



## Overview

The CPM Course builds the skills needed to:

1) Build a Sustainable Process Architecture Model to support the delivery of exceptional customer value that translates across the entire organization.

2) Use strategy techniques to develop actionable plans at different levels in the Process Architecture Model that deliver exceptional results and value.

3) Develop a consistent process management practice to protect process improvement gains, enhance operational efficiency, and promote a behavior of continuous improvement.

## Case Studies

The IPAPI CPM course uses 3 case studies for in-class exercises. This is a HANDS ON class, so be ready to work!

## Certification

All IPAPI courses are delivered by an IPAPI Certified Coach, require significant hands-on activities (2 case studies) and qualify participants for in-class certification.

## Resources

Participants receive digital copies of the Certified Process Manager Handbook, and templates for use with the techniques in the class.

## Prerequisites

The CPM course has no prerequisites. However, completion of the CPP program is recommended.

# Workshop “CPM-Certified Process Manager”

O curso CPM-Certified Process Manager (IPAPI CPM™) é um workshop de 2 dias com 2 casos, abordando as práticas de Gestão de Expectativas de Clientes (CEM-Customer Expectation Management) em gestão de processos, e inclui: Arquitectura Empresarial, Estratégias de Processos aplicados ao modelo empresarial e práticas de gestão de processos para proteger os ganhos e promover a melhoria contínua.

**O programa IPAPI Certified Process Manager (CPM) é o mais desenvolvido programa de formação a nível macro em processos e performance, presentemente disponível a nível mundial.** Este workshop de 2 dias foi desenvolvido para profissionais interessados na busca de conhecimento e compreensão nas áreas de Arquitectura Empresarial, Estratégia e Gestão de Processos. O programa baseia-se em pensamentos de liderança apresentados na Metodologia de Gestão de Expectativa de Cliente “IPAPI Customer Expectation Management (CEM)” e é o conhecimento a nível macro para esta abordagem revolucionária para processos de negócio e sua performance.

O programa CPM capacita os profissionais a ver a empresa por uma nova perspectiva, que conduz à descoberta de novas oportunidades previamente não detectadas; oportunidades para realizar ganhos sustentáveis e facilitar a melhoria contínua.

## Quem deve participar?

Responsáveis por processos e/ou performance de negócios irão tirar enormes benefícios deste workshop.

Categorias profissionais específicas incluem:

- Responsáveis pela Melhoria Contínua
- Responsáveis pela Melhoria de Processos
- Arquitectos de Empresa (EA)
- Analistas e Gestores de Sistemas TI
- Directores (Recursos Humanos, Operações, Qualidade, Funcionais, etc.)
- Executivos e alguns Executivos Senior

## Resultados do Workshop

Os participantes no workshop ficarão habilitados a:

- Compreender os 4 níveis de arquitectura de processo centrados no cliente (customer-centric) e como se encaixam para permitir uma abordagem poderosa e clara para gerir a empresa.
- Utilizar a arquitectura do processo para alcançar objectivos coerentes e mutuamente em sintonia, e transparência organizacional sem políticas de restrições ou um programa de mudança organizacional.
- Utilizar a arquitectura do processo para converter os objectivos da empresa em um plano de acções em todos os níveis da organização.
- Criar aptidões para aplicar a estratégia nos pontos de contacto com o cliente para aumentar a satisfação do cliente e o valor.
- Aplicar a estratégia de processo para “vender” internamente e alcançar objectivos e metas funcionais.
- Desenvolver a capacidade de usar técnicas estratégicas para qualquer nível de organização como um caminho para definir, refinar e entregar objectivos com valor acrescentado.
- Utilizar indicadores KPI de SCO como “sensores da saúde” de modo a assegurar a protecção dos ganhos no processo
- Aplicar técnicas simples de auditoria, para identificar rapidamente onde as ineficiências foram introduzidas nos processos da organização mesmo que inadvertidamente
- Conduzir a organização para um conjunto de comportamentos compreensíveis e instintivos que naturalmente promovem e protegem a eficácia, a capacidade de uso e a qualidade de processos centrados no cliente.

## O que está incluído?

- Formação acompanhada e Coaching por um formador certificado pelo IPAPI
- Exposição a dois casos reais de empresas de renome mundial
- Cópia digital do curso CPM-Certified Process Manager e dos templates
- Certificação CPM no final do workshop, após término e apresentação dos trabalhos dos casos



# Certified Process Manager Course

## Detalhes do Curso

### 1º Dia – Arquitectura de Empresa

Aprenda a perceber os quatro níveis da arquitectura de processos centrados no cliente e como podem ser encaixados de modo a formar uma abordagem ponderosa e clara para gerir a empresa. Aprenda como utilizar a arquitectura dos processos para conduzir a resultados uniformes, objectivos comuns e transparência organizacional, sem políticas restritivas ou programas compreensivos de mudança organizacional. Desenvolva competências para utilizar a arquitectura do processo para converter objectivos de negócio em planos de acção em todos os níveis de organização e:

- Reconhecer os 4 níveis da Arquitectura da Empresa centrada no cliente
- Criar pontes entre as áreas funcionais
- Compreender o que é que interessa ao cliente e sistemas de valor
- Utilizar mapas mentais para descobrir os Resultados de Satisfação do Cliente (SCOs)
- Estabelecer indicadores de performance mestre (Master KPIs) acoplados a SCOs
- Estabelecer indicadores de performance dos intervenientes (Stakeholders' KPIs) acoplados a KPIs mestre
- Criar e utilizar o mapa da arquitectura da empresa (EA Map)

Trabalhar em grupo num caso real, aplicando os conceitos e técnicas previamente adquiridos

### 2º dia (1ª parte) – Estratégia de Processos

Crie competências para aplicar estratégia em pontos de interface com o cliente, para aumentar a satisfação do cliente e o valor. Aprenda a utilizar a estratégia do processo para “vender” internamente for internal e alcançar os objectivos e metas funcionais. Develop the ability to use strategy techniques at any level of the organization as a way to define, refine and deliver on value-added goals.

- Compreender quando se deve utilizar os processos das melhores práticas
- Compreender a relação entre os processos diferenciadores do Mercado e do cliente
- Compreender a Estratégia do Processo e Valor de Cliente
- Compreender Estratégia do Processo e Momentos de Verdade
- Compreender Estratégia do Processo e a Arquitectura de Empresa centrada no cliente
- Applying Process Strategy in Moments of Truth reduction
- Compreender o Meta-Modelo da Empresa
- Aplicar a Estratégia do Processo usando um Meta-Modelo de empresa existente
- Criar suportes para melhorar as experiências de clientes
- Aplicar Estratégia de Processo aumentando o valor do produto
- Perceber perícias importantes para aumentar o valor do produto

Trabalhar em grupo num caso real, aplicando os conceitos e técnicas previamente adquiridos

### 2º Dia (2ª parte) – Gestão de Processos

Learn to use Successful Customer Outcome (SCO) Key Performance Indicators (KPIs) as vital “health measures” to ensure Enterprise process gains are protected. Learn the use of simple auditing techniques that quickly identify where inefficiencies have been reintroduced into processes in the organization. Develop an understanding of how to move the organization into a comprehensive and instinctive set of behaviors that naturally promote and protect customer-centricity, process efficiency and true (“fitness of use”) quality.

- Compreender como a gestão de processos cria o valor para os intervenientes
- Implementar a prática de auditar KPIs para proteger os ganhos na melhoria dos processos
- Compreender a utilização de benchmarking dos diagnósticos de processo, e dos factores Causas de Trabalho, Pontos de Ruptura e Riscos de Processo .
- Implementar a prática de auditar os diagnósticos de processo, e os factores Causas de Trabalho, Pontos de Ruptura e Riscos de Processo para monitorizar a mudança.
- Juntar tudo num ecossistema compreensível de gestão de processo
- Trabalhar em grupo num caso real, aplicando os conceitos e técnicas previamente adquiridos

