



Market Report – Principal Projecto de BPM e Automação de Processos no Grupo BES Autor: N.D. Editora: N.D.	Id: 1706695 Data Publicação: 13-10-2011 Fonte: Revista Edição: 530	Página: 10 Tiragem: 3000 Periodicidade: Quinzenal Idioma:	País: Âmbito: Nacional Altura x Largura: 34 cm x 23 cm Media Value: 1.110,73 EUR		
---	---	--	---	--	--

Perspectiva dos Utilizadores

Projecto de BPM e Automação de Processos no Grupo BES

O Grupo Banco Espírito Santo (GBES) procurava uma solução que permitisse suportar a identificação, análise, optimização e suporte dos seus processos de negócio, devido à crescente importância do paradigma BPM (Business Process Management) nas organizações. Jorge Soares, Senior Manager da Espírito Santo Informática e responsável pela área de Digitalização de Processos, refere que, 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 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.

Adianta que, 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. Assim, 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.

Depois de uma análise ao mercado, a Safira desenvolveu uma solução de automação de processos, denominada Plataforma de Workflows Genéricos, que permite levar instantaneamente as vantagens do suporte de TI 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), tendo como base a plataforma tecnológica existente (IBM BPM).

Jorge Soares diz que, 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. Adianta que a Plataforma de Workflows Genéricos é um instrumento crítico para o Grupo BES e representa uma peça-chave na sua 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. 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", salienta.

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 departamentos 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; entre outras.

Jorge Soares refere que, em apenas um ano, a Plataforma de Workflows Genéricos tornou-se no workflow mais utilizado na 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. Beneficiando do suporte da plataforma, os utilizadores executam mais de 61.000 tarefas por mês. 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", conclui. ■