



# EUE 2011

9º Encontro de Utilizadores Esri Portugal

## Visão Unívoca

2 e 3 de Março de 2011 • Centro de Congressos de Lisboa

Paulo Alves / CEO

[paulo.alves@proside.pt](mailto:paulo.alves@proside.pt)

**pro**side



**esri** Portugal

# Sistemas Integrados de Atendimento



 **EUE 2011**  
9º Encontro de Utilizadores Esri Portugal  
**Visão Unívoca**

 **esri** Portugal

 **proside**

# A Empresa

## O que fazemos

- Concepção, Arquitectura e Implementação de Sistemas de Informação;
- Consultoria Tecnológica de Sistemas de Informação;
- Desenvolvimento de Projectos de Software;

## A nossa Missão

Concebemos soluções sob forma de parceria com os nossos clientes, visando sempre a implementação da forma mais fácil e ajustada às necessidades dos seus negócios. Os nossos clientes desenvolvem o seu negócio e melhoram a experiência dos seus próprios clientes. Providenciamos o necessário para melhorar e rentabilizar o seu negócio.

## A nossa Visão

- Estabelecer uma relação de confiança duradoura com os nossos clientes e parceiros;
- Desenvolver e fazer crescer continuamente a competência dos nossos colaboradores, são o nosso capital mais importante;
- Acrescentar valor no mercado e nas empresas em que actuamos;
- Fazer o nosso trabalho com elevados padrões de qualidade;
- Criar parcerias nacionais e/ou internacionais para enriquecer a nossa oferta de soluções;
- Inovação na forma de conceber as nossas soluções;

# A nossa Oferta

## Principais Áreas de Negócio

- Gestão de Atendimento
- CRM
- Contact Center Multi-canal
- Gestão Documental

## Competências Funcionais

Gestão de Projectos IT/SI  
Consultoria IT/SI  
Arquitecturas de IT/SI

## Competências Técnicas

Programação em plataformas Microsoft  
Programação em plataforma LAMP (Linux  
/Apache/MySql/PHP)  
Arquitectura e Integração de Sistemas de  
Informação  
Implementação de DataCenter's

# Área de Negócio :: Gestão de Atendimento

## Gestão de atendimento nas Instituições:

- Gestão de Workflow do Atendimento;
- Gestão de Filas de Espera;
- TV Corporativa;
- Kioskes Multimédia :: *Self-Service*



# Área de Negócio :: Gestão de Atendimento

Reference Site

{Sector Saúde}



## Objectivos do Cliente:

- Optimizar o atendimento
- Integração do atendimento em todas as áreas;
- Visão global de todo o atendimento produzido;
- Automatizar os Workflow's dos actos entre auxiliares e os profissionais

saúde.

O projecto

- Aprox. 300 utilizadores;
- Self Service na admissão;
- Gestão do Workflow do atendimento com PDA's para os auxiliares;
- Integração (Siemens Processo Clínico, Glintt, GH Admissão/Medicina dentária,

Colheitas)

O Cliente

- O Grupo Joaquim Chaves comemora 50 anos como um dos principais actores do sector da saúde em Portugal. Especializado nas análises clínicas, o diagnóstico pela imagem, os tratamentos oncológicos e o acompanhamento psiquiátrico

Operadores de Balcão



Funcionários dos Gabinetes



Painéis de Chamada (LCD /PDA)



Backoffice de Administração da Solução



Quiosques Multimédia



# Área de Negócio :: Gestão Documental



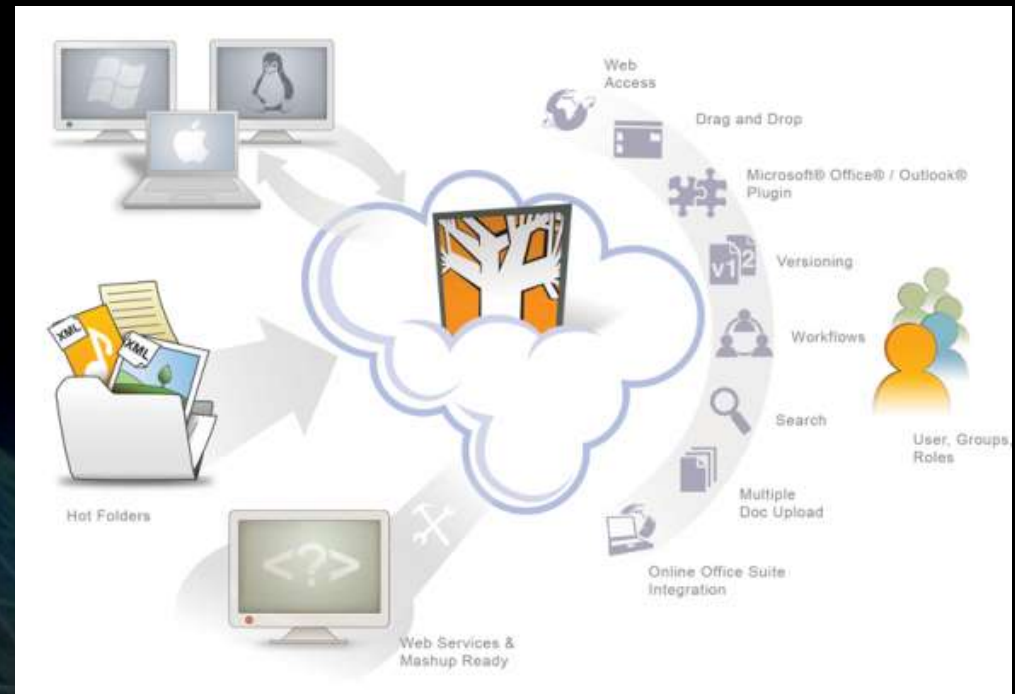
Solução de gestão documental que permite a qualquer organização o acesso, a partilha, controle e a gestão da informação documental necessária ao negócio.

Digitalização com classificação automática de documentos.

Auditorias e tramitação de processos documentais.

Gestão de Workflow's documentais;

Assinatura electrónica com cartão cidadão.



# Área de Negócio :: Gestão Documental

Projecto a decorrer

{Sector Saúde}



Objectivos do Cliente:

- Acabar com o papel no Hospital;
- Integrar com as aplicações do Hospital;
- Gestão do Arquivo Físico / Electrónico;
- Detecção e Classificação automática documentos
- Assinatura electrónica com cartão

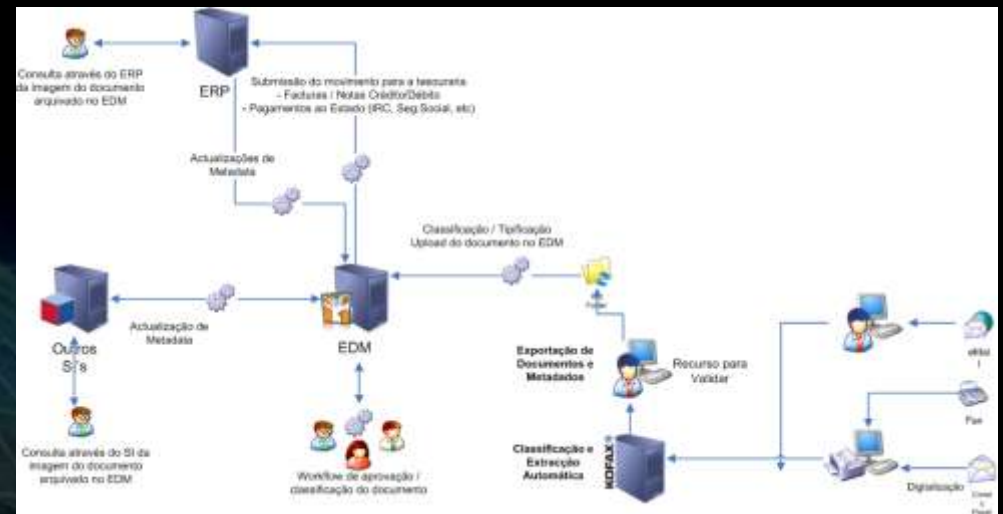
○ **Modernização**



- 1500 utilizadores da plataforma
- Desmaterialização completa das Áreas administrativas
- Record Management (Arquivo físico e digital)

○ Cliente

- Hospital distrital para população distrito Évora
- 332 camas



# Área de Negócio :: CRM

O SugarCRM não é só uma ferramenta de CRM mas também uma plataforma de desenvolvimento totalmente aberta onde é possível desenvolver os seus próprios módulos e processos.



Community

Gratuito e Aberto

Professional

Reporting Avançado;  
Workflow's e Mobile SFA

Enterprise

Self Service Portal



**SUGAR OPEN CLOUD.**



# Área de Negócio :: CRM

Reference Site

{Sector Turismo}



Objectivos do Cliente:

- Massificação de campanhas de Marketing
- Segmentação dos clientes de acordo com o seu perfil
- Aferir a satisfação dos clientes durante e após a sua estada no Zmar;
- Reter os clientes e fazer com que voltem;

Gerir de forma integrada as actividades

dos funcionários das diferentes áreas

O projecto:

- CRM para o Marketing;
- Integração do CRM com o Website;
- Extensão do CRM para suportar toda a actividade e negócio (Marketing, Vendas, Pós-Venda).

O Cliente

- 81 hectares de Turismo Sustentável: 100 Alojamentos em Chalets em Madeira, Camping, Spa, Parque Aquático, Tenda de Eventos, Desporto & Aventura.



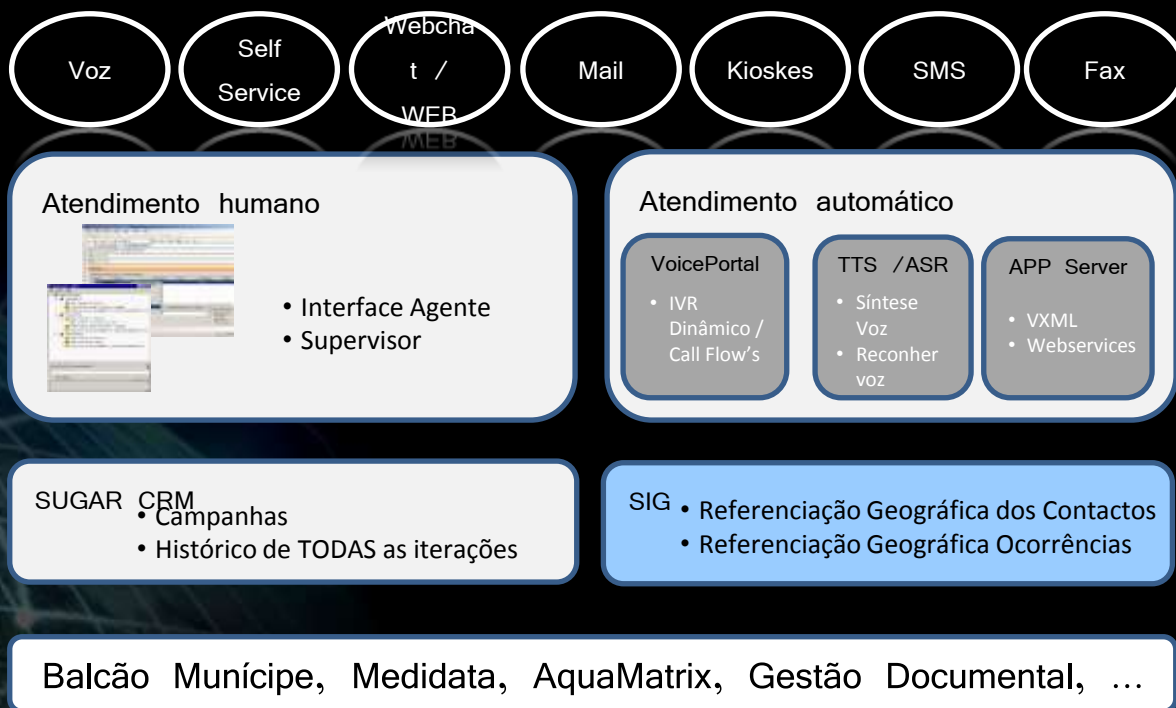
# Área de Negócio :: Contact Center Multi-canal

Visão integrada do atendimento entre os vários canais de contacto.

Permitir aos vários actores do atendimento o acesso rápido à informação das várias interacções entre a instituição e o cliente.

Canal virtual de atendimento para automatizar processos de self-service.

Interacções georreferenciadas nos contactos entre o Município e o Município.



# Área de Negócio :: Contact Center Multi-canal

Reference Site

{Administração Pública Local}



Objectivos do Cliente:

- Minimizar tempos de resposta de qualquer contacto canal de contacto;
- Não deixar nenhum contacto por responder;
- Tentar resolver logo no primeiro contacto;
- Medir a satisfação dos munícipes de forma a melhorar continuamente o serviço;
- Construir uma base de conhecimento que permita a qualquer momento

responder sobre o estado de um O projecto:  
determinado assunto ou processo.

- Centro de atendimento ao Múncipe
- Registo de iterações multicanal
- Visão integrada com as plataformas de negócio

O Cliente

- Autarquia Local com 450 colaboradores e posiciona-se perante um Concelho com 640 Km2 onde residem 56.300 habitantes, integrando o Concelho 17

Freguesias.



# Algumas referências



Município da Lourinhã



Boa viagem na nossa companhia



Paulo Alves

paulo.alves@proside.p

t

OBRIGADO!

[www.proside.pt](http://www.proside.pt) | Mail: [info@proside.pt](mailto:info@proside.pt) | Tel: +351.211.546.230

**Escritórios:** Edifício Empresarial, Alameda António Sérgio Nº7, 2ºB  
2795-023 Linda-a-Velha

**Sede Social:** Rua da Artilharia Um, nº 79, 1250-038 Lisboa