

# BUSINESS ACTIVITY MONITORING

A IMPORTÂNCIA DA ANÁLISE DE DADOS EM TEMPO REAL PARA O CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS



# CONTEÚDOS

- Introdução
- A necessidade da informação em tempo real
- Uma viagem pelo conceito BAM
- Relação entre ferramentas BAM e KPI's
- Estrutura de uma ferramenta BAM
- Conceitos relacionados
- Requisitos para a implementação de um sistema BAM
- Características de um sistema BAM
- O Multipiers como sistema BAM
- Caso Prático com Multipiers
- Conclusão

# INTRODUÇÃO

O mundo dos negócios funciona a um ritmo extremamente acelerado, o que faz com que seja imprescindível estar constantemente atualizado sobre aquilo que se passa nas organizações, sob pena de perder oportunidades de negócio e de não detetar problemas atempadamente. Os gestores enfrentam cada vez mais o desafio de agir com rapidez e eficácia e isto só é possível se tiverem ao seu dispor toda a informação importante.

A concorrência no mundo dos negócios atingiu níveis nunca antes vistos, fazendo com que as empresas sintam uma necessidade constante de aumentar a sua eficiência e de maximizar o seu desempenho, para que consigam manter a sua competitividade no mercado. No dia-a-dia agitado do mundo empresarial são os pequenos detalhes que fazem a diferença e que definem o sucesso ou o fracasso das decisões tomadas. Encontrar as ferramentas certas que permitam que os gestores tomem consistentemente as decisões mais acertadas para o crescimento do negócio é um desafio.

A globalização do acesso à informação e o constante desenvolvimento das tecnologias de informação contribuíram para que hoje seja possível a existência de produtos como o Multipeers. A captura de dados para a criação de dashboards onde se encontra todo o estado atual de uma empresa é cada vez mais necessária para o controlo das operações e conseqüente maximização dos resultados.



# A NECESSIDADE DA INFORMAÇÃO EM TEMPO REAL

**60%**

de todos os problemas administrativos resultam da ineficácia da comunicação

**95%**

de todas as decisões operacionais são baseadas em relatórios com mais de uma semana

**65%**

de todos os gestores não tem acesso imediato à informação



# A NECESSIDADE DA INFORMAÇÃO EM TEMPO REAL

A evolução da tecnologia faz com que as mudanças aconteçam a uma velocidade cada vez maior e no mundo acelerado dos negócios atual, cada segundo conta. Ter acesso a informação em tempo real garante rapidez e eficiência nas tomadas de decisões, acabando por criar vantagens competitivas que resultarão num aumento de valor para a empresa.

Os mercados são cada vez mais competitivos e os consumidores, uma vez que são mais informados que anteriormente, estão cada vez mais exigentes e procuram soluções de forma prática e rápida. Atualmente, toda a gente “vive a correr” pelo que agir tardiamente no setor dos negócios pode implicar perdas irreversíveis em lucros e competitividade.

Uma empresa que tome as suas decisões com base em relatórios com alguns dias vai ter sempre uma presença reativa e não proativa. Vejamos o exemplo de uma loja de decoração.

# A NECESSIDADE DA INFORMAÇÃO EM TEMPO REAL | CENÁRIO 1



O António tem uma cadeia de lojas de decoração que por norma vende bastante bem, independentemente da época do ano. No entanto, na semana 30 as vendas tiveram uma queda abrupta.

O António utiliza um sistema de gestão tradicional e analisa os dados sempre no final da semana e ficou muito surpreendido por os valores estarem tão baixos. Procurou saber porque é que as vendas baixaram tanto de repente e descobriu que o seu concorrente mais direto tinha feito uma campanha de 20% de desconto nessa semana.



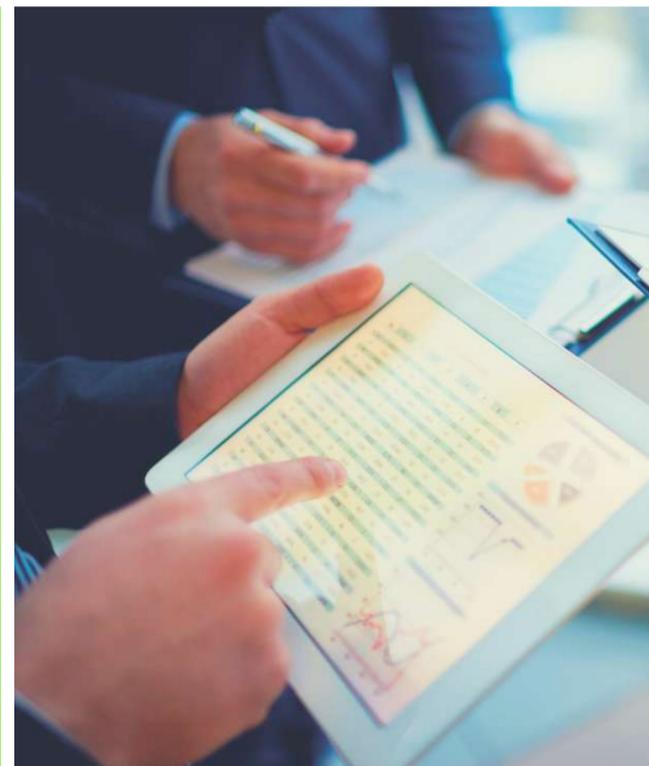
Para combater isto, o António decidiu lançar uma campanha para a semana seguinte que oferecia 30% de desconto. No entanto, como as pessoas já tinham resolvido a sua necessidade, acabaram por não comprar nas lojas do António, tendo sido a campanha infrutífera e resultado apenas numa perda de margem para o António.

# A NECESSIDADE DA INFORMAÇÃO EM TEMPO REAL | CENÁRIO 2



O João tem uma cadeira de lojas de decoração que por norma vende bastante bem, independentemente da época do ano. No entanto, na semana 30 as vendas tiveram uma queda abrupta.

O João utiliza um sistema de monitorização do negócio (BAM) pelo que constatou que algo se passava logo no primeiro dia da semana. Procurou saber porque é que as vendas naquele dia estavam mais baixas que o habitual e descobriu que o seu concorrente mais direto tinha a decorrer uma campanha de 20% de desconto.



Reuniu com as equipas de vendas e de marketing que, por terem acesso à mesma informação, já estavam a preparar uma campanha de reação. Trabalhando de forma colaborativa, rapidamente definiram que iriam lançar uma campanha que oferecia 30% de desconto. Após promoverem a campanha, as vendas aumentaram e não houve queda no lucro mensal da empresa.





# A NECESSIDADE DA INFORMAÇÃO EM TEMPO REAL

De acordo com os cenários apresentados acima, pode afirmar-se que ter um sistema que permite a análise do negócio em tempo real é benéfico para o negócio pois permite detetar problemas e ameaças de modo imediato e agir instantaneamente. O acesso a informações em tempo real permite “tirar uma fotografia” do ponto exato em que o negócio está, o que influencia em grande escala a tomada de decisões para que os processos fluam e não comprometam a produtividade da empresa

A gestão eficiente da informação e a capacidade de antecipar e resolver os problemas antes de terem efeitos práticos constituem um ponto crítico para as empresas. Através da utilização de sistemas de gestão da informação em tempo real é possível ter um acompanhamento mais assertivo e global de todo o negócio. Os desafios de gerir a informação irão sempre estar presentes, mas devido à evolução tecnológica, cada vez se torna mais simples acompanhar o negócio ao minuto.



# UMA VIAGEM PELO CONCEITO BAM

"O Business Activity Monitoring (BAM) descreve os processos e as tecnologias que melhoram a percepção da situação e permitem a análise de indicadores críticos de desempenho de negócios de uma empresa com base em dados em tempo real."

GARTNER®



# UMA VIAGEM PELO CONCEITO BAM

BAM =  
Business Activity  
Monitoring

Tecnologia que permite a monitorização dos indicadores de negócio em tempo real



Permite a tomada de decisões de uma forma mais ágil e consciente, resultante da análise dos indicadores



BAM é apenas sobre o presente: dá informação sobre aquilo que está a acontecer; não sobre o que aconteceu ou sobre o que irá acontecer



## UMA VIAGEM PELO CONCEITO BAM

Uma ferramenta BAM consiste na monitorização dos processos de negócio da empresa através de indicadores de gestão. Os gestores acompanham todos os processos em tempo real através de um dashboard simples e intuitivo que pode ser definido como o "cockpit" de gestão global da empresa ou organização.

Através da implementação de um sistema BAM os gestores podem cruzar informações de desempenho e através deste cruzamento podem encontrar falhas de produção, por exemplo, e agir de imediato, garantindo que essas falhas não vão ter consequências prejudiciais.

Com a utilização do sistema BAM é possível observar a evolução dos processos de negócio, identificar tendências, encontrar pontos de melhoria e perceber o estado da empresa face aos objetivos previamente estabelecidos. O BAM vai buscar informações a múltiplos sistemas de e fontes internas e externas, fornecendo uma visão mais ampla e mais rica das atividades empresariais.



As empresas que decidem investir num sistema BAM devem ter mecanismos para medir continuamente o negócio, pois só com uma análise constante é que o investimento faz sentido.

Para que um sistema BAM seja bem implementado e apresente resultados práticos é necessário seguir algumas boas práticas, das quais se destacam as seguintes:

- Levantamento dos processos críticos do negócio
- Definir quais as métricas que é necessário analisar
- Encontrar a melhor forma de compilar as informações presentes nos diversos sistemas
- Apresentar a informação num dashboard intuitivo e adaptado às necessidades de cada utilizador
- Garantir o histórico dos dados e fazer projeções com base na análise dados em tempo real x dados históricos
- Análise constante dos resultados



# RELAÇÃO ENTRE BAM E KPI'S

Analisar o desempenho de forma constante garante que se dedique uma maior atenção ao cumprimento dos objetivos. Um processo eficiente deve ser planeado e controlado.

O acompanhamento contínuo do desempenho assume um papel de grande relevância no planeamento e posterior controlo, pois fornece informações sobre processos desenvolvidos pela organização. A eficácia de qualquer estratégia de controlo depende em grande medida da correta adequação das métricas de desempenho desenvolvidas e dos KPI's.



# RELAÇÃO ENTRE BAM E KPI'S

**OBJETIVO**

**REALISTA**

**MENSURÁVEL**

**REPRESENTA O DESEMPENHO**

**KPI**

Indicador-chave do desempenho que funciona como um veículo de comunicação: medidas quantificáveis para compreender se os objetivos estão a ser atingidos

**PROCESSOS-CHAVE**

**ATINGÍVEL**

**ESPECÍFICO**

**SIMPLES**



# RELAÇÃO ENTRE BAM E KPI'S

É fundamental que cada colaborador da empresa ou organização conheça os seus KPI's. "Se não soubermos para onde vamos, qualquer caminho serve": o mesmo se aplica nas empresas. Se não tivermos consciência dos resultados que devemos atingir com o nosso trabalho, poderemos fazer qualquer coisa, que possivelmente não estará em linha com os objetivos da organização.

Definir os indicadores de cada colaborador e fazer a ligação com o sistema de monitorização é essencial para que se obtenha uma visão global e integrada do estado da empresa e do desempenho de cada um. É importante ainda referir que cada colaborador deve ter acesso apenas aos indicadores importantes para a prossecução do seu trabalho, de modo a ter um dia-a-dia mais focado e organizado.



# ESTRUTURA DE UMA FERRAMENTA BAM

As ferramentas BAM disponibilizam uma interface gráfica para exibir os diversos dados do negócio, normalmente em forma de dashboard. Um dashboard é o conjunto de uma série de gráficos visualizados de forma conjunta, em que cada gráfico pode apresentar-se sob um formato diferente (barras, redondo, entre outros) e em que cada um apresenta um indicador diferente sobre o negócio, sempre privilegiando a fácil legibilidade da informação.

A arquitetura de um produto BAM é variável de acordo com a ferramenta. No entanto, a estrutura utilizada normalmente é a seguinte:

- Interface de configuração: permite o desenvolvimento dos gráficos de apresentação e a definição dos dados pelos arquitetos;
- Interface de apresentação: interface dos utilizadores finais com a ferramenta, permitindo a visualização dos dashboards;
- Motor de agregação e processamento de eventos: componente que coleta e processa de forma muito rápida os dados recolhidos das diversas fontes para serem apresentados aos utilizadores finais.



# ESTRUTURA DE UMA FERRAMENTA BAM



# CONCEITOS RELACIONADOS

## INTEGRAÇÃO DE APLICAÇÕES

Aggregação de aplicações, sistemas e processos de negócio de uma organização, com a ajuda de serviços. Conceito que otimiza e automatiza processos, aumenta a produtividade e reduz custos.

## INDICADORES DE NEGÓCIO

Métricas quantitativas que permitem que a empresa meça o trabalho que está a ser executado de modo a saber se os objetivos individuais e globais estão a ser atingidos. Um indicador é uma métrica que nos revela informação útil que ajuda na tomada de decisões.

## BUSINESS INTELLIGENCE

Business Intelligence (inteligência de negócios) é o processo de recolha, organização e análise de informações que suportam a gestão de negócios. É o conjunto de teorias, metodologias, processos, estruturas e tecnologias que transformam os dados brutos em informação útil para uma tomada de decisão consciente, suportados na análise de dados de histórico da organização.

# CONCEITOS RELACIONADOS

## ERP

ERP significa Enterprise Resource Planning, o que em português quer dizer Planejamento dos Recursos da Empresa. Um software ERP é um sistema de informática capaz de tratar de todas as operações diárias de uma empresa, desde a parte administrativa até à parte operacional.

## BASES DE DADOS DE UM SISTEMA BAM

É o local onde são armazenadas as informações apresentadas no dashboard do software de BAM. As informações têm origem em sistemas diferentes mas o BAM, por norma, contém uma base de dados interna, para que possa ter autonomia e capacidade de correlacionar informações sem consultar constantemente fontes externas.

## BAM vs BUSINESS INTELLIGENCE

Uma solução de Business Intelligence (BI) efetua a extração e processamento de informação de histórico das aplicações, sobre a qual serão posteriormente executadas análises e relatórios com vista a obter conclusões válidas para o negócio que possam influenciar positivamente a estratégia e a tomada de decisões para o futuro. Uma solução BAM captura eventos diretamente das fontes de dados, em tempo real, sem estágios intermédios de processamento, a fim de dar total visibilidade sobre o que está a acontecer nesse momento e assim suportar a tomada de decisões operacionais.

A hand pointing at a digital dashboard with a heart icon and data charts. The dashboard features a heart icon with a pulse line, a pie chart with a 90% and 93% label, and a bar chart. The background is a blurred image of a person in a blue uniform pointing at a screen.

# REQUISITOS PARA A IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA BAM

Para uma implementação de um sistema de business activity monitoring são necessários três requisitos essenciais:

- Identificação correta dos processos-chave do negócio;
- Métricas-chave definidas com objetivos identificados;
- Acesso às fontes de dados existentes na empresa.

A configuração de um sistema de monitorização do negócio deve ser um processo simples que não requer elevados conhecimentos técnicos.



# CARACTERÍSTICAS DE UM SISTEMA BAM

## INFORMAÇÃO EM TEMPO REAL

Captação de dados em tempo real das diferentes fontes de informação e apresentação instantânea aos utilizadores.

## SEMPRE ATUALIZADO

Atualização de forma permanente e automática, pelo que não há necessidade de qualquer intervenção por parte do utilizador.

## MONITORIZAÇÃO DO NEGÓCIO

Analisar sistematicamente os eventos do negócio com possibilidade de definição de alertas sobre situações importantes.

## DASHBOARDS INTERATIVOS

Consulta fácil e rápida através de gráficos muito intuitivos e apelativos.



# CARACTERÍSTICAS DE UM SISTEMA BAM

## MOBILIDADE

Consulta da informação sobre o negócio através de dispositivos móveis. Onde quer que esteja, o utilizador recebe sempre toda a informação importante.

## CONFIGURAÇÃO RÁPIDA

Em pouco tempo deve conseguir criar um dashboard completo e configurar em minutos os seus alertas de negócios.

## GESTÃO CENTRALIZADA

Plataforma sólida de administração capaz de recolher dados das mais diversas fontes.

## MÚLTIPLAS FONTES DE DADOS

Interação direta com todas as fontes de dados existentes numa organização, sem exceção.



# O MULTYPEERS COMO SISTEMA BAM

O Multipeers surge como resposta a uma necessidade real do mercado. Para sobreviver numa economia global, as empresas têm que dispor de meios que lhes permitam reagir rapidamente às alterações do mercado. É fundamental que os gestores tenham à sua disposição mecanismos que permitam tomar decisões de forma ágil e célere para uma boa gestão do negócio.

Na maior parte das empresas, as tomadas de decisão baseiam-se em relatórios, intranets e e-mails que requerem que o utilizador procure a informação. Devido a esta realidade, muitas empresas perderam oportunidades de negócio por não disporem de informação em tempo útil. Do mesmo modo, em muitas ocasiões as decisões foram tomadas com base em informação desatualizada, tornando-as ineficazes e erradas.

Para combater esta dificuldade, o Multipeers surge com o objetivo de entregar informação relevante sobre o negócio em tempo real diretamente nos seus dispositivos (desktop, tablet ou smartphone). Ao usar o Multipeers, o utilizador não necessita de perder tempo a procurar informação, tornando os processos e tomadas de decisão muito mais ágeis e eficazes. De modo simplificado, o Multipeers assume-se como um cockpit de gestão global, automatizado e em tempo real.



# O MULTYPEERS COMO SISTEMA BAM

100%

O Multipeers permite monitorizar em tempo real os objetivos da empresa a nível local e global, permitindo que as equipas de gestão e operacionais cumpram os seus KPI's

50%

Reduz os custos operacionais e simplifica todos os processos

70%

Depois da implementação do Multipeers em diferentes setores, em média 70% dos objetivos mensais e diários são cumpridos

100%

A informação sobre a disponibilidade dos recursos aumenta significativamente, melhorando a capacidade de reorganizar equipas e minimizar impactos



# CASO PRÁTICO COM MULTYPEERS

Com o aumento significativo de serviços providenciados pelo Município, os diretores de departamento têm sentido um aumento de complexidade na gestão das atividades das suas equipas e, conseqüentemente, torna-se complicado melhorar a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos. Para consegui-lo, verificou-se a necessidade de coletar informação de serviços e departamentos de uma forma ágil para permitir aos decisores atuarem no sentido de melhorar efetivamente o desempenho das suas equipas.

## ABORDAGEM MULTYPEERS

- Compilar informação atempadamente de forma a permitir alertar os utilizadores para situações relevantes.
- Apresentar dados de negócio sob a forma de indicadores graficamente apelativos e fáceis de ler, focados em serviços para o cliente, gestão, recursos humanos e financeiros.
- Distribuir para cada utilizador apenas a informação relevante para a sua atividade.
- Uso do cliente Mobile MultiPeers para que a informação importante chegue sempre às pessoas certas, a qualquer hora e em qualquer lugar.



# CASO PRÁTICO COM MULTYPEERS

## RESULTADO DA IMPLEMENTAÇÃO DO MULTYPEERS

Atualmente é possível monitorizar em tempo real toda a informação e é possível alertar o utilizador para situações de exceção, possibilitando aos gestores definir soluções rapidamente e, conseqüentemente, melhorar o desempenho das suas equipas e a satisfação dos munícipes.

A informação sobre a disponibilidade de recursos humanos melhorou e hoje a capacidade de reorganizar equipas é maior, contribuindo para minimizar impactos negativos. As análises mais rápidas de resultados confrontadas com os objetivos permitem melhores decisões e aceleram o cumprimento dos objetivos estabelecidos pela organização.

A implementação do Multipeers foi considerada um enorme sucesso pelo Município do Porto, tornando-se uma referência do trabalho do dia-a-dia. A utilização foi alargada de forma a disponibilizar progressivamente mais informação aos utilizadores ajudando-os a tomar melhores decisões e a focar no atingimento de objetivos bem conhecidos. Também ajudou na comunicação dentro da organização, em que qualquer alteração ou situação pode agora ser reportada de forma fácil e imediata. O Município do Porto reconhece que o Multipeers é um elemento-chave nos seus sistemas de informação e um fator claro de diferenciação na sua atual estratégia de sucesso na área da administração pública.





# CONCLUSÃO

Os sistemas de Business Activity Monitoring permitem que exista um acompanhamento real do negócio. Através da implementação de uma solução deste tipo, os colaboradores de uma empresa e/ou organização são capazes de acompanhar os seus objetivos e medir os resultados reais do seu trabalho.

Os gestores, através da utilização de uma ferramenta BAM, deixam de precisar de aceder a diversas fontes de dados, tendo compilado num único lugar toda a informação importante sobre a empresa, de modo a que possam tomar as decisões mais acertadas.

A tendência suportada pelos principais analistas do mercado para os próximos anos é que o BAM vai crescer de forma exponencial, direcionando o seu âmbito para a integração de aplicações. O BAM cada vez abrangerá integração de aplicativos, inteligência de negócios, sistemas e visualização dos dados, tendo como resultado final uma informação empresarial mais acessível e fiável.

## SOBRE O MULTYPEERS

É uma ferramenta de colaboração que permite ter todas as informações de negócios enviadas para o utilizador sempre e quando algo de importante acontece. Recebe a informação mesmo quando não se encontra no seu posto de trabalho. Além da garantia de que a informação atualizada está sempre disponível, esta é-lhe também entregue de uma forma graficamente limpa e interativa. Assim, permite analisar e tomar ações de forma imediata, melhorando o desempenho individual e, conseqüentemente, aumentando a eficiência da organização.

[www.multipeers.itpeers.com](http://www.multipeers.itpeers.com) | [multipeers.info@itpeers.com](mailto:multipeers.info@itpeers.com)

