

Sobre a PNMsoft

- Fundada em 1996 - Especialista em BPM e *Workflow*
- Sede em Inglaterra, com escritórios e parceiros em todo o mundo
- Escritório em Portugal. Reditus como principal Parceiro
- SEQUENCE: Plataforma de BPM e *Workflow* líder
- Centenas de Clientes e milhares de utilizadores
- Microsoft Finalist Partner of the year em BPM w SOA
- Conteúdo, Soluções e *Frameworks*



2009 SOA AND BUSINESS PROCESS
PARTNER OF THE YEAR
FINALIST



Cientes Globais

North America



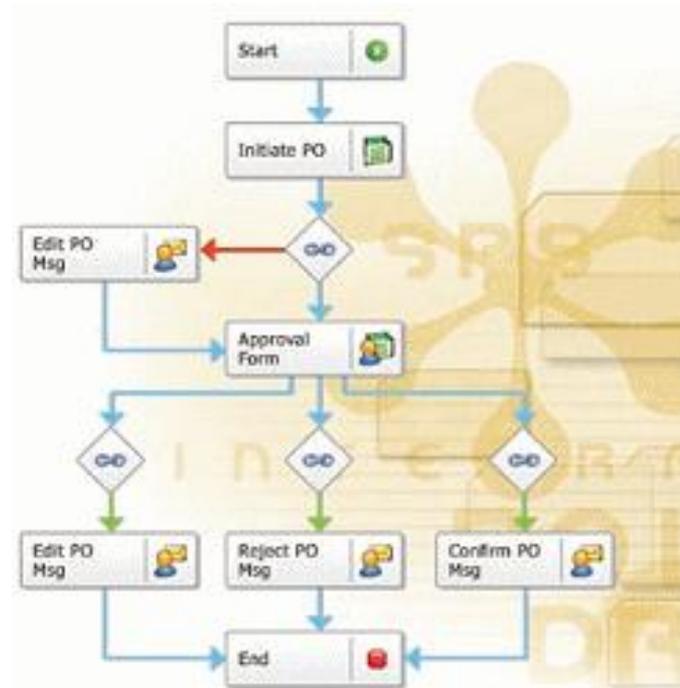
UK



EMEA and ROW



Business Process Management



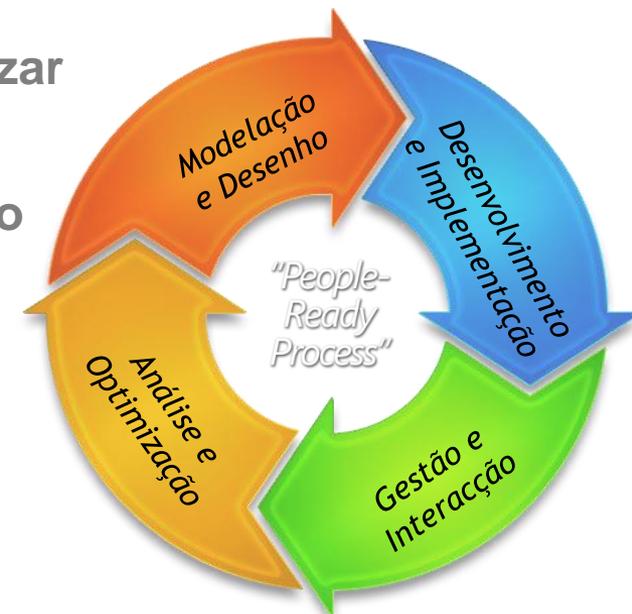
O valor do BPM

- A automação de processos proporcionará um mínimo de 15 a 18% de ROI
- O desenvolvimento sobre BPM é 60% mais eficiente que o desenvolvimento de aplicações tradicionais
- O *payback* de um projecto BPM é em média de 6 a 12 meses
- Até 2014 40% dos gestores e colaboradores das 2.000 maiores empresas Globais irão utilizar modelos de processo de negócios globais para suportar o seu trabalho diário – prevê-se um aumento de 34% a partir de 2010

Fonte: Gartner

SEQUENCE BPM

- Uma solução desenvolvida para projectar, executar, monitorar e otimizar processos de negócio
- Ágil e escalável
- Recurso a tecnologias standard para suportar tarefas, fluxo de trabalho e integração com sistemas de *backend*
- Ferramenta para o utilizador de negócio automatizar processos manuais
- Monitorização contínua dos processos de negócio
- Indicadores de gestão em tempo real





Transforming Customer Services



Necessidades do Negócio

- Novos canais de comunicação com os Clientes
- Simplificação e melhoria do desempenho na gestão e processamento de pedidos do Serviço ao Cliente
- Abandono do trabalho manual, suportado na totalidade por papel
- Acesso transversal aos silos aplicativos e aplicações desenvolvidas à medida
- Redução do custo e tempo de actualizações e alterações
- Acompanhamento eficaz das medidas de regulação de mercado
- Visão integrada do Cliente
- Visibilidade e monitorização contínua do desempenho da organização, de níveis de serviço, carga de trabalho, entre outros

Customer Services Framework do SEQUENCE

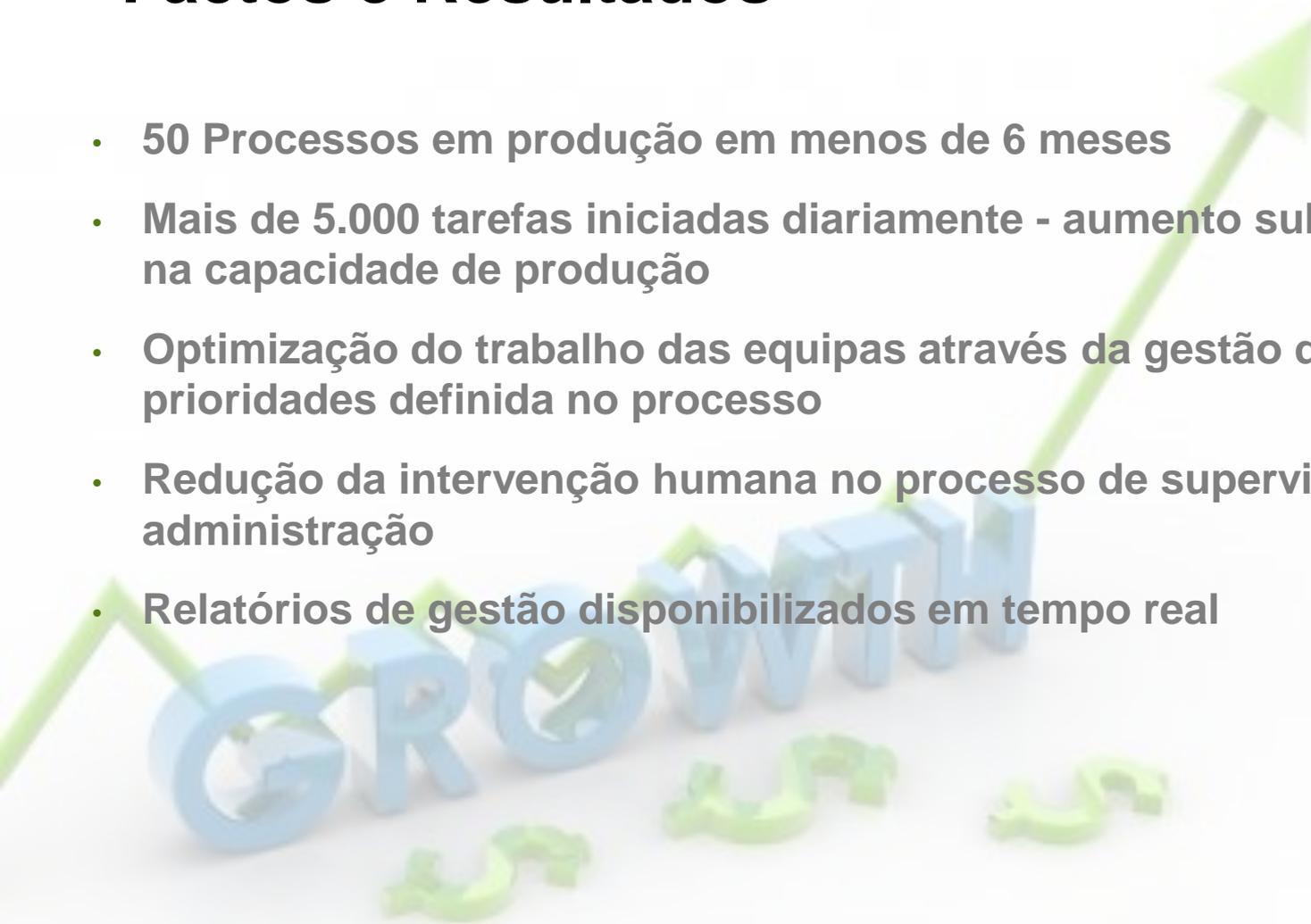


Case Study – Companhia de seguros internacional

- Milhares de solicitações diárias para alterações de apólices, cheques, actualização de formulários, entre outros, e que chegam todos os dias por correio
- Digitalização da documentação no momento da recepção
- Processos desencadeados automaticamente mediante políticas de encaminhamento baseadas em regras de negócio
- Tarefas criadas e alocadas de acordo com o conteúdo e adicionadas à respectiva fila de trabalho
- Todo o processo é monitorizado através de vários *dashboards*
- Alertas automáticos são disparados em caso de atraso
- O Cliente pode ser notificado do estado do seu processo em cada passo do *workflow*

Factos e Resultados

- 50 Processos em produção em menos de 6 meses
- Mais de 5.000 tarefas iniciadas diariamente - aumento substancial na capacidade de produção
- Optimização do trabalho das equipas através da gestão de prioridades definida no processo
- Redução da intervenção humana no processo de supervisão e administração
- Relatórios de gestão disponibilizados em tempo real



Benefícios para o Negócio

- Tratamento dos pedidos dos Clientes efectuado de forma eficiente, com menos custos e significativamente mais rápido
- Redução de custos e incremento da margem num mercado altamente competitivo
- Atribuição de tarefas mais produtivas a várias colaboradores
- Melhor controle e planeamento de todo o negócio através da monitorização do desempenho do fluxo de trabalho de relatórios de gestão eficazes
- Melhoria na descoberta da informação sobre o Cliente - gestão de processos dinâmicos
- Melhoria do processo de investigação sobre o Cliente e com melhores resultados durante o processo
- Conformidade com a regulamentação



