



Os Super Serviços

A metodologia Business Services Orchestration define uma nova maneira de otimizar processos de negócio complexos.

Em 1993, Michael Hammer e James Champy publicaram o *best-seller* *Reengineering the Corporation* e lançaram ao mundo o conceito da reengenharia de processos de negócio. Definida como uma mudança radical dos fluxos de trabalho de uma empresa para alcançar melhorias dramáticas de custo, tempo e eficácia, a reengenharia de processos foi um remédio aplicado amplamente pelas empresas na busca por vantagem competitiva.

Uma década depois, ganha espaço uma nova metodologia que tem como objetivo abordar o complexo problema da integração dos processos de negócio atuais, dentro das empresas e fora delas. É chamada de BSO, ou Business Services Orchestration, e foi desenvolvida por Felix Racca, Waqar Sadiq e outros, dentro da Fuego Technology Corporation. A Fuego concorre com empresas como Nobilis, Axentis, Savvion e Intalio, dentro de um segmento de software denominado BPM (business process management).

Michael Hammer, no prefácio do livro de Racca que descreve a BSO, lança uma pergunta interessante: a tecnologia estimula ou inibe a inovação nos negócios? A resposta imediata para a pergunta é que, de fato, ela estimula os negócios, pois com facilidade encontramos exemplos onde os avanços da tecnologia permitem a criação de novos produtos e serviços. Porém, Hammer argumenta com propriedade que, por vezes, a tecnologia pode ter o efeito oposto e inibir a inovação.

Os primeiros sistemas de informação, na década de 60, eram desenvolvidos em linguagens de programação como COBOL e FORTRAN. À medida que os programadores eram substituídos, os programas existentes iam sendo ajustados e remendados por



outros programadores. Com o tempo, os programas antigos tornaram-se autênticas caixas-pretas. A programação era feita em silos, atendendo as necessidades de cada departamento da empresa. Para evitar a síndrome da caixa-preta, surgiram os pacotes de software, e posteriormente os módulos integrados, que articulavam diversos módulos departamentais entre si. Os ERPs surgiram a partir de uma evolução dos módulos integrados, que ganharam recursos de modelagem de processos.

Porém, algumas empresas sentiram a necessidade de pacotes específicos para gerenciar suas relações com clientes e suas cadeias de suprimentos. Surgiram os aplicativos CRM e SCM para suprir essas necessidades. Paralelamente apareceram também os servidores de Intranet, Extranet e Internet. Sem falar do e-mail e das ferramentas de produtividade pessoal e colaboração, e mais um ou dois aplicativos específicos de cada indústria. É natural que, em virtude destas ilhas de software isolado, as empresas estejam tendo dificuldades em integrar seus negócios.

Racca afirma que haveria um problema nesta abordagem, pois o número de possibilidades de troca de dados aumenta de maneira rápida à medida que o número de aplicativos independentes cresce. Para facilitar a troca dados entre um aplicativo e outro, surgiram os pacotes EAI (Enterprise Application Integration), que ainda assim não atendiam necessariamente todos os casos e era motivo de mais customizações. Tibco e webMethods são exemplos de empresas defensoras da abordagem EAI de integração.

O surgimento das aplicativos B2B, e a frenética implementação de portais de negócio (exchanges), explicitou as grandes dificuldades de integração. Tipicamente, os clientes de um portal B2B tinham que ser integrados com um ponto central, em uma arquitetura do tipo estrela. Havia sistemas incompatíveis, aplicativos diferentes, e era necessário dispor de exércitos de



programadores para viabilizar estas múltiplas integrações. A dificuldade de implantar estes portais, que exigiam investimentos em integração da ordem de meio milhão de dólares em média por empresa, foi um dos fatores que limitaram sua adoção. Esta é a prova de que a indagação de Michael Hammer faz sentido, pois a disseminação da tecnologia através dos diversos aplicativos levou, neste caso, a uma restrição da capacidade de inovar.

A metodologia BSO de Felix Racca parte do princípio que o propósito da integração de aplicativos é aumentar a eficácia dos processos das empresas. Portanto, propõe uma nova abordagem para o desenvolvimento de processos que integrem não só os aplicativos, mas também as tarefas que as pessoas realizam para integrar os aplicativos entre si, transformando-os em serviços de melhor desempenho.

A metodologia de Racca traz as seguintes novidades:

- Definição de serviços de negócio. Um serviço de negócio são atividades que a empresa realiza para executar uma solicitação de um cliente interno ou externo. Há três níveis de complexidade de serviços: discretos, compostos e orquestrados. Serviços compostos combinam serviços discretos em objetos de negócio inteligentes (IBOs), que por suas vez são organizados em interações de alto nível denominadas serviços orquestrados;
- Orquestração. Orquestração é a criação de um modelo de processo executável que implementa um serviço de negócio. Esta modelagem de processos integra serviços suportados por um conjunto de sistemas, sob qualquer tecnologia, e serviços realizados por pessoas envolvidas nas várias etapas operacionais e de gestão, aplicando regras de negócios claras.
- Harmonização. Harmonização é a preparação de um serviço de negócios de qualquer natureza, apresentado através de qualquer tecnologia, para trabalhar com sucesso dentro de uma orquestração. A Fuego usa tecnologias com base em padrões como WSDL (Web Services Definition Language) e UDDI



(Universal Description Discovery and Integration), que exploram e extraem informações de controle sobre repositórios existentes em CORBA, Java, EJB, entre outros.

- Ritmo. Ritmo é a definição de seqüência, duração, ordem e interdependências que regulam a execução de serviços de negócio e atendem às expectativas dos clientes deste serviço.

Esta abordagem é voltada a produzir um novo processo implementável em TI, porém evitando a abordagem desestruturada de simplesmente criar interfaces entre as aplicativos. Um exemplo prático: o Grupo Odebrecht instalou uma solução de supply chain da empresa i2 Technologies, um ERP da empresa Baan, entre outros sistemas internos, e tinha dificuldade em trocar dados entre estes sistemas e gerir processos superpostos. A Odebrecht usou a metodologia e a abordagem da Fuego para:

- Organizar a extração de dados dos diversos módulos de supply chain;
- Gerenciar os procedimentos para transformar e transportar dados entre o sistemas i2, Baan e outros;
- Garantir a execução de processos específicos no momento certo;
- Apresentar dados aos usuários finais de modo mais prático e intuitivo.

O maior impacto da BSO, segundo Racca, é alinhar pessoas e sistemas para atender as necessidades estratégicas de negócio das empresas, introduzindo flexibilidade e eficiência no desenho das interações entre pessoas e sistemas, através de uma coordenação do trabalho de ambos em um nível mais alto. A BSO abre as portas para o conceito de empresas virtuais, onde não importa se os serviços estão dentro de uma empresa, em seus clientes ou fornecedores. A orquestração não depende das fronteiras de sistemas ou organizações, e permite a criação de super serviços que atravessam as corporações de maneira homogênea.



ARTIGOS

A BSO promete ser uma iniciativa que supera as limitações das abordagens atuais de desenvolvimento de sistemas e integração de aplicativos. O mundo já aprendeu que embarcar cegamente em uma nova onda é algo custoso e disruptivo. Vamos aguardar que Racca e a Fuego Technologies iluminem o mundo de TI e abram as portas para uma TI mais racional.

Marcio Prado - sócio-diretor da DealMaker
Abril de 2004