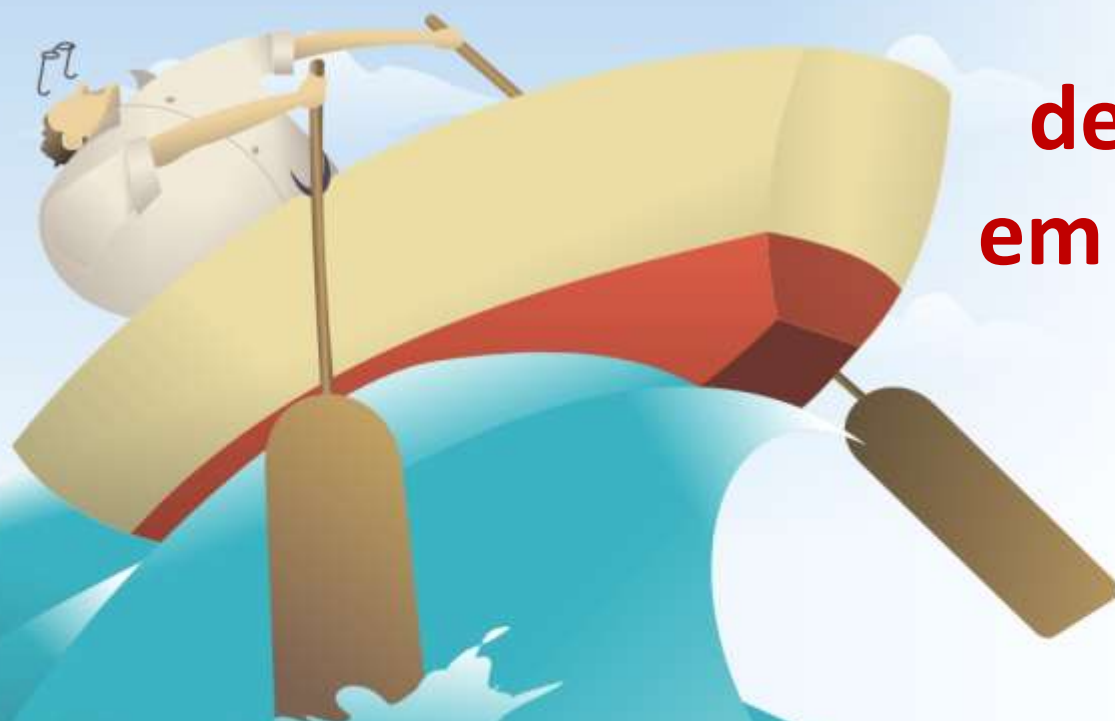


quidgest@quidgest.com | www.quidgest.com

**Quidgest**



*Case Study:*

**Q-CRT: um desenvolvimento em parceria com o cliente**

**Q-Day**  
Inovação  
contra a crise

**Quidgest – Consultores de Gestão, S.A.**  
R. Castilho n.º 63 – 6.º  
1250-068 Lisboa | Portugal  
tel. (+351) 213 870 563  
fax. (+351) 213 870 697

**Quidgest – Ingeniería de Software**  
Calle Floridablanca, 98 – Ent. 1.º 2.º  
08015 Barcelona | España  
tel. (+34) 616 893 789

**Quidgest – Timor**  
Bidau Mota Klaran  
Dili | Timor-Leste  
tel. (+670) 732 68 23

**Quidgest – Software Plant**  
Avenida Ho Chi Min, n.º 677, 1.º  
Maputo, Moçambique  
tel. (+258) 21 328 360

**Quidgest – Software Engineering**  
Unit. 302 | Langdale House | 11 Marshalsea Road  
London SE1 1EN | United Kingdom  
tel. (+44) 207 785 72 28

# Agenda

---

- Introdução
- Problema
- Objectivo
- Abordagem tecnológica
- Implementação
- Resultados
- Conclusão

# Q-Day

Inovação  
contra a crise

Quidgest



## Introdução

# Introdução

---

Estamos atentos à utilização dos nossos SI e apercebemo-nos de que os nossos clientes perdem muito tempo a dar apoio pós-formação.

Uma parte desse trabalho era repetitiva. Consistia em “ditar” em termos simples como se interage com o SI.

# Q-Day

Inovação  
contra a crise

Quidgest



# Problema

# Problema

É gasto **muito tempo** no apoio aos utilizadores e o processo **não está otimizado**.



# Analogia

Introdução do tractor



**Ferramenta** que aumentou a produtividade agrícola.

# Q-Day

Inovação  
contra a crise

Quidgest



## Objectivo



# Objectivo

---

Criar um **assistente virtual** que **guarde** as acções efectuadas, as **repita** e as **descreva** em linguagem natural, uniformemente e com rigor.

# Q-Day

Inovação  
contra a crise

Quidgest



# Abordagem tecnológica

# Abordagem Tecnológica

**Trabalhar sobre a Interface e não sobre os dados.**

Porquê?

- Os dados não interessam.
- As tarefas passo-a-passo descrevem-se com base na interface.
- Necessidade de uma ajuda visual (imagens).

# Q-Day

Inovação  
contra a crise

Quidgest



# Implementação

# Implementação

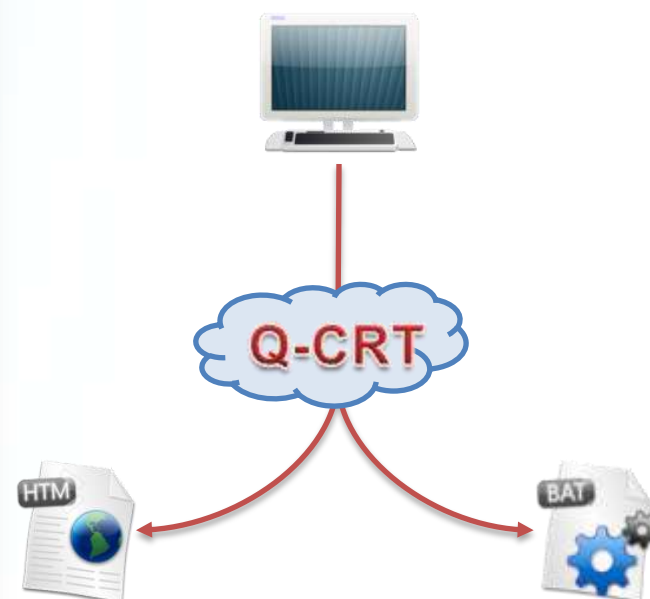
---

Foi criada uma ferramenta que:

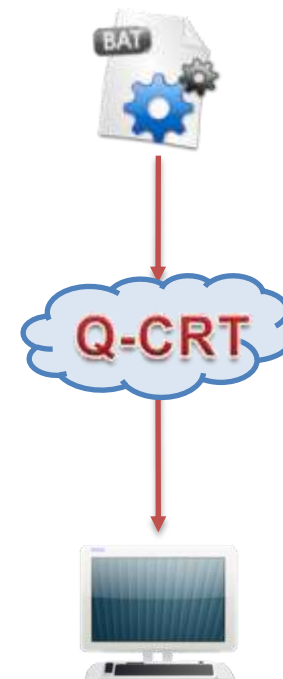
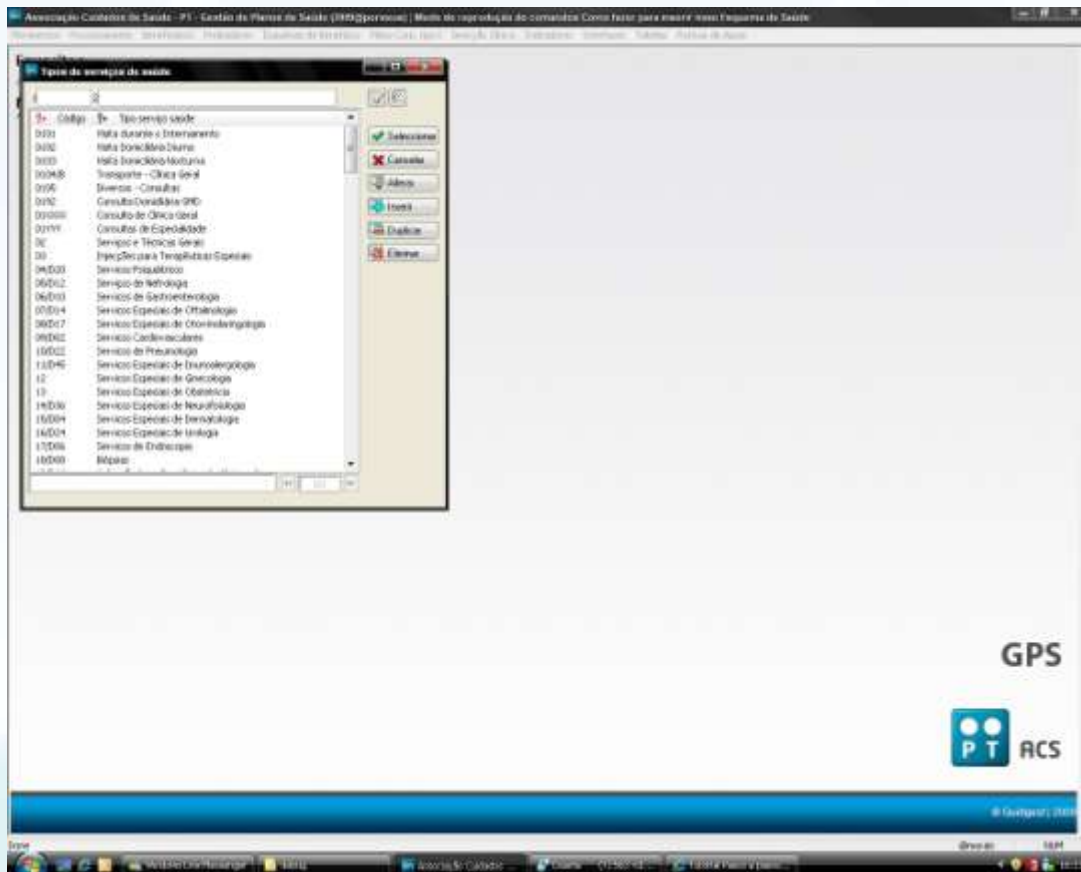
- Captura os comandos.
- Reproduz as acções.
- Gera tutoriais.

**Q-CRT**

# Captura



# Reprodução



# Tutoriais

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying a URL. The page content includes a blue header with the title 'Como fazer para inserir novo Esquema de Saúde' and a subtitle 'Tutorial passo a passo'. Below the header, there are two paragraphs of text: 'Selecione o menu Esquemas de Benefícios > Serviços de Saúde.' and 'Selecione a ficha da lista mostrada na imagem 1.'. An inset window titled 'Tabela de serviços de saúde' is shown, containing a table with columns 'ID' and 'Tipo serviço-saúde'. The table lists various medical services with their corresponding IDs. The service 'Consulta de Clínica Geral' with ID '01000' is highlighted. To the right of the table are buttons for 'Selecionar', 'Cancelar', 'Ok', 'Cancelar', 'Ok', and 'Cancelar'. Below the inset window, the text 'Imagem 1' is visible. At the bottom of the page, there is a final instruction: 'Selecione **acrescentar** com o botão direito do mouse sobre a lista.'

ID	Tipo serviço-saúde
0101	Nota de entrega e internamento
0102	Nota Consultativa Diária
0103	Nota Consultativa Noturna
010406	Transporte - Clínica Geral
0105	Diversos - Consultas
0106	Consulta Descritiva (DQ)
01000	Consulta de Clínica Geral
01000	Consulta de Especialidade
02	Serviço e Técnicas Gerais
03	Injeções para Terapias Especiais
04020	Serviços Reprodutivos
04021	Consultas de Infertilidade
04022	Serviço de Endometriologia
07014	Serviço Especial de Oftalmologia
08017	Serviço Especial de Otorrinolaringologia
08002	Serviço de Cardiologia
10002	Serviço de Pneumologia
11045	Serviço Especial de Neurologia
12	Serviço Especial de Ginecologia
13	Serviço Especial de Obstetrícia
14006	Serviço Especial de Neurofisiologia
15004	Serviço Especial de Dermatologia
16004	Serviço Especial de Urologia
17006	Serviço de Endoscopia
18006	Biópsias





# Q-Day

Inovação  
contra a crise

Quidgest



## Resultados

# Resultados

---

Passou a ser possível gerar “um suporte” de forma **simples, rápida, *standard* e sem ambiguidades** sempre que necessário.

Necessidades reincidentes têm resposta ainda **mais rápida.**

# Novas valências

---

- **Ajuda na criação** de manuais e *Knowledge Bases*.
- **Reduz a dependência** do cliente face ao fornecedor, e do utilizador face ao suporte técnico.
- **Possibilita a bidireccionalidade**. O utilizador também pode colocar questões apoiado na captura do que fez.

# Q-Day

Inovação  
contra a crise

Quidgest

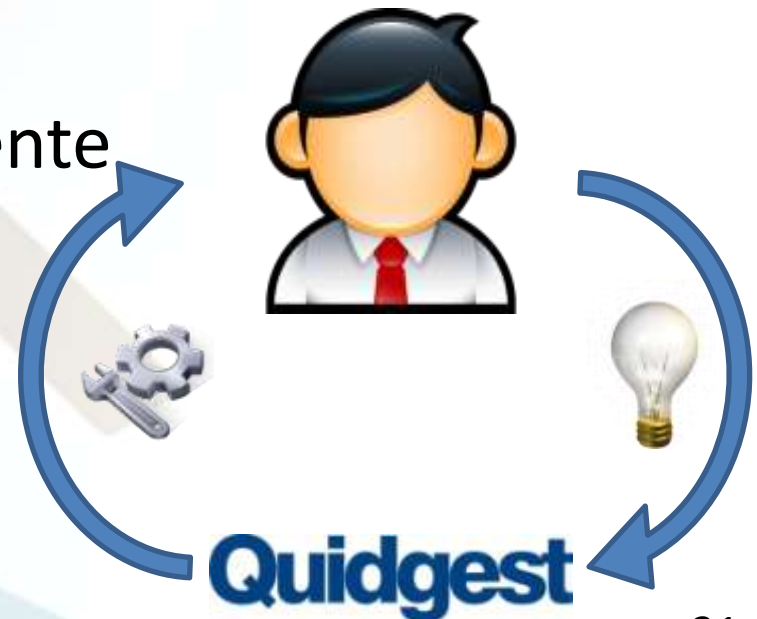


## Conclusão

# Conclusão

Na Quidgest olhamos sempre para a inovação como forma preferencial e prioritária de resolver problemas e **evoluir**.

Com os nossos clientes, analisamos e conseqüentemente **inovamos**.



**Q-Day**  
Inovação  
contra a crise



**Obrigado pela atenção!**

[sergio.morais@quidgest.pt](mailto:sergio.morais@quidgest.pt)  
[duarte.teixeira@quidgest.com](mailto:duarte.teixeira@quidgest.com)