



Grupo BES avança com BPM

Implementado pela Safira, o projecto contempla a automação de processos naquela instituição bancária

Claudia Sargento | claudiasargento@revistas.cofina.pt

Tendo em conta a crescente importância do paradigma BPM (*business process management*) nas organizações, o **Grupo Banco Espírito Santo** (GBES) optou por procurar uma solução que lhe permitisse comportar a identificação, análise, optimização e suporte dos seus processos de negócio. Foi esta a necessidade que esteve na base do desenvolvimento da designada Plataforma de Workflows Genéricos, que assegura a automação de serviços e que, em apenas um ano, se tornou «no *workflow* mais utilizado no GBES», tendo mesmo sido «alvo do interesse de especialistas mundiais na área de BPM», conforme se pode ler em comunicado de imprensa.

Antes de avançar para este projecto, o BES tinha já implementado uma plataforma IBM com o intuito de «melhorar a qualidade do serviço, aumentar a *performance* organizacional e reduzir os custos».

No entanto, existia ainda uma maioria de processos simples (muitas vezes suportados por *e-mail*), mas que detêm o maior índice de interacção humana e que não estavam abrangidos, sendo fundamental «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 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.

Aceitando o desafio, e tendo como base

a plataforma tecnológica existente (IBM BPM), a **Safira** desenvolveu uma solução de automação de processos «que permite levar instantaneamente as vantagens do suporte de TI aos processos que têm interacção humana» ou a processos *ad hoc*.

De forma a cumprir o seu principal objectivo, a solução disponibiliza uma interface de *backoffice* amigável «que esconde a complexidade de modelação e levantamento de um processo de negócio na ferramenta BPM», revela o mesmo comunicado. Desta forma, torna-se possível garantir «a configuração rápida de processos por utilizadores que não necessitam de competências técnicas».

Jorge Soares, *senior manager* da **Espírito Santo Informática** e responsável pela área de Digitalização de Processos, explica que «a Plataforma de Workflows Genéricos é um instrumento crítico para o Grupo BES e representa uma peça-chave na abordagem global aos processos». Além dos processos mais complexos geridos pela área de TI «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». O mesmo responsável defendeu ainda que, desta forma passa a existir «uma total adequação das ferramentas informáticas às necessidades e objectivos estratégicos do Grupo BES».

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

