

**Quidgest**



www.quidgest.com  
quidgest@quidgest.com

# Tecnologias de Performance Empresarial

Alexandre Leiria  
alexandre.leiria@quidgest.com



## A **Rota** das **Exportações**

18 de Setembro de 2012 | BES Arte e Finança



# Objectivos

Dotar os participantes de um enquadramento que lhes permita identificar as diferentes tecnologias Quidgest, demonstrando como estas estão directamente associadas ao aumento da performance das organizações.



# Roadmap

1. Identificar as diferentes camadas na estrutura de uma organização
2. Caracterizar alguns modelos da nova gestão
3. Apresentar as tecnologias Quidgest de suporte à performance Organizacional



Que camadas definem a estrutura de uma organização?

- Estrutura Organizacional



Gestão

Controlo e Planeamento  
Gestão Operacional | Funções de suporte

Execução das actividades, tarefas e rotinas



Que camadas definem a estrutura de uma organização?

- **Necessidades**

**Camada Estratégica**

Analisa o negócio, faz análise preditiva e gestão do Risco, modela e simula diferentes cenários. É responsável pela definição dos objectivos e respectivas estratégias. Define as boas práticas ao nível do Corporate Governance

**Camada Funcional**

Organiza e remodela processos internos de forma otimizada e eficiente, para possibilitar a redução de custos, despesas e tempo, maximizando resultados.

Organiza a área de gestão de pessoas, gerindo a evolução profissional de cada colaborador, medindo resultados e aumentando a produtividade com eficiência. Camada Responsável pelo **Compliance e Gestão da Performance**

**Camada Operacional**

Integrar informação de origem interna e externa, transversal a toda a organização, englobando todas as áreas funcionais como a financeira, produção, vendas, etc. Soluções simples, intuitivas e fáceis de usar.



# Corporate Governance

Definição da OCDE em 1999 – Governo das Sociedades

É o sistema pelo qual as organizações são geridas e controladas.

A sua estrutura especifica a distribuição dos direitos e das responsabilidades dos diferentes participantes na empresa – o conselho de administração, os gestores, os accionistas e outros intervenientes – e dita as regras e procedimentos para a tomada de decisões nas questões empresariais.

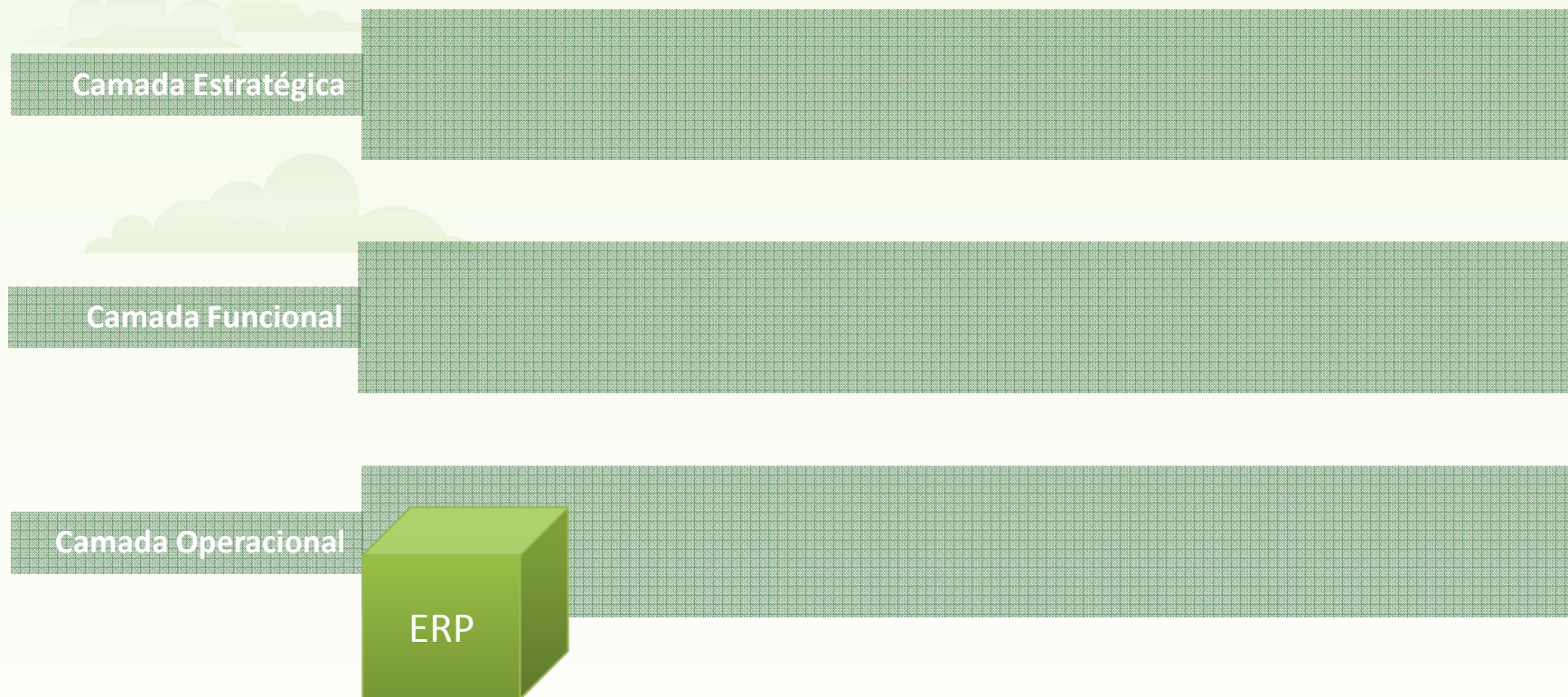
Ao fazê-lo, fornece também a estrutura através da qual a empresa estabelece os seus objectivos e formas de os atingir e monitorizar a sua performance.



# BPM – Business Process Management

## A gestão dos processos

- Os modelos de BPM visam Organizar e remodelar os processos internos com o objectivo de otimizá-los e a torná-los eficientes, por forma a possibilitar a redução de custos, despesas e tempo, maximizando resultados.

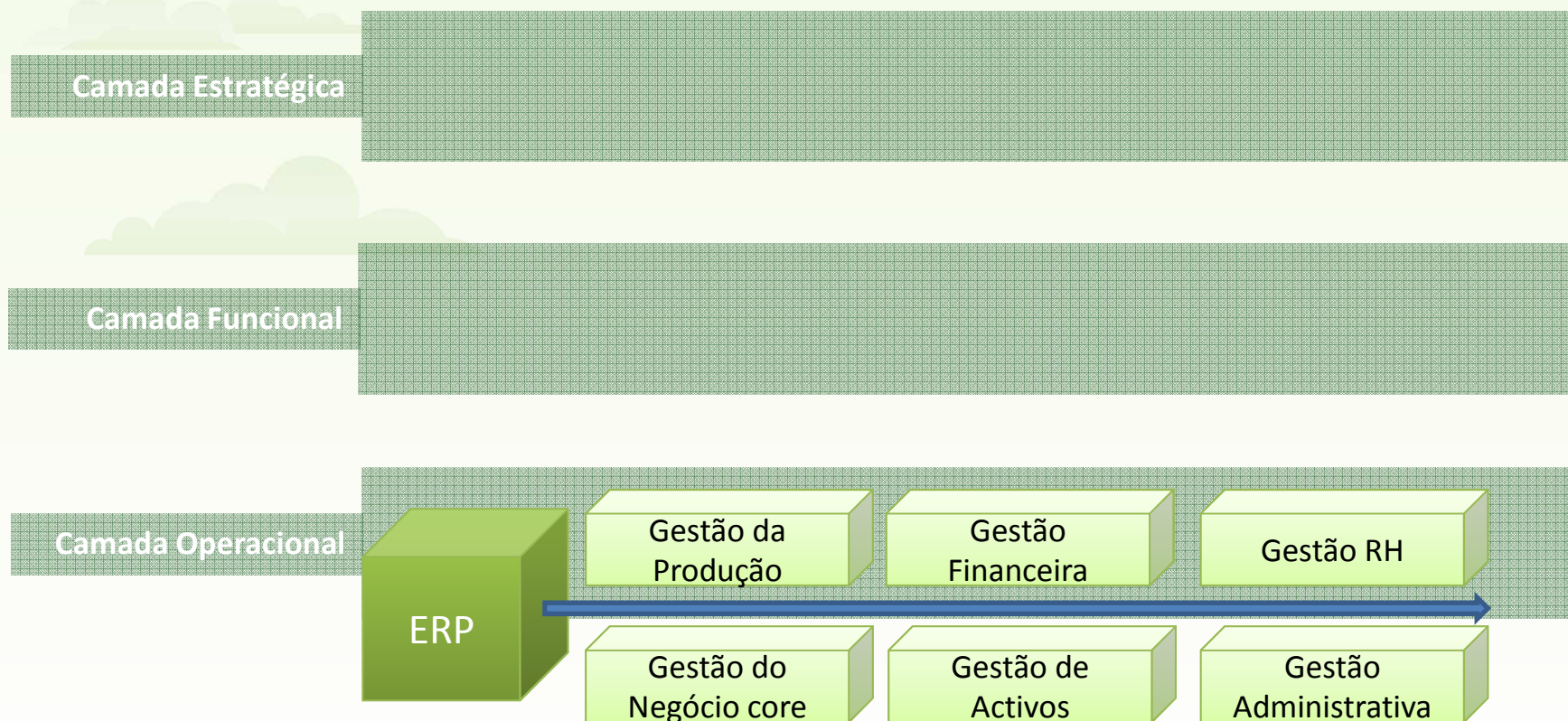






# ERP – Enterprise Resource Planning

- O ERP é um software de gestão que automatiza as várias actividades da organização através de sistema de software integrado.
- O seu objectivo é facilitar o fluxo de informação entre todas as áreas funcionais dentro dos limites da organização e gerir as ligações com entidades externas
- É uma solução que integra os processos e regras de negócio num único sistema que partilha a informação pelas diferentes camadas





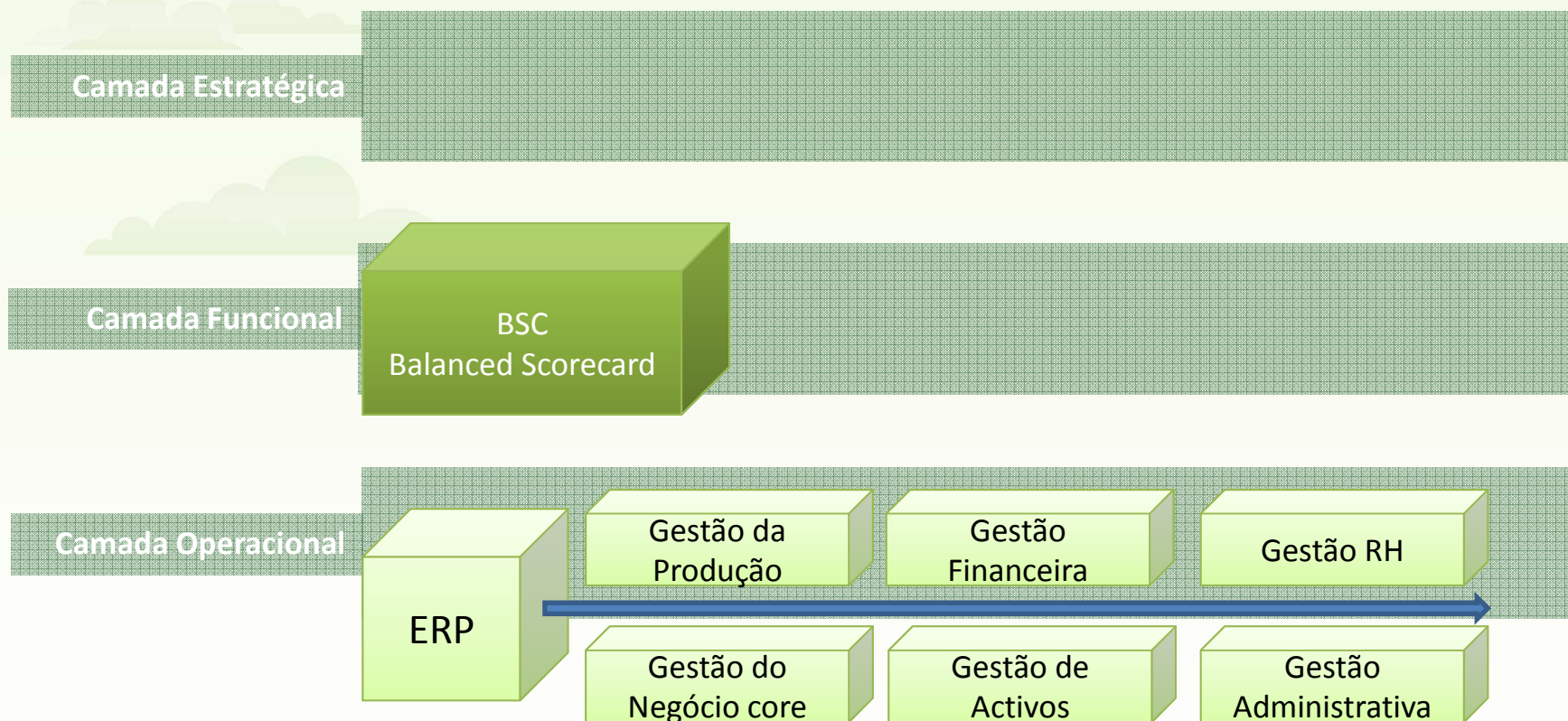
# Requisitos de implementação de um ERP

- É adequada à minha actividade?
- Dá à organização o que ela efectivamente precisa?
- As regras de negócio estão presentes?
- Provoca uma mudança positiva?
- Os custos vão diminuir?
- A produtividade da empresa vai aumentar?
- Os colaboradores vão ser mais eficientes?
- Farei mais com menos ou o mesmo mas melhor?
- A qualidade do serviço prestado irá melhorar?
- O volume de negócios irá aumentar?



# Vantagens

- Eficácia nos processos operacionais
- Aumento da qualidade de serviço
- Simplificação dos Procedimentos
- Automatização e Autonomia
- Otimização da Gestão dos Recursos Humanos
- Melhoria na tomada de decisão





# BSC Balanced Scorecard Quidgest

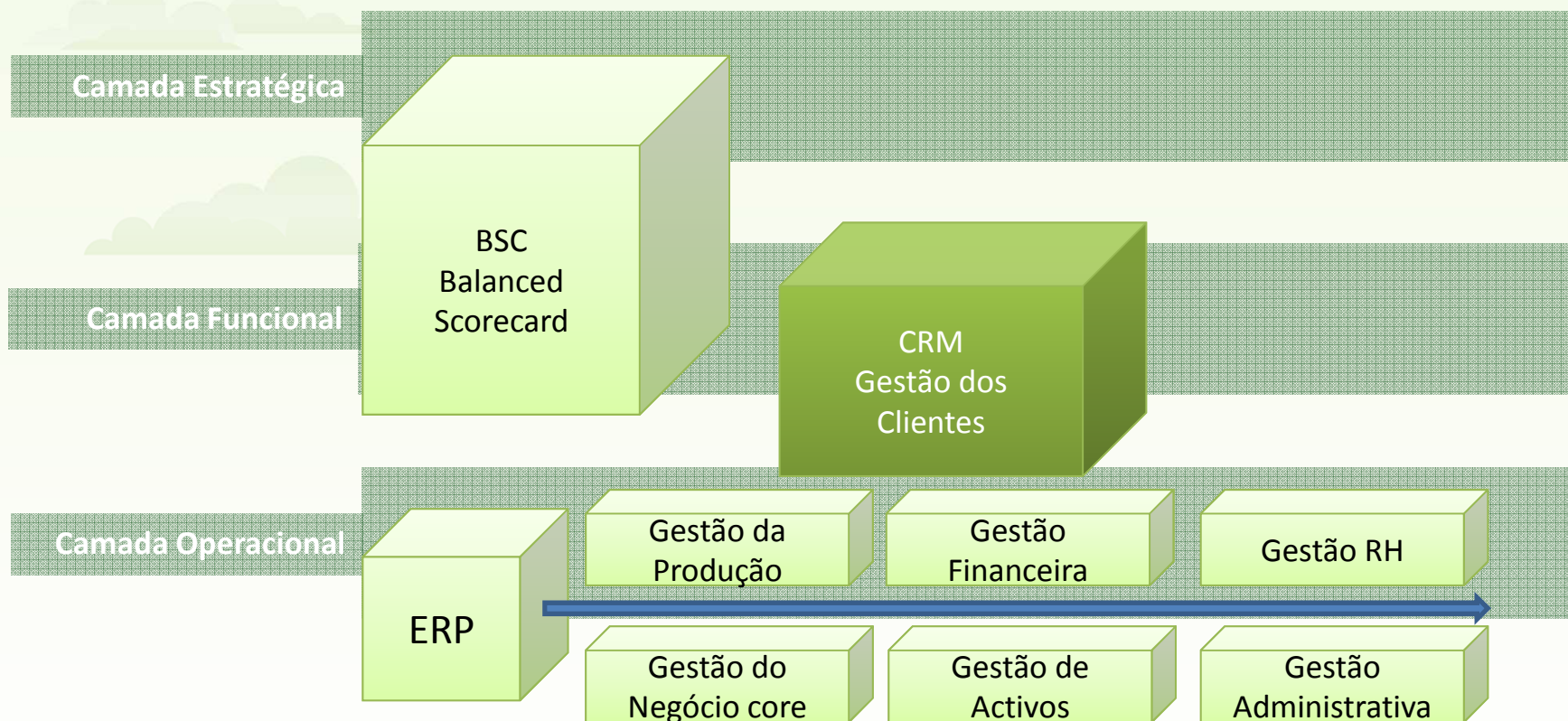
## Uma gestão por objectivos

- O Balanced Scorecard é uma metodologia de apoio à gestão operacional que permite implementar e monitorizar a estratégia em tempo real.
- Desenvolvida 1992 por Robert Kaplan e David Norton, professores da Harvard Business School.
- É uma metodologia de medição e avaliação da performance nas várias perspectivas das organizações que permite garantir a eficácia do planeamento, da comunicação, da execução, da monitorização e do controlo da estratégia organizacional.
- A Solução de BSC Quidgest permite uma união perfeita, e de forma eficiente, entre a camada estratégica e a camada operacional.



## Vantagens BSC Quidgest

- Permite que os colaboradores possam estar alinhados com a estratégia da organização e interagir com os diferentes objectivos ao nível operacional e funcional.
- Os executivos e gestores podem quantificar objectivos e metas; e definir estratégias para cada área da organização.
- A sua grande vantagem é o facto de contemplar objectivos e métricas de carácter não financeiro, abrangendo as várias perspectivas da organização.







# CRM - Customer Relationship Management

## Algumas funcionalidades

- Gestão de contactos
- Gestão do trabalho interno
- Gestão de reclamações
- Facturação
- Gestão de campanhas e mailings
- Avaliação da satisfação do cliente



# CRM - Customer Relationship Management

## Gestão do Relacionamento com os Clientes

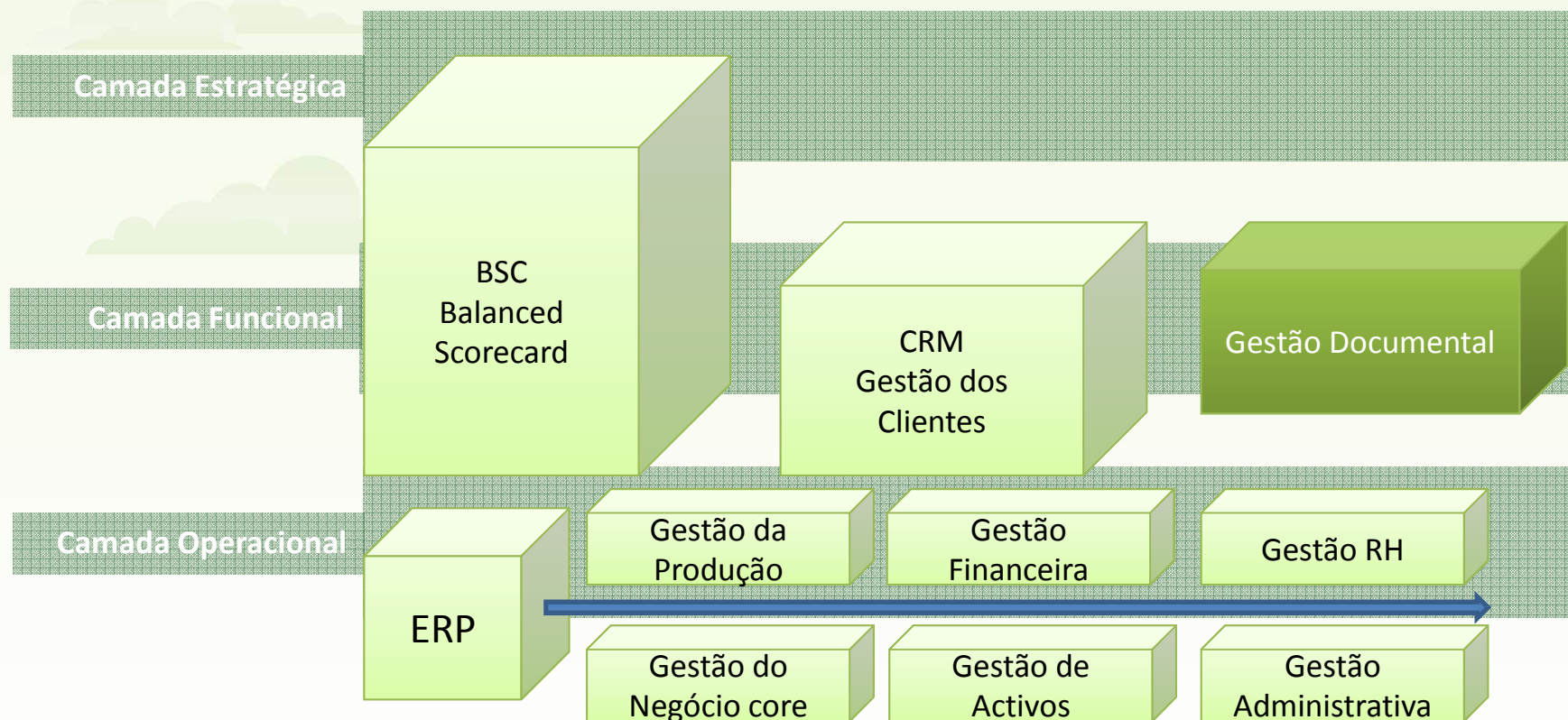
- O CRM é uma metodologia utilizada para perceber as necessidades e antecipar comportamentos de consumidores
- Tem como objectivo fortalecer a relação entre a organização e os seus clientes.
- Em termos tecnológicos, é uma ferramenta que reúne um elevado conjunto de informação sobre clientes, vendas, marketing e tendências de mercado.



# CRM - Customer Relationship Management

## Vantagens

- **Melhor comunicação interna**  
Toda a organização partilha informação sobre as acções realizadas diariamente para cada entidade.
- **Maior satisfação dos clientes**  
Ao ter uma noção completa das actividades desenvolvidas para cada cliente, quais os intervenientes no processo, as horas afectas às acções e os resultados obtidos, a Organização consegue gerir com maior eficácia a sua relação com cada cliente.





# Gestão Documental

## Principais desafios

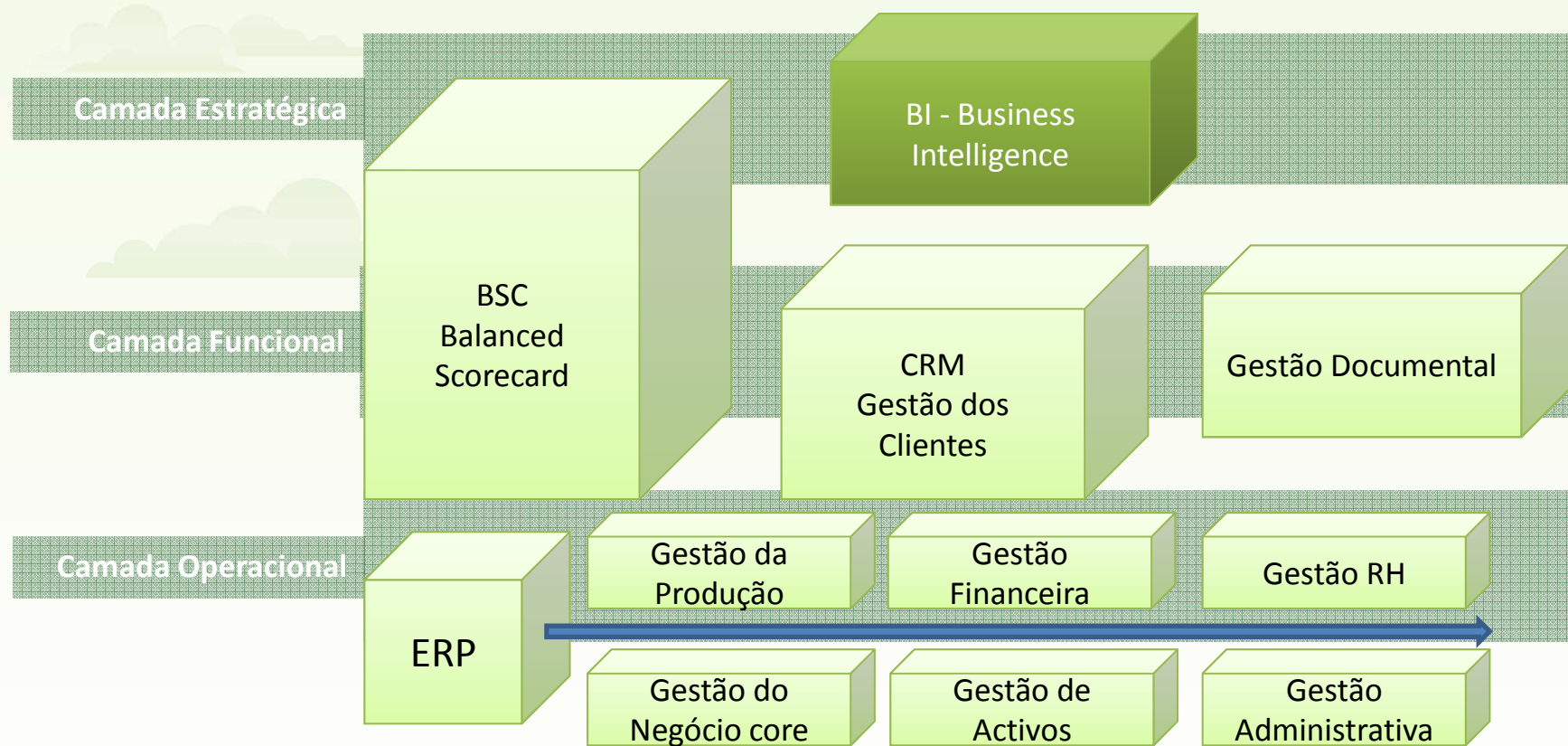
- Grandes volumes de informação que crescem exponencialmente
- > 70% da informação útil na organização não é analisada nem apresentada no apoio à tomada de decisão



# Gestão Documental Quidgest

## Vantagens

- Desmaterialização de processos  
Registo, digitalização, circulação e armazenamento de documentos em formato electrónico
- Redução dos custos  
Introdução, tratamento e processamento automáticos da informação, sem necessidade de duplicação de documentos
- Protecção física dos documentos originais
- Pesquisa e disponibilização rápida da informação
- Actualização constante da informação disponível
- Uniformização do tratamento da informação
- Melhoria dos fluxos de trabalho





# BI – Business Intelligence

## Inteligência Empresarial

- É um termo criado pela Gartner Group na década de 80
- Descreve a capacidade e a habilidade das organizações para aceder aos dados e explorar as informações
- A solução de BI Quidgest integra um conjunto de ferramentas analíticas que permite explorar os dados com várias combinações possíveis





## BI – Business Intelligence

### Porquê implementar?

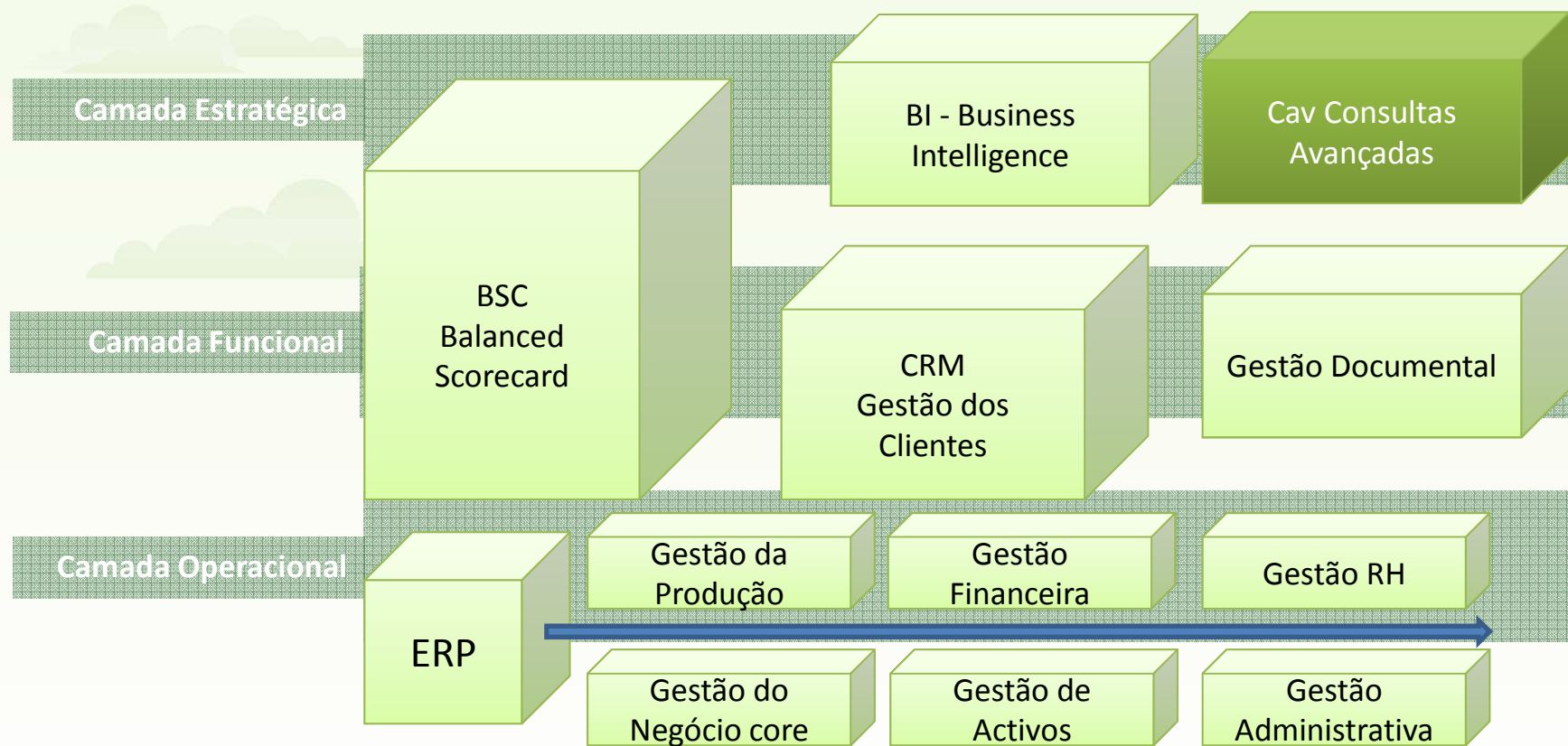
- *Porque a maior parte das organizações, mesmo aquelas que implementaram modernos sistemas de gestão integrada (ERP's), enfrentam grandes dificuldades em tratar, manipular e disponibilizar informação de gestão que seja confiável e capaz de ser disponibilizada aos quadros superiores da organização de forma exacta e fidedigna.*



# BI – Business Intelligence

## Principais funcionalidades

- *Análise da Performance da organização, dos gestores e do negócio*
- *Planeamento e monitorização em tempo real*
- *Reporting Financeiro e Operacional*
- *Análise estatística*
- *Colaboração*
- *Mobile BI*





## CAv – Consultas Avançadas

### Solução de BI

- A solução de Consulta Avançada vem potenciar a informação que possui nos seus sistemas, permitindo recolher, de forma muito mais simples e eficaz, dados anteriormente inacessíveis.



## CAv – Consultas Avançadas

### Solução de BI

- **É um sistema todo ele webizado.**
- **Possui uma forte componente de self-service que permite autonomizar o acesso às diferentes análises sem recorrer aos departamentos de IT.**



# CAv – Consultas Avançadas

## Vantagens

- Elevado nível de integração
- Aumento da capacidade de decisão
- Simplicidade ao mais alto nível
- Eficácia na extracção de dados
- Níveis de acesso diferenciados



# Tecnologias Quidgest

## O Genio

- Todas as tecnologias Quidgest são desenvolvidas pelo o Genio
- O Genio é uma plataforma de geração automática de software



## Tecnologias Quidgest Vantagens de Genio

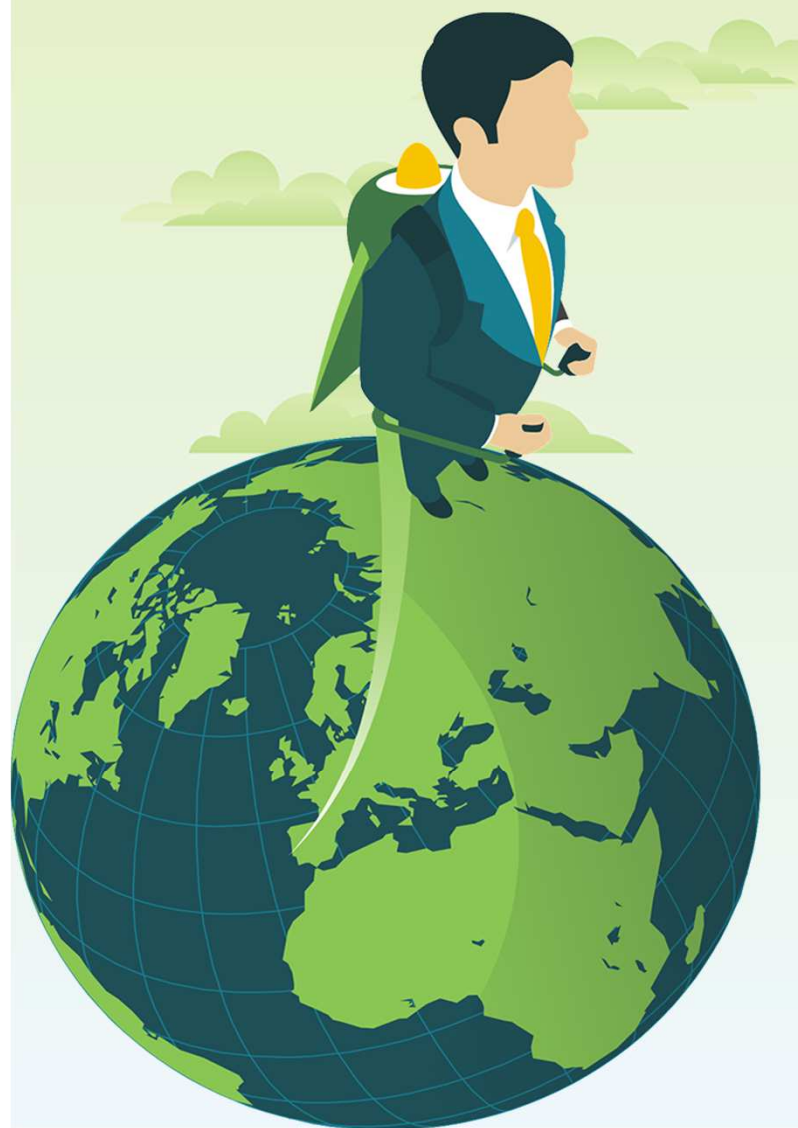
- Todas as soluções Quidgest oferecem 100% de customização
- Capacidade de desenvolvimento específico em tempo recorde e sem limitações
- Capacidade de produção constante de mais de 200 soluções informáticas



**Quidgest**



www.quidgest.com  
quidgest@quidgest.com



Muito Obrigado



A **Rota** das  
**Exportações**

18 de Setembro de 2012 | BES Arte e Finança