

Agilize a sua Empresa

com a solução Nova Eficiência Operacional (NEO) da Capgemini

Não há decisor que não gostasse de otimizar e automatizar os seus processos mais burocráticos e repetitivos, através da implementação de soluções com reduzido nível de investimento. Ciente desta necessidade, a Capgemini concebeu uma solução que permite automatizar e controlar processos, eliminando a circulação de papel - o NEO.

A solução Nova Eficiência Operacional apresenta uma abordagem pragmática e de rápido retorno para a optimização de processos.

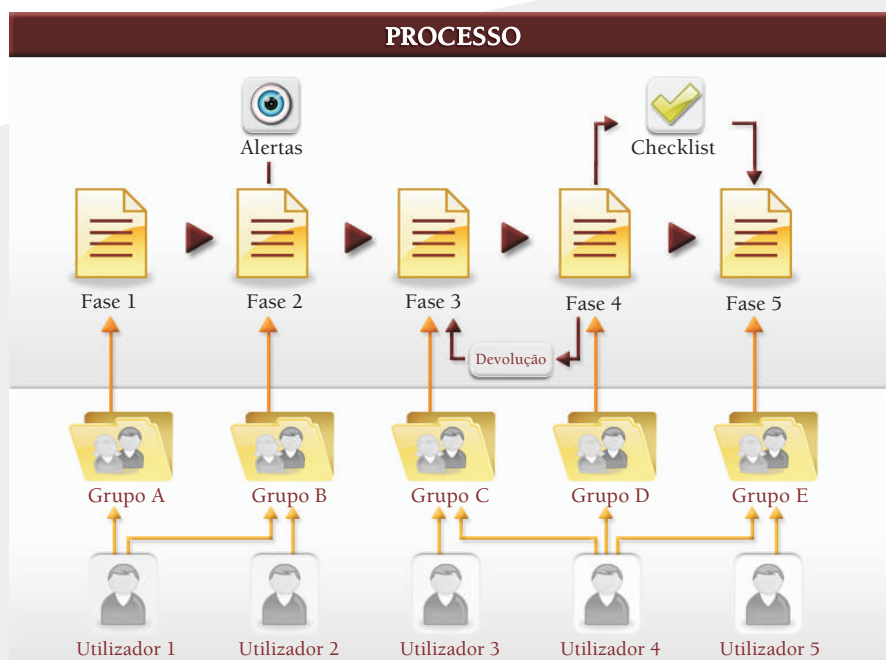
Adoptando algumas das principais características das ferramentas de *work-flow*, diferencia-se destas pela simplicidade e ergonomia, facilidade de implementação e redução do risco:

- Implementação e optimização de cada processo com reduzido esforço de projecto (tipicamente entre 3 a 5 semanas por processo);
- Investimento residual em *hardware*;
- Robustez: Há vários anos a funcionar em empresas de grande prestígio em Portugal;

- Informação estruturada, facilidade de seguimento dos assuntos, eliminação de redundâncias/erros,

A Capgemini adiciona um valor suplementar pela capacidade de equacionar os processos à luz das melhores práticas de mercado em cada sector.

Os ganhos de produtividade são visíveis, revelando-se através do aumento da capacidade de resposta, da redução dos tempos de ciclo, redução de erros e omissões e duma forma geral do maior controlo sobre os processos, alcançando-se elevados níveis de satisfação do cliente interno e externo.



Como ferramenta de optimização e automatização de processos, o NEO disponibiliza funcionalidades de execução de tarefas ao nível do utilizador e instrumentos de monitorização e controlo destinados à supervisão dos processos. Desde o seu lançamento em 2000, tem sido alvo de *releases* periódicas para acréscimo de funcionalidades. É mantido por especialistas da Capgemini inteiramente dedicados a esta solução.

Funcionalidades ao Nível do Utilizador

A partir do seu posto de trabalho, o colaborador é auxiliado pela solução na realização das tarefas sob sua responsabilidade, sendo-lhe facultado:

- A disponibilização na *homepage* da lista de processos pendentes, agrupados por tipo de processo e fase;
- O início automático de uma tarefa através:
 - Da recepção de uma mensagem de outra aplicação;
 - Do processo de digitalização de um documento..
- O início manual de um processo através do preenchimento de um formulário;
- Em cada fase de um processo:
 - A possibilidade de invocar páginas externas (URL);
 - A possibilidade de invocar transacções externas (*web services*);
 - A interacção automática com outras aplicações (ex.: ERP), para validar ou obter informação adicional;
 - Anexar documentos em formato electrónico;
 - Executar acções associadas a uma *checklist*;
 - A indicação de conclusão de fase de acordo com regras de negócio definidas no modelador de processos.
- A consulta do histórico de acções de uma tarefa (fase, acção, data/ hora início, data/ hora fim).
- Impressão automática de documentos.

Características da Arquitectura Técnica

O NEO foi desenvolvido sobre uma plataforma Microsoft e concebido como uma ferramenta de colaboração. Ao nível da arquitectura técnica apresenta as seguintes características:

- Representação dos processos com Microsoft Office Visio¹⁾ e integração com o motor do *workflow*;
- Integração com o Active Directory do Windows Server¹⁾;
- Integração com servidores de e-mail (MS Exchange¹⁾, Lotus Notes²⁾, ...)
- Integração com aplicações *core* através de *web services*;
- Exposição de *web services* da solução para uso por outras aplicações.

(1) - © Microsoft Corporation
(2) - © IBM Corporation

Capgemini Portugal
Technology Consulting
Edifício Torre de Monsanto - Rua Afonso Praça, 30
Miraflores
1495-046 Algés
Portugal

e-Mail: neo.pt@capgemini.com
Telef.: + 351 214 122 200
Fax.: +351 214 122 299

Mecanismos de Controlo e Reporte (Alarmística)

Constituindo um dos objectivos principais da solução, o NEO disponibiliza instrumentos de monitorização e controlo destinados a detectar ineficiências nos processos:

- Identificação imediata do colaborador de quem está pendente uma tarefa;
- Disponibilização automática do tempo de permanência e do tempo de resolução;
- Cálculo de desvios em relação ao tempo previamente estimado;
- Estatísticas e identificação de *bottlenecks*;
- Emissão de e-mails de alarme.

Ferramentas de Modelação de Processos

A execução e controlo dos fluxos é suportada por um conjunto de mecanismos disponíveis para o analista de processos:

- Início do Processo: Definição do URL de suporte à página inicial do *workflow*, campos que compõem o *workflow* e grupo de utilizadores que acedem a esta fase do *workflow*.
- Tarefa: Execução automática - sem intervenção do utilizador - de um processo, para o qual poderão ser passados parâmetros de informação constante no *workflow*. Ex.: Chamada a um *web service* que executa um conjunto de tarefas.
- *Checklists* (listas de trabalho): Em cada fase é possível introduzir *checklists* opcionais ou obrigatórias. A configuração das *checklists* é feita ao nível do desenho do processo.
- Critérios: Conjunto de condições parametrizáveis (regras de negócio) que condicionam a passagem à fase seguinte no *workflow*.



TIPO DE PROCESSO	FASE	TOTAL
ALTERAÇÃO DE CONTA DE DÉBITO	ANÁLISE	2
ALTERAÇÃO DE MORADA	ANÁLISE	8762
ALTERAÇÃO DE PRAZO	CONTROLO DE EXECUÇÃO	4
ALTERAÇÃO DE PRAZO BONIFICADO	VALIDAÇÃO DOCUMENTAL	1



Sobre a Capgemini e o Collaborative Business Experience

A Capgemini, um dos maiores fornecedores de serviços de Consultoria, Tecnologia e *Outsourcing* do mundo trabalha com os seus clientes de uma forma única e inovadora chamada *Collaborative Business Experience*.

O *Collaborative Business Experience* foi desenhado para ajudar os nossos clientes a atingir resultados tangíveis, de forma mais rápida e sustentável, pelo acesso à nossa rede de parceiros tecnológicos, líderes de

mercado, assim como às nossas ferramentas e metodologias colaborativas.

Pelo compromisso em atingir sucesso mútuo e a realização de valor tangível, a Capgemini ajuda as empresas a implementar estratégias de crescimento, potenciar a tecnologia, e prosperar através do poder da colaboração.

Para mais informações consulte o nosso site www.pt.capgemini.com.