

Meca para Pesquisadores de BPM

Brisbane, Austrália é a casa de um dos mais notáveis grupos de pesquisa de BPM. Junte-se a nós em uma visita à *Queensland University of Technology*.

Setembro de 2007: Pela primeira vez, a Conferência Internacional de BPM foi sediada fora do continente europeu. 270 participantes viajaram a Brisbane, Austrália, uma cidade de 1.7 milhões de habitantes, para participar da conferência – um número duas vezes maior que nos anos anteriores. Mas a razão para essa excelente afluência não é o clima agradável de “Brissie”, apelido carinhoso dado pelos australianos à capital de Queensland. Desde que Michael Rosemann e Arthur ter Hofstede fundaram o Grupo de Gestão por Processos de Negócios na Queensland University of Technology (QUT) em 2004, Brisbane vem se tornando um lugar cada vez mais preeminente para pesquisas sobre BPM.

Tanto no círculo profissional quanto no acadêmico, os *experts* em BPM da QUT são reconhecidos por suas contribuições substanciais a áreas como Maturidade de BPM e Padrões para Workflow. A SAP também colabora com a equipe. Não há dúvidas de que Arthur ter Hofstede é um dos cinco professores de TI mais freqüentemente citados no mundo.

Há diversas razões para o estonteante sucesso australiano. Um deles é o suporte ativo fornecido pela indústria e pelo governo estadual. “Queremos ser líderes internacionais em BPM”, anuncia um funcionário do estado de Queensland, frisando o compromisso do estado com a tarefa. O governo ainda contratou os serviços dos pesquisadores de Brisbane para otimizar seus processos. Mas a administração pública de Queensland é apenas um de seus clientes. Grandes empresas como Rio Tinto, Suncorp, e SAP Research também estão na lista de parceiros industriais.

Cientes alemães estão impressionados com a transparência de comunicação dessas companhias. Fundada pelo líder do grupo, Michael Rosemann, há quatro anos, a *Australian BPM Community of Practice* (www.bpm-roundtable.com) serve como um fórum onde gestores de BPM se reúnem a casa três meses para discutir idéias e estudos de caso. Mesmo concorrentes comparecem e conversam a respeito de seus problemas com modelagem e implantação de processos de negócio. Atualmente, o grupo está trabalhando de forma conjunta em um modelo de referência para o processo de melhoria de processos.

Jan Recker, 28, está familiar com as diferenças entre os cenários de BPM Alemão e Australiano. Ele conquistou seu doutorado na QUT com a orientação de Michael Rosemann e começará a dar aulas em junho de 2008. O alemão completou seu mestrado em Münster, onde seu orientador conquistara seu PhD. “Pesquisas em BPM na Alemanha

focam primordialmente em *design de software*,” diz Recker, “enquanto que aqui, em Brisbane, nós também tratamos de questões sociais e organizacionais.”

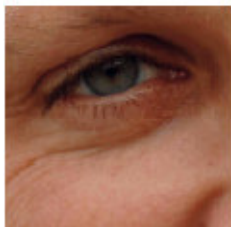
Uma de suas áreas de interesse está relacionada à aceitação do usuário pelas ferramentas de BPM, em outras palavras, os fatores que influenciam um cliente ao comprar um produto em particular. Um aspecto fundamental de qualquer estudo é como uma solução pode beneficiar o cliente. Por consequência, Recker e uma equipe de estudantes olharam de perto os serviços de TI do seu contratante: a universidade. Suas recomendações ajudaram a identificar uma economia potencial de AUS\$1.5 milhão.

Diversos estudantes participam de projetos similares para enriquecer sua formação. Estágios dão a eles a oportunidade de conhecer os processos de um parceiro industrial e desenvolver soluções e propostas que freqüentemente resultam em processos flexíveis e custo-eficientes. A recompensa: o mundo dos negócios basicamente ajuda a financiar a expansão do departamento de BPM da universidade e aos estudantes são, muitas vezes, oferecidos empregos lucrativos.

Questões relacionadas a Ciências Sociais também são de interesse

Os Pesquisadores de Rosemann também trabalham nas atuais tendências de BPM. Pelo lado técnico, as mais críticas são Arquiteturas Orientadas a Serviços (SOA) e *web services*, assim como Modelos de Maturidade de BPM e Automação de Processos Orientada por Modelos. Flexibilidade em Processos também é outro tópico recorrente. Por exemplo, a equipe de pesquisa está analisando diversos processos associados a *call centers*.

O programa de mestrado da QUT é um dos poucos no mundo com ênfase em BPM, comprovando a crescente relevância de BPM.



Michael Rosemann é o líder do Grupo de BPM da Queensland University of Technology.