

SAFIRA apresenta resultados do projecto estratégico de BPM e Automação de Processos no Grupo BES

Com a crescente importância do paradigma BPM (Business Process Management) nas organizações, o Grupo Banco Espírito Santo (GBES) procurava uma solução que permitisse suportar a identificação, análise, optimização e suporte dos seus processos de negócio. Desta necessidade, surgiu um projecto inovador e estratégico para o GBES. **A Plataforma de Automação de Processos (designada de Plataforma de Workflows Genéricos) desenvolvida em parceria com a SAFIRA tornou-se, em apenas um ano, no Workflow mais utilizado no GBES** e tem sido alvo do interesse de especialistas mundiais na área de BPM. Com o sucesso obtido em Portugal, o BES está a realizar um investimento na internacionalização da plataforma, que agora também suporta o BESSE (Banco BES Espanha) e está preparada para ser disponibilizada a outras regiões geográficas.

Oeiras, 20 de Setembro de 2011 – A SAFIRA, fornecedora de soluções tecnológicas e serviços de consultoria no mercado nacional e internacional, acaba de anunciar os resultados do projecto de BPM e Automação de Processos implementado no Grupo BES.

O Desafio

De forma a melhorar a qualidade do serviço, aumentar a performance organizacional e reduzir os custos, o BES criou um centro de excelência de BPM e a ESI (Espírito Santo Informática) adoptou uma plataforma inovadora da **IBM (ex-Lombardi Teamworks)** que agrega todas as competências associadas ao BPM no mesmo modelo partilhado, permitindo o célere desenvolvimento de soluções e uma rápida resposta a todas as solicitações do negócio.

Analisando a complexidade dos processos das organizações, verifica-se que existe tendencialmente uma quantidade minoritária de processos complexos, com pouca interacção humana e que não prescindem de uma intervenção alargada do IT na sua concepção e manutenção. No entanto, existe uma **maioria de processos simples (muitas vezes suportados por e-mail), mas que são os que detêm o maior índice de interacção humana, sendo fundamentais a sua optimização, monitorização e controlo para permitir o desenvolvimento do negócio.**

Com a obtenção de vantagens significativas no “time-to-market” e na eficiência operacional global, **o GBES pretendia implementar outras soluções inovadoras que permitissem introduzir rapidamente as melhorias conseguidas com o modelo BPM nos restantes processos de negócio** da organização, nomeadamente os que têm uma forte interacção humana.

A Solução

Aceitando o desafio e tendo como base a plataforma tecnológica existente (IBM BPM), **a SAFIRA desenvolveu uma solução de automação de processos - denominada Plataforma de Workflows Genéricos - que permite levar instantaneamente as vantagens do suporte de IT aos processos que têm interacção humana** (ex: processos numa lógica de fluxo de documentos baseados em Fax ou Papel) **ou processos ad-hoc** (ex: processos suportados por e-mail).

De forma a cumprir o seu principal objectivo, a solução disponibiliza um interface de Backoffice amigável que esconde a complexidade de modelação e levantamento de um processo de negócio na ferramenta BPM, para permitir a **configuração rápida de processos por utilizadores que não necessitam de competências técnicas** (ex: analistas de negócio).

De acordo com o Engº Jorge Soares, Senior Manager da Espírito Santo Informática e responsável pela área de Digitalização de Processos, “A Plataforma de Workflows Genéricos é um instrumento crítico para o Grupo BES e representa uma peça-chave na nossa abordagem global aos processos. Além dos processos mais complexos geridos pela área de IT temos agora as áreas de negócio com total autonomia para a implementação e melhoria dos processos mais simples em termos de fluxos, regras e ecrãs. Desta forma existe uma total adequação das ferramentas informáticas às necessidades e objectivos estratégicos do Grupo BES. A SAFIRA compreendeu que este era o nosso maior objectivo e o resultado tem sido extremamente positivo. Somos hoje uma organização mais ágil, eficiente e competitiva.”

As principais funcionalidades da Plataforma de Workflows Genéricos incluem:

- Permissões de criação de processos por departamento e por utilizador, de forma integrada com a Active Directory da organização; definição de regras de confidencialidade de processos a departamento ou utilizadores
- **Encaminhamento directo e automático** do processo para os responsáveis pela sua resolução
- Definição de níveis de serviço por processo e também por cada actividade que o compõe
- Configuração de **sistemas de alarmística** que alertam os utilizadores, supervisores e permitem escalar o processo para a supervisão nos casos de desrespeito pelos níveis de serviço acordados
- Gestão do Suporte Documental e da documentação anexa a cada processo; integração com as plataformas IBM Content Management ondemand e IBM Content Management no arquivo digital e Adobe Life Cycle para formulários electrónicos.
- **Pesquisa de qualquer processo da organização e obtenção de toda a informação sobre o mesmo em menos de 10 segundos**
- Disponibilização de informação de rastreabilidade e auditoria do processo
- **Notificação dos utilizadores** que intervieram sobre o processo, para a sua conclusão
- Gestão da carga de trabalho via listas de tarefas. As tarefas podem ser atribuídas a grupos de utilizadores. Permite-se que os utilizadores trabalhem em modo cooperativo, garantindo no entanto, que apenas um poderá executar uma determinada tarefa num dado momento
- O sistema, ao invés do e-mail, garante a accountability. Existem sempre responsáveis bem definidos pelo tratamento do processo em cada momento. Toda a informação relevante é registada (ex: identificação dos intervenientes e log de actividade sobre o processo).

Para garantir uma maior redução do risco e dos custos operacionais realizaram-se ainda **integrações com os sistemas já existentes na organização.**

Os Resultados

Em apenas um ano a Plataforma de Workflows Genéricos tornou-se no workflow mais utilizado dentro da organização, suportando mais de 100 processos. Actualmente, ao fim de 2 anos, **suporta mais de 300 processos de negócio no BES e no BAC (Banco dos Açores) e assume um registo da criação de mais de 20.000 pedidos por mês (900/dia). Beneficiando do suporte da plataforma os utilizadores executam mais de 61000 tarefas por mês (2700/dia).**

Com o sucesso obtido em Portugal, **o GBES realizou um investimento na internacionalização da plataforma,** que agora suporta também o BESSE (Banco BES Espanha) e encontra-se preparada para ser disponibilizada a outras regiões geográficas.

Um factor crítico para o sucesso da plataforma foi o foco na satisfação dos vários intervenientes no processo:

- **Utilizadores Finais** (Empregados de Balcão; Gestores de Conta; etc) – Foi contemplado um conjunto de funcionalidades que optimizam as tarefas dos colaboradores do GBES face à situação anterior, permitindo-lhes completar as suas tarefas rapidamente, com menor esforço e com um conjunto mínimo de interações
- **Responsáveis pela Operacionalização e Execução dos Processos** – Conseguem aceder a toda a informação sobre os processos e inclusive dispõem de scorecards para monitorizar a performance das suas áreas operacionais. São também notificados para falhas nos níveis de serviço, para que possam intervir em conformidade, garantindo a conclusão dos processos on-time e on-budget
- **Responsáveis pela Gestão dos Processos da Organização** – Obtêm toda a informação necessária para a tomada de decisão sobre a gestão do programa de IT, permitindo o conhecimento dos processos e prioritização dos projectos. Autonomamente conseguem configurar e disponibilizar a toda a organização o suporte de IT para novos processos de negócio. A configuração e disponibilização são realizadas em menos de um dia, ao invés duma situação de demora devido a eventuais necessidades de desenvolvimento das equipas técnicas. Obtêm ainda de fonte fidedigna a informação que permite a análise de novos processos ou a realização de optimizações sobre os actuais
- **Administração** – Têm uma visão total (em scorecards e também detalhada) sobre a realidade de todos os processos da organização. Obtêm redução de custos e aumento da eficiência organizacional. Garantia de accountability, auditability, performance, etc.

Com esta solução o GBES conseguiu:

- Trazer as vantagens do suporte de IT e BPM aos processos da organização e disponibilizar as ferramentas de suporte necessárias para a **monitorização, auditabilidade e desmaterialização** dos processos
- Aumentar radicalmente a eficiência na obtenção de **soluções para processos simples** (disponibilização de suporte de IT aos processos de negócio em menos de um dia)
- Reduzir o bottleneck existente no IT, por intermédio da disponibilização de uma plataforma que permite às áreas de negócio usufruir da **autonomia** na disponibilização rápida de soluções de suporte aos processos, sem envolvimento directo da equipa técnica
- Garantir a **adaptabilidade** das soluções disponibilizadas, permitindo a sua rápida adaptação à mudança dos processos
- Ser uma ferramenta facilitadora da **melhoria contínua dos processos**, permitindo a extracção de informação de gestão fidedigna, em tempo real, sobre qualquer processo implementado na plataforma
- Constituir a base de identificação e descoberta dos processos, com informação obtida da sua real execução na organização.
- Medir a volumetria dos processos de forma a priorizar as solicitações de suporte de processos complexos permitindo uma melhor análise de custo/benefício dos investimentos

Na mais recente edição da "International Conference on Business Process Management" Phil Gilbert, Director da Unidade de BPM da IBM Corporation, também conhecido como um visionário e uma referência mundial na área de BPM, destacou esta plataforma e a visão do BES na adopção de BPM como: "**Banco Espírito Santo is doing the most advanced work I'm aware of... practical work in this area...**" (In <http://vimeo.com/15680641>, minuto 26).

Sobre a SAFIRA

A SAFIRA desenvolve soluções e disponibiliza serviços de TI a empresas líderes dos principais sectores da economia, a nível nacional e internacional. Presta serviços de engenharia para aconselhar, auditar, arquitectar, conceber e gerir os sistemas de informação que suportam os negócios das organizações. A actuar no mercado desde 1997, a SAFIRA tem cerca de 50 clientes activos e uma equipa de mais de 110 profissionais altamente qualificados. Pelo quarto ano consecutivo, a SAFIRA foi considerada como uma das melhores empresas para trabalhar em Portugal, de acordo com o estudo independente da Exame/Accenture. A SAFIRA tem a sua sede em Oeiras e uma sucursal em Varsóvia (Polónia).

Para mais informações visite www.safira.pt

Sobre a ESI – Espírito Santo Informática

A Espírito Santo Informática é um agrupamento complementar de empresas que iniciou a sua actividade em 2006 com o objectivo de gerir os Sistemas de Informação pertencentes às empresas do Grupo BES.

Para mais informações visite www.bes.pt e www.esi.pt

Contactos de Imprensa

Andreia Fernandes
Consultora de Comunicação
OUTMarketing – Outsourcing de Marketing em TI
Tel: +351 21 099 51 01
Tlm: +351 91 785 74 78
E-mail: andreia.fernandes@outmarketing.pt