



Automação de Processos

0 – 10.000 processos executados em 6 meses



Quem somos?





- A CELULOSE RIOGRANDENSE é uma empresa brasileira, localizada em Guaíba, região metropolitana de Porto Alegre/RS com investimento e controle acionário do grupo chileno CMPC – “Compañía Manufacturera de Papeles y Cartones”.

Fábrica 1: 450 mil ton/ano
Fábrica 2: 1.300 mil ton/ano



Total: 1.750 mil ton/ano

Papel: 60mil ton/ano



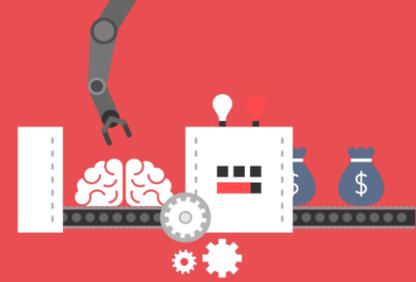
- Fundado em 1920, o grupo CMPC – Compañia Manufacturera de Papeles y Cartones é pioneiro na fabricação de celulose e papel no Chile;
- 25 fábricas (Chile, Brasil, Peru, Uruguai, Colômbia, México, Equador e Argentina);
- 17 mil colaboradores;
- 5 áreas de negócios: CMPC Florestal, CMPC Celulose, CMPC Papéis, CMPC *Tissue* e CMPC Produtos de Papel;
- Mais de 200 clientes em 30 países
- Celulose Riograndense: maior investimento de uma empresa privada chilena no exterior e no RS





Automação de Processos

O que esperamos ao Automatizar Processos?



SUCCESSO

?



SUCESSO

?

- Ganho Financeiro?
- A percepção interna?
- A satisfação dos clientes?
- A eficiência operacional?



SUCESSO

?

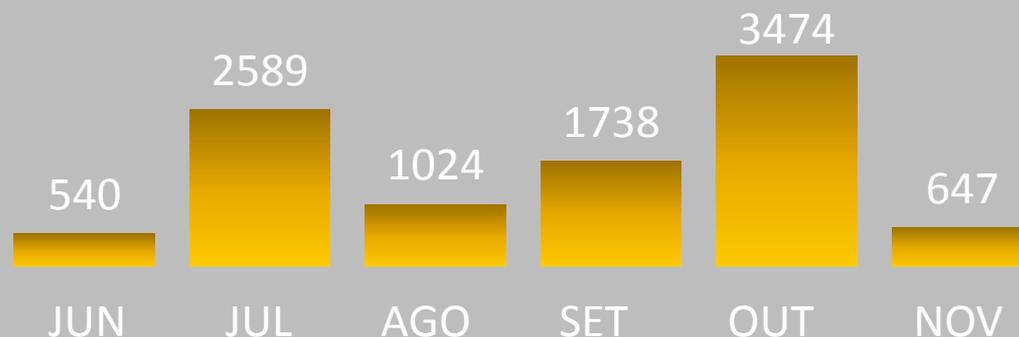
- Licenças da plataforma de automação BPM + ECM foram compradas em 22 Junho 2017



8

**PROCESSOS
EM PRODUÇÃO
(3 Departamentos)**

PROCESSOS EXECUTADOS POR MÊS



- 10.012 processos executados em menos de 6 meses

EQUIPE

- 1 Desenvolver Externo
- 1 Analista de Processos
- 3 Key-Users

PROCESSOS CROSS

- Processos cross, como férias, usado por cada um dos 1500 colaboradores da Celulose Riograndense

GANHOS OPERACIONAIS

- 100% de nossos fornecedores submetem documentos para acesso ao site via processos automatizados (+5000 documentos armazenados no ECM da solução BPM)

ROI

- Mais de 2000 horas economizadas em termos operacionais
- Redução de aprovações e hierarquia em processos

SUCESSO ?

01 NÃO SE ENTUSIASME
TANTO



02 ERRAR É HUMANO, REPETIR
O ERRO...



03 ABISMOS DA VELOCIDADE



01 Não se entusiasme tanto...







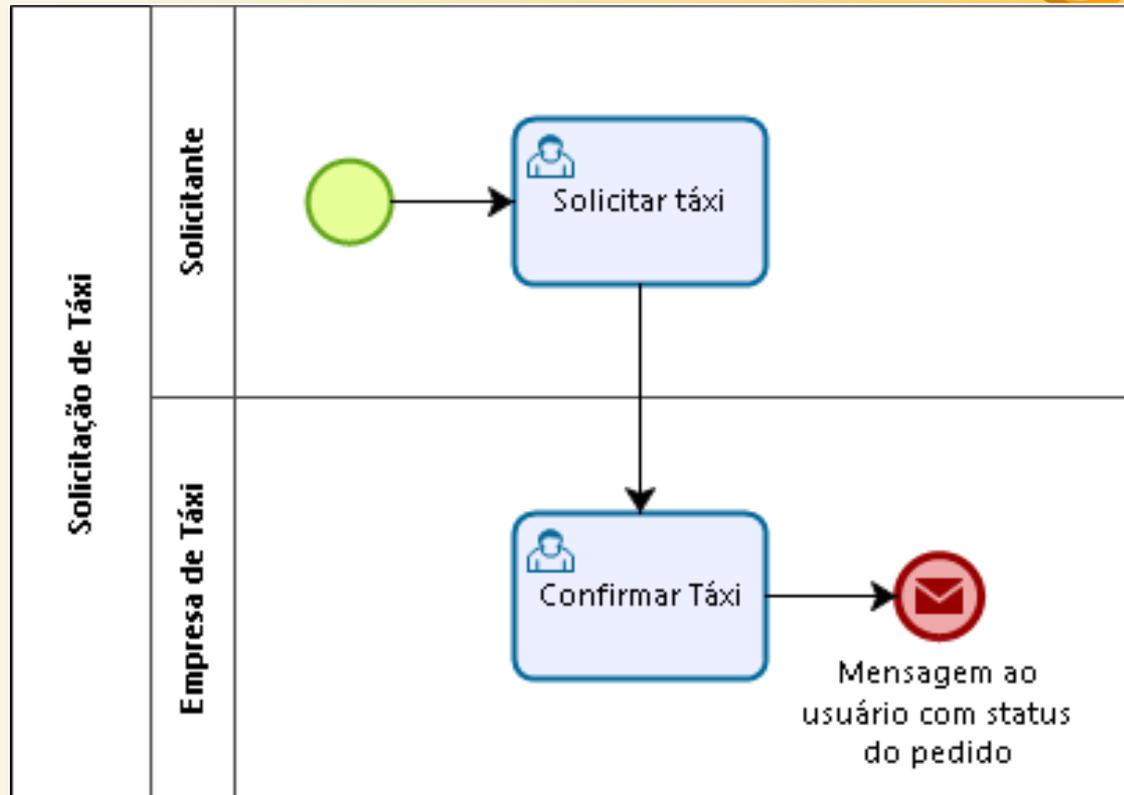
**Fecha em 1
hora**

**Tudo com
30%
desconto**

**Compre 6
pague 3**

CASO 01 - Não se entusiasme tanto...

- Processo de Solicitação de Táxi
- Pedir um táxi não pode ser tão complicado...



CASO 01 - Não se entusiasme tanto...

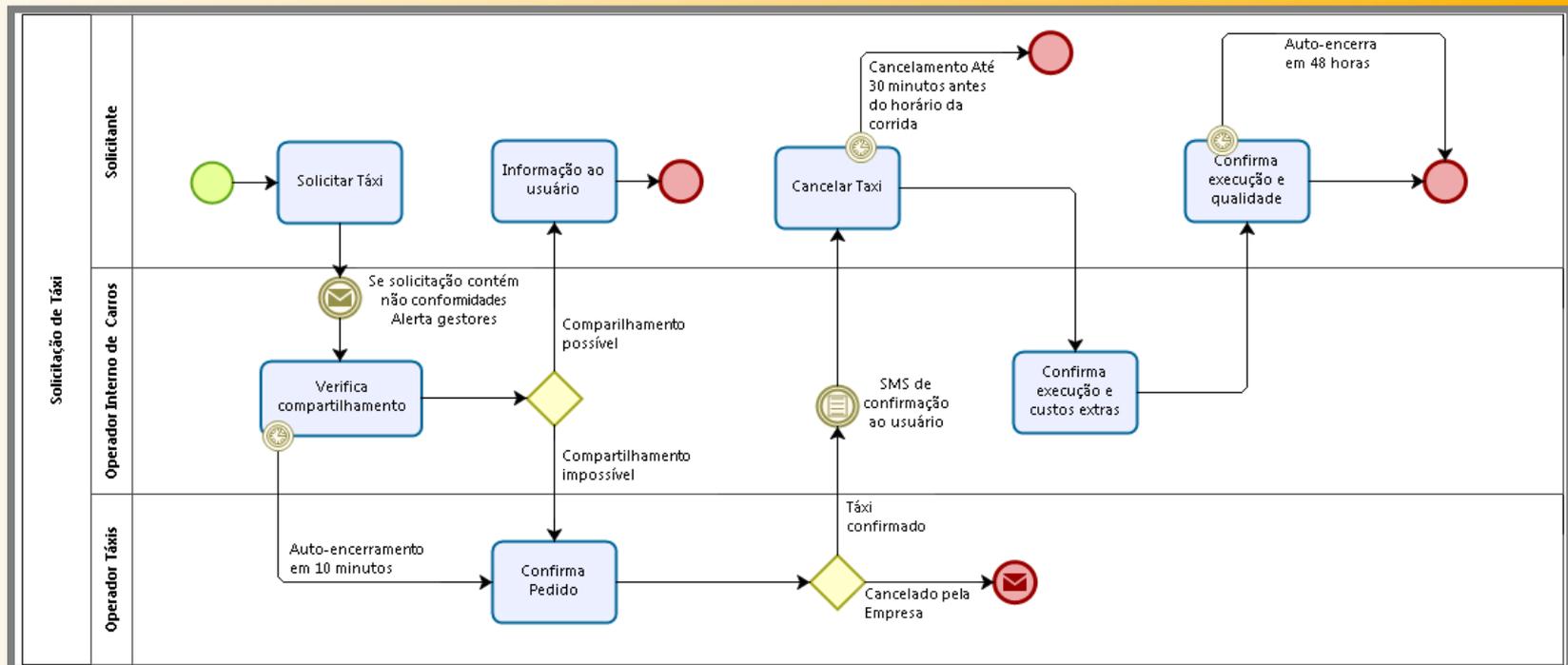
- Tínhamos acabado de comprar as licenças da plataforma de automação (mix de ansiedade, vontade, curiosidade)
- O processo de Solicitação de Táxi atual (AS IS) era rígido, complicado e a gerência ansiava por controle
- Nosso banco de horas de desenvolvimento estava no dia 1 (igual a dia de pagamento antes do débito automático...)
- Nossa key-user estava cheia de idéias!
- Nós queríamos inovar, fazer um TO BE maiúsculo!
- Nosso conhecimento do que era possível em termos de automação se baseava no consultor, no desenvolvedor e no fabricante



CASO 01 - Não se entusiasme tanto...

- Resultado?

Troféu Processo Monstro



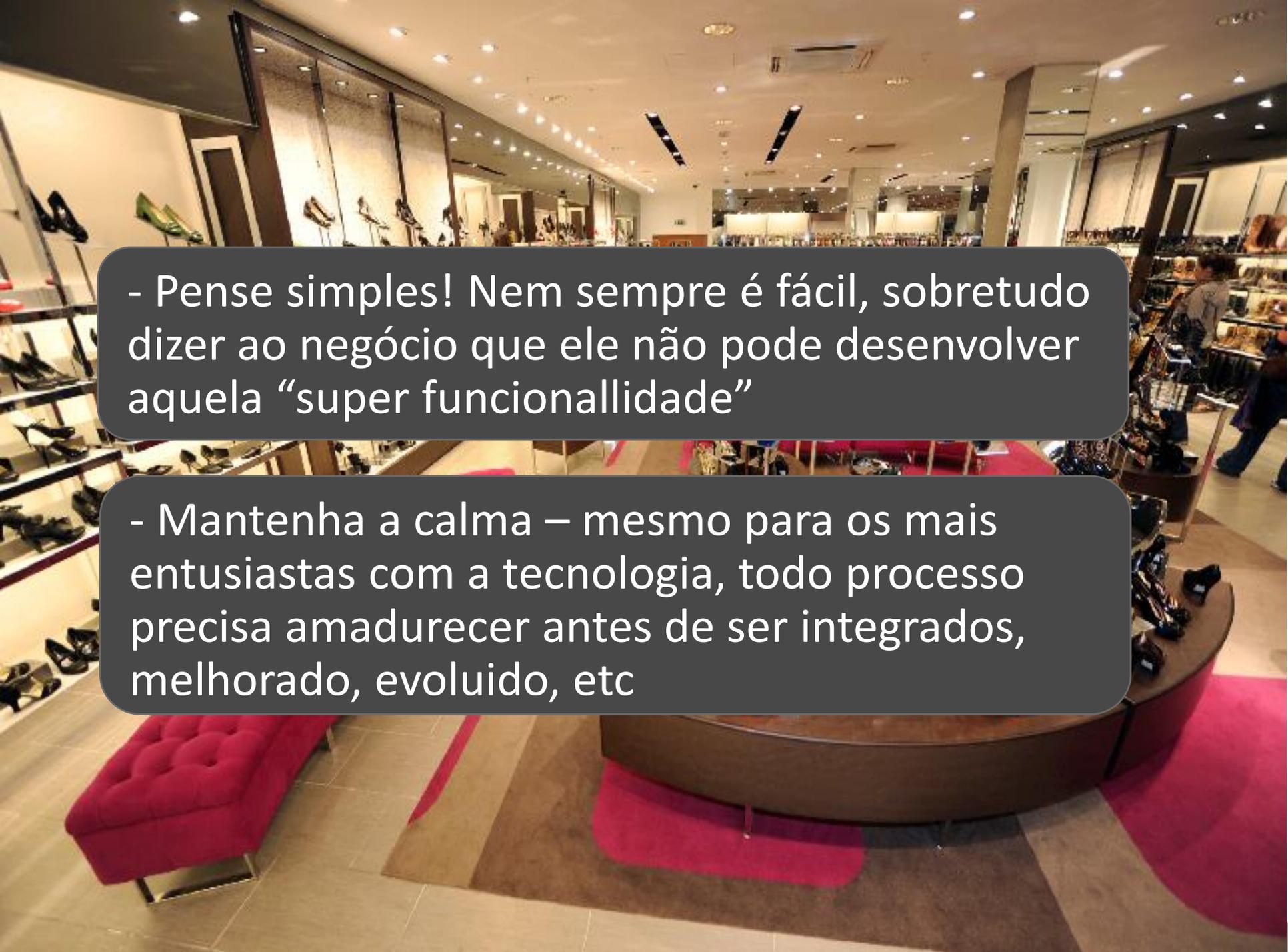
CASO 01 - Não se entusiasme tanto...

Troféu Processo Monstro



Além de pedir táxi, que era o Valor essencial do processo....

- **Envia SMS ao usuário em caso de confirmação e cancelamento**
- **Alerta o solicitante se regras coporativas estiverem sendo infringidas**
- **Analisa o compartilhamento de táxis com mesmo origem e destino**
- **Possui etapas que auto encerram em caso de atraso, alerta a gestão em caso de avaliação baixa do serviço, ...**

A photograph of a modern shoe store interior. The store features long, dark wood shelving units with glass doors, displaying various styles of shoes. In the foreground, there is a bright red tufted ottoman. The floor is a light-colored tile. The ceiling has recessed lighting. The overall atmosphere is clean and contemporary.

- Pense simples! Nem sempre é fácil, sobretudo dizer ao negócio que ele não pode desenvolver aquela “super funcionalidade”

- Mantenha a calma – mesmo para os mais entusiastas com a tecnologia, todo processo precisa amadurecer antes de ser integrados, melhorado, evoluído, etc



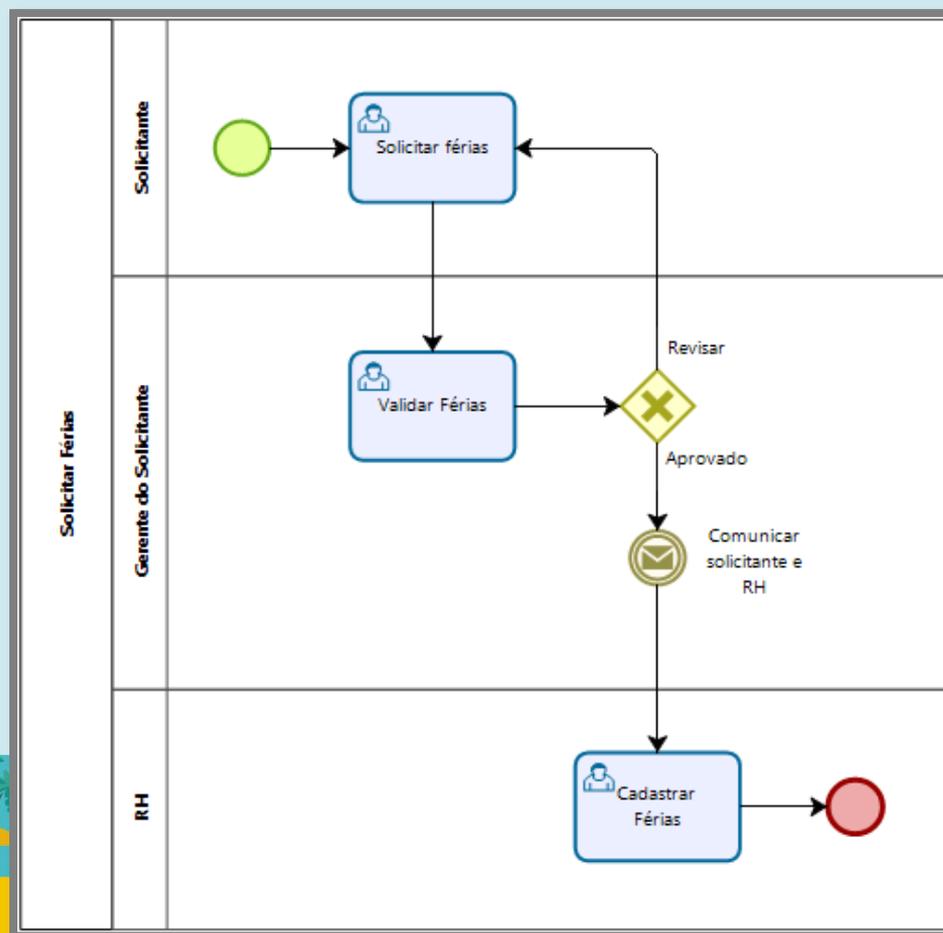
02 Errar é humano, repetir o erro...



CASO 02 – Errar é humano, repetir o erro...



- Processo de Solicitação de Férias
- Solicitar férias não pode ser tão complicado...



CASO 02 – Errar é humano, repetir o erro...



- **Processo de Solicitação de Férias**
- **Nosso banco de horas de desenvolvimento externo após o táxi já não era mais o mesmo... (as dificuldades são ótimos aprendizados)**
- **Já conhecíamos a plataforma de automação de processos, com maior ciência do que era ou não possível no standard da solução de automação (conhecimento técnico também deve fazer partes das competências internas!)**
- **Uma voz superior (e não era Deus!), nos dizia para sermos simples, utilizarmos métodos ágeis**



CASO 02 – Errar é humano, repetir o erro...



- **Processo de Solicitação de Férias**
- **Resultado?**

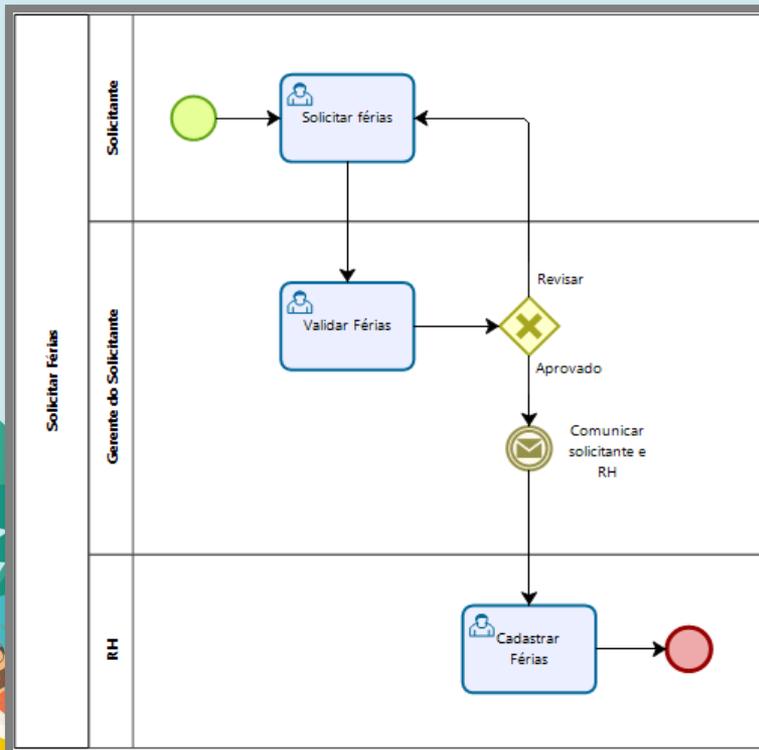


CASO 02 – Errar é humano, repetir o erro...



- Processo de Solicitação de Férias

Troféu Processo Joinha!



CASO 02 – Errar é humano, repetir o erro...



- **Processo de Solicitação de Férias**

Troféu Processo Joinha!

- **100% desenvolvido internamente (sem desenvolvimento externo)**
- **100% standard / 0 linhas de desenvolvimento (o “zero-code” existe!)**
- **AS IS/TO BE/Testes e produção em 3 semanas!**
- **Até hoje, o processo se mantém e é usado por 100% dos colaboradores da Celulose Riograndense...só elogios pela simplicidade!**





03 Abismos da velocidade



SUCESSO



SUCESSO



Momento: Início de Projeto

-Gerente: ativo no projeto e engajado por resultados

-Key-Users: recém nomeados, em contato constante

-Expectativa: o primeiro processo

SUCESSO



Momento: Após os primeiros processos

- Gerente:** cientes dos avanços, já iniciam um processo de supervisão, menos ação direta
- Key-Users:** cada vez mais engajados, começam a envolver a operação
- Expectativa:** mais processos com os ótimos resultados já colhidos



Início de Projeto

SUCESSO



Momento: Diversos processos em produção

- Gerente:** informados, delegando a evolução a key-users
- Key-Users:** maduros, foram cativados pela automação e querem mais e mais
- Expectativa:** passa a ser do Key-User

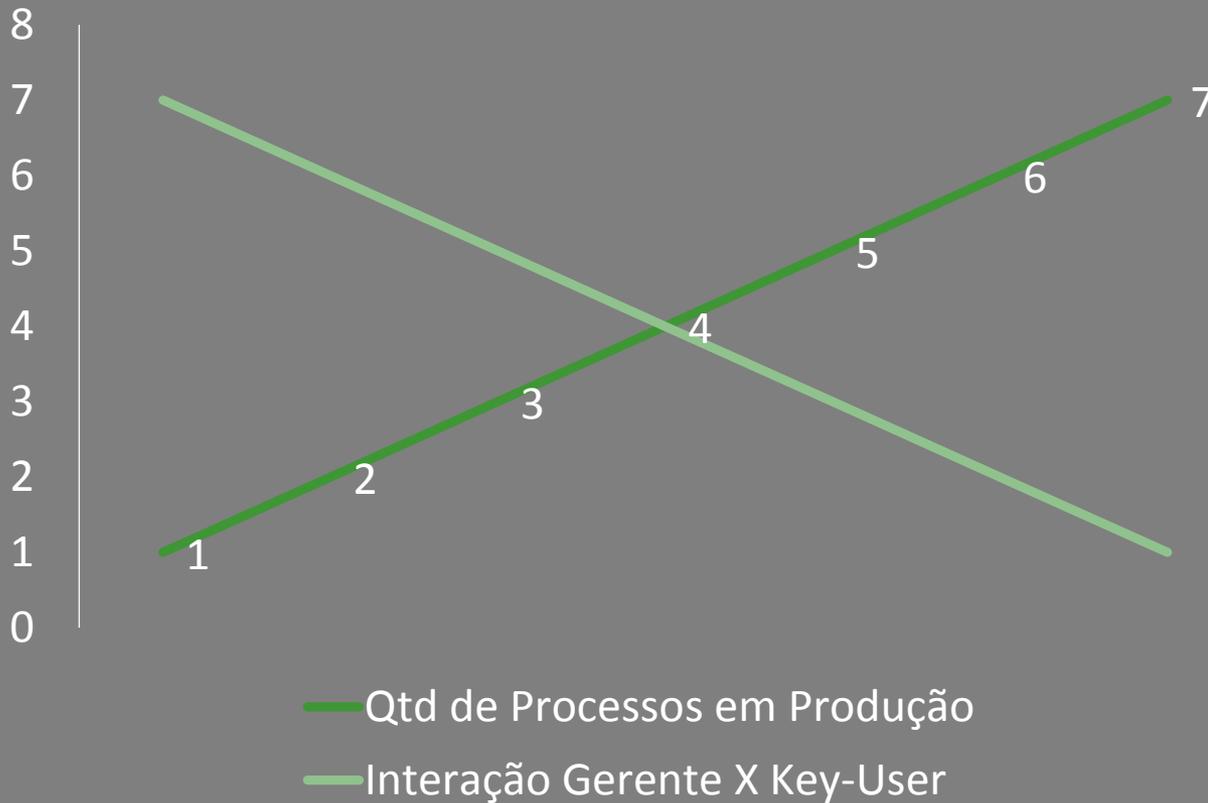
Processos evoluindo (não apenas novos)



Após os primeiros processos em produção



Início de Projeto



- Se a aceleração aumenta, a disparidade entre gerente e key-users se torna crescente

- A aceleração na duplicação dos processos faz com que a Gerencia observe de longe os avanços
- Um Gerente dono de processo, Gerente de área, até conhece os resultados, mas enfrenta dificuldades de tomar decisões de médio/baixo nível

201⁸₇ SUCESSO?

- Ganho Financeiro?
- A percepção interna?
- A satisfação dos clientes?
- A eficiência operacional?



201⁸₇ SUCESSO?

- Ainda em 2017
- A Celulose Riograndense vai continuar acelerando e colocará mais 3 processos que sairão do SAP e serão automatizados
- Uma revisão geral de nosso ECM (conectado ao BPM) será realizada



Leonardo Costi

Leonardo.costi@cmpcrs.com.br

leocosti@gmail.com



Analista de Processos

