



Transformando Empresas: O Poder do Cliente - Parte 3: Arquetizando processos

Já conseguiu estudar a Cadeia de Valor da sua empresa? Se sim, é hora de avançar e mergulhar na estruturação da arquitetura de processos de negócios com base nela.

Mas antes de mais nada, vamos passear um pouco na Wikipedia (<https://pt.wikipedia.org/wiki/Arquitetura>) e verificar o que significa a palavra “arquitetura”, que tal?

O conteúdo lá diz mais ou menos o seguinte:

”Arquitetura é basicamente como organizamos e projetamos os espaços onde a gente vive e trabalha. Não é só construir prédios ou casas, mas pensar em como tudo vai se encaixar: desde como os espaços serão usados até os detalhes de design. É uma mistura de técnica com criatividade, levando em conta os estilos e tendências da época.”

Já dá para perceber que ao estruturarmos os processos de negócio em nossas empresas, estamos organizando nosso ambiente de negócios e encaixando as atividades para utilizar de forma mais eficiente nossos recursos. Tudo isso acontece considerando as tendências da época em que tudo foi organizado.

No entanto, assim como a arquitetura de casas e prédios foi mudando ao longo da história, a forma como organizamos nossas atividades também deve ser repensada para que possamos ficar mais “confortáveis” no ambiente de negócios.

Partindo do conceito de Cadeia de Valor que discutimos anteriormente, a arquitetura de processos não só torna nossos processos eficientes, mas também eficazes. Esse estudo envolve identificar e gerenciar processos de forma a atender aos objetivos da organização. Em setores complexos, como saúde e governo, essa arquitetura é crucial para otimizar os fluxos de serviço e melhorar a qualidade do atendimento.

Hoje é indiscutível a importância dos dados para tomada de decisão então percebemos que uma análise adequada de todas as conexões entre os processos e o fluxo de informações.

Embora as aplicações de uma análise adequada são inúmeras, no contexto de Customer Centric, é possível a partir da arquitetura de processos otimizar a entrega de valor, pois facilmente

identificamos gargalos e pontos de contato com nossos clientes que provocam experiências inadequadas.

Uma ferramenta para estruturar o escopo da arquitetura de processos, é o framework da APQC (<https://www.apqc.org/>) que divide os processos empresariais em 5 níveis:

1. Categoria
2. Grupo de processos 3. Processos
4. Atividades
5. Tarefas

No nível mais elevado, temos as etapas definidas da cadeia de valor, e no nível mais fundamental, as tarefas que são desenvolvidas pelos profissionais nos diversos departamentos. Essa estrutura deixa claro todos os processos envolvidos em cada etapa da cadeia de valor e a partir disso, abre espaço para avaliar a eficiência operacional de cada categoria na geração de valor.

Parece complexo, certo? Exige tempo, colaboração e uma visão de longo prazo. Mas os resultados são recompensadores, eliminando atividades sem valor e otimizando as que realmente importam.

Agora, imagine integrar esse mapeamento à Jornada do Cliente, criando um blueprint de serviços alinhado às necessidades do cliente. Empolgante, não é? Vamos juntos nessa próxima etapa, que será o tema do nosso próximo artigo.

Avançar
→