

Case de Sucesso – julho/2015

Cliente: Melitta (desde 2006)

Solução: Lecom BPM

Melitta investe em gestão por processos, ganha maior produtividade para o trabalhador do conhecimento e inteligência no monitoramento operacional.

Qual é o negócio da multinacional alemã Melitta?

Fundada em 1908, na Alemanha, quando a senhora Melitta Bentz desenvolveu um **novo sistema de filtrar café**. No Brasil, a Melitta está presente desde 1968, quando trouxe pela primeira vez ao país o filtro de papel. O ano de 1994 contou com o lançamento do Café Melitta Forte e, confirmando seu **espírito pioneiro e inovador**, a empresa foi a primeira a oferecer cinco tipos de café: um para cada paladar. Hoje, **reconhecida mundialmente**, a Melitta oferece mais de 160 produtos para a preparação do café, desde a matéria-prima até filtros e acessórios.

Como foi o processo de implantação da solução de BPM na Melitta?

No ano de 2006, a Melitta se encontrava em um **forte ritmo de crescimento**, com projetos estratégicos em andamento e passando por importantes revisões em seus processos de negócio e fluxos internos de trabalho.

A estratégia adotada pela multinacional partiu da implementação de uma Suíte de TI que atuasse diretamente no **Business Process Management** (*Gerenciamento de Processos do Negócio*). Na época algumas questões surgiram como temas centrais na escolha do Lecom BPM. Para que a solução fosse escolhida, ela deveria cumprir algumas funcionalidades básicas; a Lecom se enquadrou em todos os requisitos e foi eleita a solução oficial de BPM na Melitta Brasil.

Desde 2006, a Lecom atende as principais funções responsáveis pela gestão e automação dos processos empresariais da multinacional, sendo algumas delas:

- 1) **Agilidade/automatização de processos:** guia as etapas aos seus pontos de decisão.
- 2) **Integração das ferramentas de TI:** permite que as informações transitem entre diferentes sistemas (Oracle e SQL), com acesso ao bancos de dados e anexação de arquivos.
- 3) **Redução no número de usuários ERP (aprovadores):** etapas passam apenas pelos tomadores de decisão.
- 4) **Emancipação no uso da ferramenta:** independência do fornecedor; transferência de know-how para desenho de novos modelos de fluxo.
- 5) **Viabilizar independência geográfica:** viabilidade para aprovar etapas em ambientes externos; Suíte em plataforma web.
- 6) **Redução da circulação/geração de papel:** documentos em versão digital; assinatura segura e legal; objetivos de sustentabilidade da Melitta.
- 7) **Centralização de processos/fluxos:** fluxos desenhados e viabilizados em uma só plataforma; monitoramento, comunicação, gestão do conhecimento, avaliação e consulta.
- 8) **Geração de estatísticas de performance:** Monitoramento detalhado, identificação de “gargalos”, retrabalhos, etapas improdutivas, exceções, etc.
- 9) **Imprimir legalidade às aprovações:** As aprovações de fluxos devem ter valor legal.

Além da automação de processos, a Melitta ainda pôde contar com outras soluções:

- ü **GED: Gestão Eletrônica de Documentos** que atualmente evolui para ECM: Controle do **ciclo de vida** dos documentos (OCR, assinatura digital, viewer, versionamento, templates, full text search);
- ü **KPI: Gestão de Indicadores de Produtividade** que atualmente evoluiu para ANALYTICS: Monitoramento (Business Activity Monitoring),

conceito de big data, KPI/Gestão de Indicadores, dashboards.

Diferenciais proporcionados pelo BPM da Lecom às atividades da Melitta:

- ü **Fácil navegabilidade** e utilização da ferramenta;
- ü **Simplicidade e rapidez na implantação**;
- ü **Integração programável com o banco de dados**, possibilitando consultas e alterações de informações diretamente do Lecom BPM;
- ü **Gestão e análise de relatórios** extraídos da própria ferramenta;
- ü **Centralização e acompanhamento das informações** e procedimentos internos.

Quais são os indicadores de resultados positivos pós-implantação?

Na Melitta, a redução média de tempo dos processos automatizados foi de cerca de 1/3 do tempo do processo realizado manualmente. O acompanhamento dos dados sobre a produtividade e funcionamento das etapas passaram a permitir a melhor **visualização de gargalos, etapas improdutivas, e exceções**.

A empresa teve uma grande **economia** com as **licenças** de seu **ERP**, pois **menos usuários** passaram a necessitar do acesso. Além de ganhos em **imagem**, ao agregar **excelência** aos processos de **relacionamento** com o consumidor e fornecedor. *“Sem dúvida alguma, o grande benefício é termos uma **ferramenta central para controle dos processos e aprovações**, permitindo além de ganhos relativos, uma melhor auditoria sobre eles.”*

Marcio Bechara Poletti, CIO da Melitta (na data de implantação)

Com a **Plataforma Lecom** você ganha **velocidade** no desenvolvimento de solução, **produtividade** para o trabalhador do conhecimento e **inteligência** no monitoramento da operação.