcançar estes objectivos. Muitos processos são ainda efectuados manualmente, tornando-se difíceis de otimizar e standardizar. Podem igualmente estar parcialmente automatizados, mas fechados dentro de silos de aplicações desligados. Não são fáceis de modificar quando as condições se alteram; pior, os gestores de negócio que possuem estes processos têm pouca visibilidade ou controlo sobre eles. Todos estes elementos limitam a produtividade, desaceleram os ciclos e os tempos de resposta, limitam a conformidade regulamentar, e tornam difícil explicar claramente como são tomadas as decisões.

As empresas que utilizam as capacidades do Business Process Management (BPM) por certo estão a ultrapassar estes desafios, e a ganhar verdadeira vantagem competitiva ao automatizar, integrar e otimizar processos críticos de negócio, em todos os níveis da sua organização. E estão a fazê-lo com IBM FileNet Business Process Manager e a sua suite de produtos.

Resumo

■ **Dinamize** o processo de revisão de pedidos de empréstimo, para reduzir o prazo de resposta de dias para minutos, melhorando os níveis de serviço ao cliente.

■ **Automatize** o cumprimento de pedidos essenciais de registos, para responder aos seus constituintes mais rapidamente e com maior exactidão.

■ **Promova** rapidamente as acções legais, da fase de levantamento de provas para a fase de acordo, ao implementar regras de negócio específicas, que possibilitam uma resolução mais rápida e uma maior eficiência na resolução de processos de reclamações.

Gerir o ciclo de vida total do processo

O FileNet Business Process Manager controla e gere o fluxo de trabalho através do seu negócio, ao racionalizar, automatizar e otimizar processos de negócio. Possui a flexibilidade e escalabilidade para tratar até dos mais complexos processos de negócio – envolvendo milhões de transacções, milhares de utilizadores e múltiplas aplicações de negócio.

O FileNet BPM ajuda a encurtar os ciclos de vida dos processos e gere automaticamente as excepções, de forma que pode reagir imediatamente a eventos internos ou exigências de clientes. Apesar de potente, é também fácil de utilizar, administrar e implementar.

Melhores práticas e lógicas de negócio podem ser capturadas no contexto de modelos visuais de processos, e reutilizadas, diminuindo assim o tempo de implementação e permitindo abordar mais rapidamente o mercado, para agarrar novas oportunidades.

O FileNet BPM oferece simulação e análises de processos, pelo que eles podem ser avaliados juntamente com um historial de dados ou através de análise “what-if”. O resultado é a implementação de processos otimizados com uma utilização eficiente de recursos. O FileNet BPM oferece igualmente acompanhamento e monitorização em tempo real, dos processos de negócio. Com estes processos, os gestores podem analisar a forma como estão a decorrer e responder a ocorrências invulgares ou críticas, antes de estas se transformarem em verdadeiros problemas. O FileNet BPM oferece capacidade de:

- Reduzir os tempos de ciclo e melhorar a produtividade através de toda a empresa

- Diminuir o custo total de propriedade, ao conectar utilizadores e aplicações com uma infra-estrutura de gestão unificada de processos de negócio
- Criar uma “empresa em tempo real” ao permitir aos utilizadores reagir melhor aos eventos de negócio no momento em que ocorrem

Tomada de decisão mais rápida

O momento de decidir acontece milhares de vezes por dia e cada momento afecta a velocidade da sua empresa. Ao dinamizar e automatizar os processos críticos, o FileNet BPM permite otimizar as suas operações e melhorar a sua capacidade de tomar decisões rápidas e acertadas. Por integrar conteúdos com processos de negócio, todos os níveis da sua empresa podem tomar decisões atempadas, baseadas na mais rigorosa informação disponível. Estas capacidades oferecem aos nossos clientes um retorno de investimento significativo, incluindo benefícios como:

- Aumento de produtividade em 140%
- Diminuição do tempo do ciclo de decisão, de 7 dias para 7 minutos
- Automatização de pagamentos de mais de 30.000 facturas/mês, para dinamizar as operações e tirar vantagem dos descontos de pagamentos a curto prazo
- Redução dos custos de Recursos Humanos em 1 milhão de dólares, ao oferecer aos colaboradores serviços automáticos e recursos de self-service
- Poupança de 3 milhões de dólares anuais, ao implementar processos de alta performance e fluxos otimizados através de toda a empresa

Juntar automatização, integração e optimização para uma melhor performance de negócio

Standard-based Process Modelling for Business. (Ferramenta para Modelar Processos de Negócio Baseada em Standards) Oferece aos analistas de negócio um ambiente de modelação baseado em Visio e de fácil utilização, para definir modelos de processos BPMN que podem ser directamente mapeados por definições de processos em XPDL.

Standards-Based Process Design Tool (Ferramenta de Desenho de Processos Baseada em Standards) Ferramenta de desenho de processos baseada em Web que pode ler e produzir definições de processos portáteis em XPDL. Oferece paletes reutilizáveis de passos que podem ser estendidos e customizados por vários grupos e indústrias

Process Simulation (Simulação de Processos) Permite a simulação de processos baseada em dados reais de execução ou em cenários assumidos. Permite efectuar simulações animadas e obter estatísticas que podem ser analisadas para identificar problemas de rendimento e optimizar processos.

Process Tracking and Analysis (Acompanhamento e Análise de Processos) Assegura melhores decisões de negócio ao monitorizar processos e fornecer análises detalhadas de informação, histórica ou actual, de processos .

Event-Driven Processing (Processamento Baseado em Eventos) Aumenta a agilidade e capacidade de resposta das operações ao responder automaticamente a transacções ou eventos de negócio à medida que estes ocorrem.

Process Versioning & Easy Administration (Gestão de Versões & Fácil Administração)

Suporta a rápida implementação de processos melhorados, enquanto minimiza o impacto sobre as operações habituais.

Fully Integrated Content Management (Gestão de Conteúdos Completamente Integrada) Gere, armazena e partilha, sem falhas, conteúdos que fazem parte dos processos de negocio, sem a necessidade acrescida da integração de ferramentas de terceiros ou de programação customizada.

100% Web Based (100% baseada em Web) Oferece um alto nível de funcionalidades de processos facilmente acessíveis, enquanto minimiza os custos de implementação.

Process Flexibility (Flexibilidade de Processos) Apresenta um ambiente rico de definição de processos que consegue implementar rigorosamente processos muito complexos e interrelacionados, com total funcionalidade.

Support for Standard Platforms (Suporte para Plataformas Standard). Protege os investimentos ao integrar-se com outras infra-estruturas, através de standards da indústria (J2EE, Web Services e XML).

Business Process Framework - BPF (Framework de Processos de Negócio) Uma framework de interface de utilizador para o rápido desenvolvimento e implementação de aplicações BPM customizadas. Ideal para aplicações case-based, suporta gestão complexa de tarefas e oferece ao utilizador uma experiência baseada em perfis adaptada e personalizada.

eForms (Formulários Electrónicos) Totalmente integrado com IBM FileNet eForms, o que permite a criação de formulários inteligentes e de alta-fidelidade, para cada actividade humana nos processos da sua empresa.

Business Activity Monitor – BAM (Monitor de Actividade de Negocio) Oferece visibilidade sobre a execução de processos de negócio e performance geral da empresa, através de diversas métricas. Os gestores de negócio podem possuir os seus dashboards adaptados, receber alertas e, caso necessário, podem automática ou manualmente iniciar acções ou workflows para resolver os problemas.

Team Collaboration Manager – (Gestor de Colaboração em Equipa) Totalmente integrado com o IBM FileNet Team Collaboration Manager (TCM), que suporta actividades ad-hoc que não podem ser tipicamente endereçadas através de processos estruturados. Oferece características como chat, meetings, polling para suporte de colaboração e partilha de informação entre as equipas.

SOA Support & Web Services Integration (Suporte de SOAs e Integração de Serviços Web) Possibilita a fácil integração, através de serviços Web. Os processos podem consumir serviços Web e serem publicados igualmente como serviços web. Suporta standards de serviços Web e inclui directório de registo UDDI.

Business Rules Integration (Integração e Regras de Negócio) Integra-se com Business Rules Management Systems (BRMS) líderes de mercado, através de serviços Web.

Business Process Manager oferece uma gestão total de processos, juntamente com estatísticas e simulações avançadas. Podem ser facilmente acrescentadas capacidades extra de ECM para a gestão de conteúdos Web, grandes volumes ou documentos fixos, e para uma melhor gestão de conteúdos e conectividade.

Plataformas

Sistemas Operativos

IBM AIX, Microsoft Window, Sun Solaris, HP HP-UX, Red Hat Linux, Novell SUSE Linux

Bases de Dados

IBM DB2, Microsoft SQL Server, Oracle Database

Serviços de Segurança

IBM Tivoli Access Manager, IBM Tivoli Directory Server, CA eTrust SiteMinder, Microsoft Active Directory, Novell eDirectory, Sun Java System Directory Server, Kerberos

Servidores J2EE App

IBM WebSphere, BEA Weblogic, JBoss

Portais Empresariais

IBM WebSphere, BEA Weblogic, Microsoft SharePoint, SAP NetWeaver

Sistemas de Storage

IBM, EMC, Hitachi, HP, NetApp, Sun

Gestão de Sistemas

IBM Tivoli, BMC Patrol, CA Unicenter, HP OpenView, Microsoft Operations Manager

Base

Processos

- Motor de processos
- Designer de processos
- Analista de processos
- Simulador de processos
- Portal de workplace

Conteúdos

- Classificação
- Publicação
- Browse & pesquisa

- Revisão documental & aprovação
- Modelo de evento & subscrição
- Gestão de ciclo de vida

Expansões FileNet

- Business Process Framework (BPF)
- Business Activity Monitor (BAM)
- Process Modeller for Visio
- Team Collaboration Manager
- eForms for FileNet P8
- Capture Desktop
- Image Services Resource Adapter (ISRA)
- Image Manager Active Edition
- Records Manager
- Content Federation Services

Como líder incontestado de mercado em Enterprise Content Management (ECM), as soluções ECM da IBM ajudam as empresas a tomar melhores e mais rápidas decisões, ao gerir conteúdos, otimizar processos de negócio e permitir total conformidade através de uma infra-estrutura integrada de informação. O Portfólio ECM da IBM oferece um amplo leque de capacidades e soluções que se integram com os sistemas de informação existentes, para ajudar as empresas a obterem mais valias dos seus conteúdos e a enfrentar os principais desafios de negócio do momento. As maiores empresas mundiais confiam na gestão de conteúdos IBM, para gerir os seus conteúdos e processos críticos negócio.

O Business Process Manager é uma solução ECM que permite às empresas e agências governamentais automatizar, dinamizar e otimizar os seus complexos processos de negócio. Com esta solução, processos que suportam milhões de transacções e milhares de utilizadores, podem ser rapidamente implementados e facilmente modificados, para que as organizações possam responder melhor às mudanças.



© Copyright IBM Corporation 2007

IBM
3565 Harbor Boulevard
Costa Mesa, CA 92626-1420
USA

Printed in the USA

07-07

All Rights Reserved.

IBM and the IBM logo are trademarks of IBM Corporation in the United States, other countries or both. All other company or product names are registered trademarks or trademarks of their respective companies.

Para mais informações, visite:
ibm.com/software/data/cm