



BES melhora eficiência operacional

A plataforma TeamWorks é um dos novos recursos tecnológicos ao serviço da estratégia do banco

LUÍSA DÁMASO

luisadamaso@revistas.cofina.pt

Automatizar, gerir, agilizar, otimizar e controlar todos os processos do crédito à habitação foram metas definidas pelo Banco Espírito Santo no projecto de melhoria contínua dos processos do Crédito à Habitação, uma área particularmente relevante para a instituição. «O Grupo Banco Espírito Santo tem efectuado uma forte aposta na digitalização e automatização de processos como eixo fundamental da melhoria da sua eficiência operacional», confirma Jorge Soares, *senior manager* da Espírito Santo Informática e responsável pela área de Digitalização de Processos.

Neste contexto, a instituição identificou dois pontos a melhorar, nomeadamente o *upgrade* funcional, tendo em vista um *look & feel* renovado e a integração com um maior número de aplicações corporativas, bem como o *upgrade* infra-estrutural, o que implicava a transição para uma nova plataforma.

A estes objectivos acresciam outros desafios, como a dimensão e a complexidade associadas a um projecto desta natureza, o *time-to-market* muito reduzido e a exigência de



incorporar de forma contínua as alterações que ocorrem regularmente no negócio do Crédito à Habitação. De acordo com o responsável, outro aspecto que mereceu igualmente muita atenção durante todo o projecto foi o desempenho da nova solução comparativamente com a anterior, que era baseada em Lotus Notes, «uma tecnologia antiga que não respondia de forma eficiente às novas tendências do mercado e que não per-

mitia incorporar as melhores práticas de BPM».

Para responder a todos estes reptos, o BES seleccionou como parceiro a Safira e como plataforma tecnológica o TeamWorks da IBM/Lombardi. «A elevada experiência e know-how dos colaboradores da Safira na solução TeamWorks e a nossa parceria de longa data foram factores fundamentais para a escolha da empresa para este projecto», afirma Jorge Soares.

A suite de BPM TeamWorks foi utilizada

em toda a abrangência do projecto, nomeadamente para desenhar, executar, automatizar, gerir e melhorar os processos da área de crédito à habitação, garantindo uma permanente visibilidade e o controlo do negócio.

A aplicação já está a ser utilizada em toda a rede nacional do BES, BES Açores, BEST, Private, Gabinete de Universidades e Departamento de Recuperação de Crédito, através de aproximadamente 720 balcões, num total de 8000 utilizadores. Foram ainda disponibilizadas ao cliente final as funcionalidades de simulação e consulta do processo a partir dos Canais Directos (BESNet).

A solução TeamWorks é definida pelo BES como «uma peça central na área do crédito à habitação».

uma vez que permitiu melhorar a agilidade e eficiência operacional da implementação e evolução dos processos, do controlo da realidade com diminuição do risco, da produtividade da equipa e da diminuição dos custos operacionais.

Desde o arranque da fase piloto *light* em Novembro de 2009, o BES contabiliza a criação de mais de 7000 propostas com base no novo sistema.

«Tal como era expectável, estamos muito satisfeitos com o resultado final», afirma o *senior manager* da Espírito Santo Informática e responsável pela área de Digitalização de Processos.