



**BPM**  
GESTÃO DE PROCESSOS DE NEGÓCIO



# BPM - GESTÃO DE PROCESSOS DE NEGÓCIO

## PROMOVA A EFICIÊNCIA NA SUA EMPRESA

Muitas empresas procuram melhorar o seu funcionamento através da otimização de processos de negócio, modelando-os. No entanto, grande parte dos modelos aplicados resulta na automatização de burocracias empresariais, não se verificando necessariamente a criação de valor ou de qualquer outra vantagem competitiva.

A consciência da necessidade de desenhar processos operacionais eficientes e eficazes de forma a otimizar o desempenho das organizações, dá origem ao conceito BPM - Business Process Management (Gestão de Processos de Negócio), tendo como objetivo a melhoria do funcionamento da organização partindo da gestão de processos, alinhados com a estratégia empresarial.

Neste contexto a ARTSOFT criou a solução de BPM - Gestão de Processos de Negócio, uma ferramenta de gestão que tem como principal objetivo a otimização dos processos internos e externos à organização, na sua relação com os diversos stakeholders.

### A QUEM SE DESTINA?

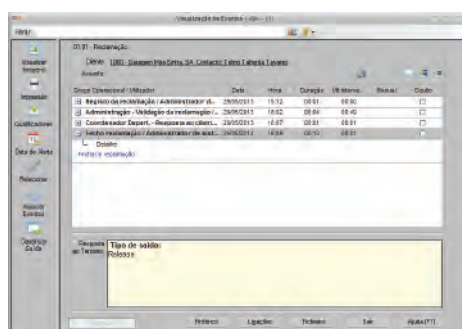
A solução de BPM foi desenvolvida a pensar na otimização dos processos empresariais e na valorização das relações entre a empresa e os seus stakeholders (clientes, fornecedores, colaboradores, entre outros). Destina-se a todas as empresas, independentemente da sua dimensão, que pretendam definir ou redefinir os seus processos de negócio e atingir níveis de desempenho de excelência.

### O QUE É?

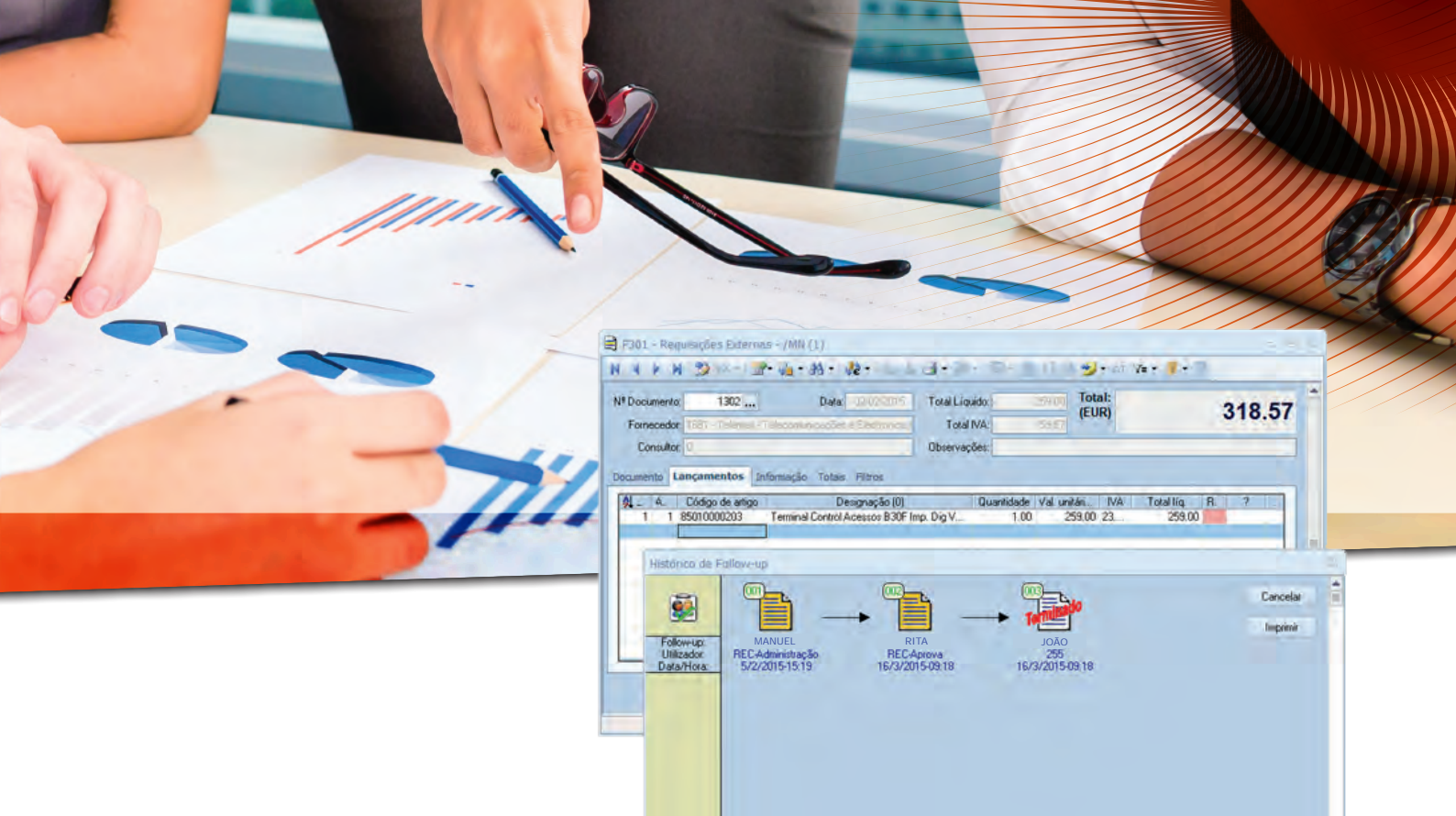
A solução de BPM foi concebida para simplificar processos empresariais, melhorar as operações, promover o crescimento e aumentar a rentabilidade das empresas.

Com esta solução pode gerir, por exemplo, processos-chave de interação com os clientes como a assistência pós-venda, a gestão de reclamações, ou a gestão da certificação da qualidade (em empresas certificadas).

A Gestão de Processos é essencial ao bom desempenho das empresas e um reflexo da sua organização interna. A implementação de um sistema de gestão de processos é, por isso, um fator decisivo na organização de uma empresa, quer na gestão dos seus processos, no acesso à documentação, e na manutenção e utilização da informação disponível.







## COMO FUNCIONA?

A solução de BPM é parametrizada tendo em conta: o desenho, ou modelação, do processo, os intervenientes no processo, as etapas do processo e a responsabilidade de cada interveniente, tornando os próprios processos simples e transparentes para quem neles intervém.

Cada processo definido representará um processo interno da empresa, os seus inputs, outputs, intervenientes, responsabilidades e fases do processo. Por exemplo, no que respeita a processos de clientes, estes podem incluir um pedido de informações, de assistência técnica, uma reclamação ou sugestão, uma tarefa ou projeto de trabalho. Em cada uma delas, podem ser criados processos, ou circuitos, de acordo com as especificidades de cada empresa.

Para que a informação de cada ocorrência, referente a cada interação com o processo, chegue apenas aos intervenientes desse processo, o acesso às diferentes incidências e operações são definidos por utilizador ou por grupo de utilizadores.

Em cada processo, é possível definir as prioridades de cada tarefa, de acordo com as regras da organização. A definição e gestão de prioridades, a associação de alertas e notificações, e o agendamento das mesmas, otimizam a gestão de tempo, melhorando os níveis de serviço e aumentando significativamente a produtividade.

A gestão, monitorização e otimização, do tempo despendido com tarefas é também uma das funções da solução de BPM. Em cada processo e tarefa, é possível medir o tempo consumido por cada interveniente do circuito, numa determinada incidência, podendo ser programados avisos caso o deadline expectável para a sua conclusão seja, ou esteja prestes a ser, ultrapassado. Estes avisos podem ser enviados por e-mail ou SMS.

A partir da ficha de cada Terceiro (Cliente, Fornecedor, Colaborador, etc.), é possível consultar as incidências/tarefas já encerradas ou em aberto.

É possível ainda criar documentos durante ou no final do processo a partir das incidências/tarefas/eventos realizados, como (por exemplo, faturas de assistência técnica realizada a um cliente, faturas de horas a consumir de um contrato, entre outras) que por sua vez serão diretamente integradas na contabilidade.

A Gestão de Processos permite ainda a realização de análises da performance de processos e dos colaboradores envolvidos em cada fase do mesmo, de modo a identificar desvios face aos indicadores esperados.

## VANTAGENS

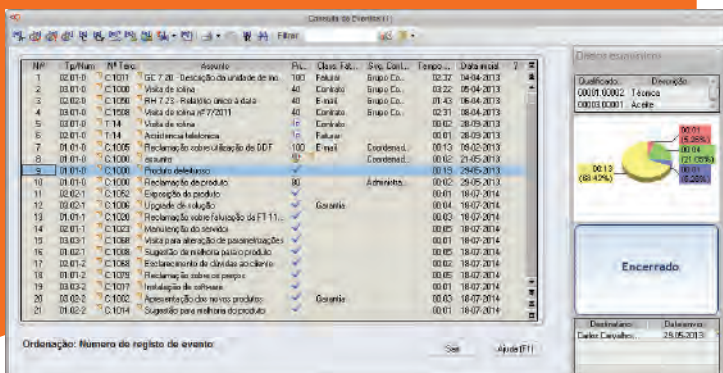
- Acelera a resolução de processos;
- Rapidez na obtenção da informação;
- Informação centralizada e acessível aos intervenientes;
- Controlo dos processos de negócio;
- Controlo do processo de delegação;
- Auxilia no cumprimento de prazos;
- Monitorização de tempos despendidos em cada tarefa;
- Melhoria da comunicação interna e externa;
- Diminuição dos tempos de resposta;
- Maior produtividade dos colaboradores;
- Auditoria e rastreabilidade do circuito;
- Diminuição da redundância da informação;
- Aumento da eficiência e produtividade da empresa.

## PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS

- Integração e interação automática com os outros módulos e funcionalidades ARTSOFT;
- Definição de prioridades e de tempos de conclusão de processos e tarefas;
- Sistema interno de alarmística e avaliação de risco de um processo ou tarefa;
- Alertas e notificações;
- Análises e relatórios;
- Associação de incidências a terceiros e consulta de histórico;
- Desenho e modelação de processos de qualquer tipo;
- Criação de grupos de utilizadores por processo ou fase do processo com definição de permissões;
- Criação de documentos relacionados com incidências;
- Desenho de campos adicionais a serem preenchidos pelos utilizadores;
- Ligação a plataformas externas (por exemplo, website).

## EXEMPLOS DE APLICAÇÕES

- Gestão de reclamações
- Gestão de sinistros em seguradoras
- Gestão de tarefas de colaboradores ou equipas
- Análise de sugestões
- Gestão de assistência técnica
- Gestão da Qualidade
- Registo de tratamento de leads comerciais
- Outros processos empresariais



Nº	Tip. Inc.	Nº Inc.	Assunto	PL	Class. F.R.	Sig. Cont.	Tempo	Data final
1	02.01.0	C.1001	GC 7.30 - Defecção da unidade de in.	100	Faturar	Grupo Co.	02.32	04-04-2013
2	02.01.0	C.1000	Viola de caixa	40	Controlar	Grupo Co.	03.22	05-04-2013
3	02.02.0	C.1006	Env 7.25 - Redução tempo a dada	40	Envair	Grupo Co.	03.43	06-04-2013
4	03.01.0	C.1008	Viola de caixa (27/2011)	40	Controlar	Grupo Co.	02.31	06-04-2013
5	02.01.0	T.114	Viola de caixa	10	Controlar		00.02	26-05-2013
6	02.01.0	T.114	Assistência telefónica	10	Faturar		00.01	26-05-2013
7	01.01.0	C.1005	Reclamação sobre utilização de GDT	100	Envair	Controlad.	00.12	06-02-2013
8	01.01.0	C.1000	Assunto	00	Envair	Controlad.	00.02	24-05-2013
9	01.01.0	C.1000	Procedimento	✓			00.15	25-05-2013
10	01.01.0	C.1000	Reclamação de produto	00	Administ.		00.02	24-05-2013
11	02.02.1	C.1002	Comprovação de produto	✓			00.01	18-07-2014
12	02.02.1	C.1006	Upgrade de software	✓	Garantia		00.04	16-07-2014
13	01.01.1	C.1000	Reclamação sobre faturação de FT 11	✓			00.02	18-07-2014
14	02.01.1	C.1003	Manutenção do serviço	✓			00.02	18-07-2014
15	03.02.1	C.1008	Viola de caixa (atenuação de passagens)	✓			00.01	18-07-2014
16	01.02.1	C.1008	Sugestão de melhoria para o produto	✓			00.02	18-07-2014
17	02.01.2	C.1008	Estabelecimento de dadas associadas	✓			00.02	18-07-2014
18	01.01.2	C.1007	Reclamação de produto	✓			00.05	18-07-2014
19	03.03.2	C.1007	Instalação de software	✓			00.01	18-07-2014
20	02.02.2	C.1002	Apresentação de novos produtos	✓			00.03	18-07-2014
21	01.02.2	C.1004	Sugestão para melhoria do produto	✓			00.01	18-07-2014

Ordenação: Número do registo de evento

Encerrado

Destinatário: Carlos Cavaleiro

Calcular...

Rua Carlos Alves,  
nº1, Lote 25, 1º Andar  
Pólo Tecnológico de Lisboa, Telheiras  
1600-546 Lisboa  
Portugal

T.: +351 21 710 72 20  
F.: +351 21 710 72 39

artsoft@artsoft.pt  
[www.artsoft.pt](http://www.artsoft.pt)



**ARTSOFT**  
BUSINESS SOFTWARE