



AONDE BPM E TWITTER PODEM SE ENCONTRAR

▶ Introdução	2
▶ Siga seus processos	2
▶ Processos seguem você.....	4
▶ Use o Twitter no âmbito de um processo	4
▶ Agradecimentos	5
▶ Sobre o autor.....	5
▶ Sobre o BPM 360.....	6

Artigo Principal

Introdução

Em pouco mais de três anos, *Twitter*, o serviço gratuito de mensagens curtas (com até 140 caracteres, denominadas *tweets*) e em tempo real, tornou-se uma das predominantes ferramentas de comunicação em um mundo que vem se tornando cada vez mais dependente da Internet. Como em outras ferramentas de redes sociais, o *Twitter* tem rapidamente monopolizado uma forma específica de interação, neste caso o *micro-blogging*¹. O *Twitter* ganhou popularidade por sua capacidade em ser o primeiro ponto de disseminação de informações: eventos como a aterrissagem de emergência de um voo da US Airways no rio Hudson, as queimadas no estado de Victoria na Austrália e as eleições presidenciais iranianas no início deste ano.

Entretanto, até o momento, percebe-se que o potencial do *Twitter* para a comunidade de BPM (ainda) é subutilizada. Este artigo apresenta três cenários que exploram como o *Twitter* pode ser utilizado no contexto de modelagem e execução de processo.

Siga seus processos

Atualmente, o *Twitter* se concentra exclusivamente sobre o princípio “pessoas que seguem pessoas”. Entretanto, não há nenhum motivo óbvio pelo qual o *Twitter* deve limitar-se a pessoas como o único tipo de recurso a ser seguido. Em princípio, é possível usar o *Twitter* para acompanhar qualquer ativo de uma corporação; contudo, necessita-se da existência de importantes alterações na mudança de status que permitam criar mensagens dentro do limite de 140 caracteres estabelecido pelo campo de texto do *Twitter*. Um processo de negócio pode representar tal ativo rastreável em uma corporação. Por exemplo, pode ser interessante para os gestores receber informações em seu *Twitter* cada vez que ocorrer uma alteração relevante em um dos seus processos. Uma dada tela do *Twitter* pode ser similar a um painel como ilustrado na figura abaixo. Neste exemplo, podem ser visualizados três diferentes processos e alterações, tais como: novas atribuições de funções, atualização de atributos de tempo ou novas regras de negócio. A vantagem é que o gestor receberá atualizações curtas e exatas sobre os

processos e praticamente da mesma forma ele será atualizado sobre alterações relacionadas à mudança no quadro de funcionários.

Além de ter as atualizações divulgadas na página do *Twitter*, os *tweets* também podem ser gerenciados através de toda uma série de terceiros sites, como *Facebook*, *FriendFeed*, *MySpace* e *iGoogle*, e também por dispositivos móveis, como *IPhones* e *Blackberrys*. Tal benefício é de extrema importância para os gestores viajantes ou cargos que realizam trabalho em campo, tais como carteiros, jornalistas, policiais, paramédicos e assim por diante.

Do ponto de vista técnico, isto exigirá ferramentas de modelagem de processos para gerar a *API* (Interface de Programação do Aplicativo) do *Twitter* ou *RSS feeds* alternativos, alimentados através de sites que realizam serviços de *middleware*² como *feedmytwitter.com*, que por sua vez são desencadeados por mudanças relevantes no modelo de processo. Para evitar *spam* inflacionário semelhante a notificações, uma boa “governança de *Twitter*” deve ser configurada. Isto pode significar, por exemplo, que notificações apenas serão enviadas quando o modelo de processo passar por uma alteração de versão relevante.



Figura 1 - Exemplo de processos seguidos através do *Twitter*

¹*Micro-blogging*: tipo de Web Service que permite ao usuário escrever pequenas mensagens para outros usuários do serviço.

²*Middleware*: software que funciona como um “conversor” de arquivos entre determinadas linguagens de programas.

Processos seguem você

Enquanto o cenário "siga seus processos" pode parecer óbvio, o inverso pode ser menos intuitivo. No entanto, um relevante cenário acontece quando um dirigente se ausentará por algumas semanas. O tweet, para esse efeito, pode ser gerado manualmente (pelo gerente) ou automaticamente (através do sistema de RH, como parte de um processo de pedido de licença). Ao contrário das soluções para usuário existentes em Sistemas de Processos de Negócios (do inglês *Business Process Management Systems - BPMS*), este cenário é relevante quando as conseqüências da ausência do gestor são menos mecanizadas.

Por exemplo, o dono de um processo atribuído a um dado processo pode submeter um pedido de mudança de processo a este gerente antes do gerente se ausentar. Como alternativa, uma ferramenta de processo de modelagem poderia identificar os papéis que este gerente assume neste processo e solicitar substitutos para esse período. Além do cenário "processos seguem pessoa", um processo pode potencialmente seguir qualquer item que está relacionado a ele (por exemplo, dados, recursos, aplicativos, risco), enquanto estes itens forem construções reconhecíveis em tweets. Os desafios da integração deste cenário são mais difíceis, uma vez que serão necessárias ferramentas de modelagem que pode receber e interpretar tweets.

Use o Twitter no âmbito de um processo

A geração de um tweet como parte da execução de um processo pode ser útil em três principais cenários. Primeiro, o Twitter poderia ser uma caixa de entrada adicional para os usuários freqüentes do Twitter. Logo, o BPMS geraria um item de notificação para os usuários associados ao papel da próxima atividade. Um determinado link no tweet dirigiria o usuário para o fluxo de trabalho executável. Em segundo lugar, as atualizações de status de processos e acompanhamento de metas (*milestones*) podem ser comunicadas (*twitted*). Como parte de nossa pesquisa na QUT, nós implementamos essa interface para a solução de workflow YAWL. Em terceiro lugar, o tweet poderia ser enviado para uma comunidade muito mais ampla, como parte de uma tarefa altamente criativa, e assim facilitar uma ferramenta conveniente chamada *crowd sourcing / resolver*

(disseminação/resolução em massa) como parte de um processo. Várias comunidades Twitter permitem a canalização dos tweets para um apropriado público.

Agradecimentos

Estou muito grato pelos valiosos comentários do Dr. Michael Adams, QUT, relacionados à versão anterior deste trabalho.

Sobre o autor

Dr. Michael Rosemann é professor na Universidade de Queensland (QUT), Brisbane, Austrália, e co-líder do QUT Business Process Management Group (Twitter @QUTBPMGroup). A melhor maneira de contactá-lo é via e-mail (m.rosemann-AT-qut.edu.au). Você pode também acompanhar Michael no Twitter @ismiro.

Sobre o BPM360

Visando difundir uma visão completa dos principais desafios existentes e tendências mundiais em BPM, a ELO Group e o Grupo de Produção Integrada da UFRJ estão lançando o portal BPM360.

Este portal traz uma série de publicações e comentários contendo as principais discussões existentes em torno do termo BPM ao redor do mundo. As publicações do BPM360 incluem: boas práticas internacionais, novos conceitos e idéias, dificuldades existentes com os métodos atuais de BPM, dentre muitos outros temas selecionados de forma criteriosa de acordo com seu grau de inovação, aplicabilidade prática e adequação ao contexto brasileiro.

Para trazer ao Brasil esta coletânea de publicações internacionais de referência em BPM, a ELO Group e o Grupo de Produção Integrada da UFRJ desenvolveram uma parceria com um dos maiores nomes da atualidade em BPM no mundo – o Professor Michael Rosemann. O Professor Rosemann é uma das principais referências internacionais em BPM, com publicações e trabalhos apresentados em 20 diferentes países, somente nos últimos três anos.

Ao longo dos próximos meses, diversos artigos contendo o que há de melhor no mundo de BPM serão traduzidos e disponibilizados neste portal de forma a disseminar para o Brasil as melhores práticas, conceitos e ferramentas em BPM.

"Nos últimos anos venho visitando diversos países e organizações e testemunhando diferentes abordagens e tendências na adoção de BPM. Desta forma, conforme surgiam novas experiências e aplicações em BPM, venho documentando estes novos desafios e iniciativas, consolidando-os em uma série de artigos desenvolvidos com parceiros, em sua maioria da *Queensland University of Technology*.

A proposta do BPM360 é realizar um giro de 360 graus nos diferentes conceitos, insights, ferramentas e abordagens relacionadas a BPM que vêm surgindo ao redor do mundo. Desta forma, uma seleção de artigos foi traduzida para o português e comentadas para promover discussões e reflexões a respeito do BPM em organizações, universidades e instituições brasileiras. É com grande prazer que compartilho estes artigos com você. Por favor sintam-se à vontade para nos contatar com contribuições, perguntas e comentários."

Prof. Michael Rosemann

Michael Rosemann é professor de Sistemas de Informações na Queensland University of Technology, onde é líder do Grupo de Pesquisa em BPM. Autor de cinco livros e 130 artigos, Michael Rosemann participou de cursos e conferências de BPM em mais de 20 países.