



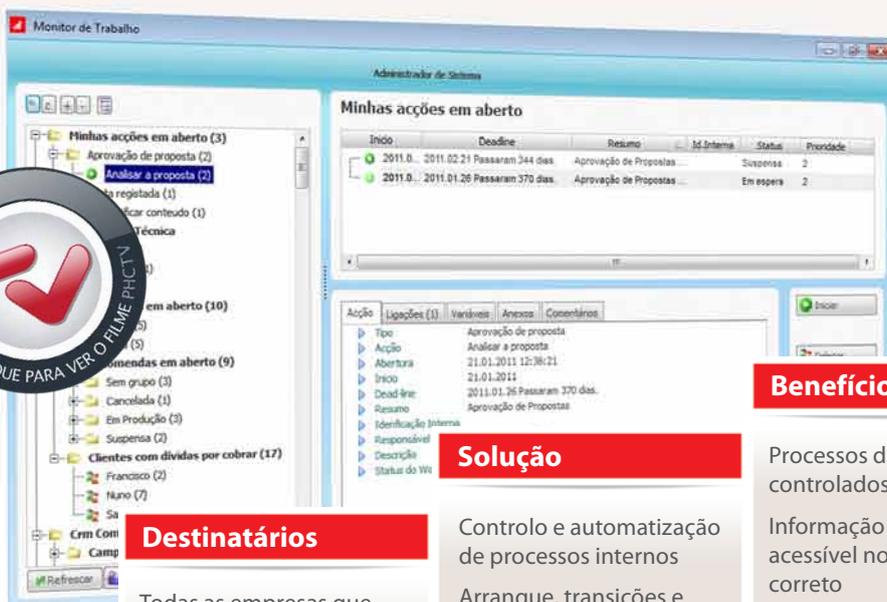
PHC Workflow CS

O controlo e a automatização de processos internos

A solução que permite que um conjunto de ações a executar siga uma ordem pré-definida, de acordo com as normas da empresa, aumentando a agilidade e a produtividade dos colaboradores.

**BUSINESS
AT SPEED**

Visite www.phc.pt



O Acesso a toda a informação encontra-se centralizado num único monitor.

Destinatários

Todas as empresas que necessitam de gerir processos pré-definidos entre várias pessoas e/ou departamentos

Solução

Controlo e automatização de processos internos
Arranque, transições e fecho de ações
BPM (Business Process Management)

Benefícios

Processos de negócio controlados
Informação tratada e acessível no momento correto
Maior eficiência
Redução de custos de gestão
Satisfação do Cliente
Transparência dos processos

Principais funcionalidades

- Defina a sequência de ações a serem executadas para determinado processo de workflow.
- Pré-defina quem executa essas ações e quanto tempo tem para o fazer.
- Configure para quem deve escalar uma ação que não foi cumprida no determinado prazo.
- Defina informação específica de cada processo, ou seja, crie variáveis com informação relativa ao processo em particular.
- Visualize um monitor onde cada pessoa configure o arranque automático do monitor de trabalho pode saber todas as ações que tem para executar, bem como a totalidade da informação agregada ao respetivo workflow.
- Configure o arranque automático do monitor de trabalho.
- Associe documentos digitais a cada processo.
- Integrado com a gestão de correspondência do Software PHC® para permitir iniciar workflows relativos a entrada e saída de correspondência.
- Consulte a qualquer momento todo o histórico de ações de cada processo, quem fez o quê e quando, quanto tempo demorou, etc.
- Monitorize o estado de todos os processos internos em aberto.
- Ações multi-utilizador.

O PHC Workflow CS permite:

- Automatizar processos internos
As organizações devem, cada vez mais, automatizar os seus processos internos, não só para reduzir custos, mas ainda para aumentar a satisfação de Clientes e colaboradores, o que em última análise é vital no ambiente competitivo em que vivemos;
- Organização mais rápida e ágil
Um sistema de workflow permite que os processos que a organização possui sejam modelados, automatizados, geridos, monitorizados e otimizados. Torna a organização mais rápida e ágil a reagir;
- Pré-definição de processos internos
O PHC Workflow CS permite à organização pré-definir quais os processos internos que deseja ver automatizados, definir quem o fará, quando e ajudar os colaboradores a executá-los de forma rápida. Desta forma, todos os dados estão sempre disponíveis na empresa independentemente da presença do colaborador responsável.

Vantagens de utilização do módulo PHC Workflow CS:

- O Workflow faz parte do módulo PHC ControlDoc CS nas gamas PHC Advanced CS e PHC Enterprise CS
- Redução de custos
- Com a informação centralizada num único monitor, a gestão das tarefas é mais eficiente, gerando maior rapidez de execução e tomada de decisão;
- Interligação entre departamentos
Os processos são mais normalizados, permitindo desta forma controlar e otimizar a informação interna;
- Transparência
O sistema de workflow torna um processo interno totalmente transparente, melhorando em muito a sua visibilidade e eficiência;
- Satisfação do Cliente
A consistência nos processos leva a uma maior previsibilidade nos níveis de resposta aos pedidos de Clientes;
- Aumento da competitividade e concretização de objetivos
Qualquer organização necessita controlar melhor os seus procedimentos internos para manter a competitividade e atingir os seus objetivos, para isso é necessário:
 - Centralização de processos – A informação deve estar documentada e implementada, de acordo com as normas internas de cada empresa, evitando que a informação circule oralmente pelos diversos colaboradores;

- Aumento da eficiência – O tempo ganho na admissão ou substituição de funções internas dos colaboradores é relevante, pois permite que cada colaborador saiba exatamente o que tem para executar em cada ação;
- Controlo da organização em tempo real – Com o PHC Workflow CS as tarefas que cruzam os vários departamentos podem ser controladas ao pormenor, sabendo quem executa a tarefa, se o *timing* previsto é respeitado e todo o historial de cada ação.

Modo de funcionamento do Workflow

“Gestão de Workflow” a partir de um único monitor
O monitor principal do Workflow encontra-se dividido em 4 áreas distintas:



- A Área 1, mais conhecida por “Workflows em aberto”, permite visualizar os apontadores para os workflows, ações e tabelas de monitor que se encontram no software;
- A Área 2, com o nome de “Minhas ações em Aberto”, disponibiliza ações relativas ao workflow selecionado na área 1. Neste local, pode seleccionar qual a ação sobre a qual vai atuar ou executar;
- Na Área 3, temos os “Elementos sobre a ação”, onde encontra toda a informação relacionada com o registo selecionado na área 2;
- Finalmente a Área 4, “Operações sobre a ação”, permite visualizar as opções para actuar sobre a ação selecionada na área 2. Conforme a ação selecionada e o seu *status* surgem diferentes opções.

Área 1 – “Workflows em aberto”

Nesta primeira área, pode introduzir um registo de correspondência, arrancar um novo workflow, visualizar e agrupar todas as ações a executar pelo respetivo utilizador. Com este ecrã pode iniciar Workflows, desde que tenha acesso para tal, bem como escolher o que deseja observar.



Área 2 – “Minhas Ações em Aberto”

Neste campo tem a possibilidade de visualizar todas as ações a desenvolver, de acordo com o escolhido na área “Workflows em aberto”. Aqui pode selecionar qual a ação sobre a qual deseja atuar, ou seja, executá-la ou obter mais informação.

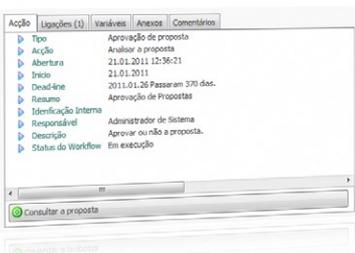
Minhas ações em aberto

| Início | Deadline | Resumo | Id Interna | Status | Prioridade |
|------------|------------|-------------------|------------------------|-----------|------------|
| 2011.01.20 | 2011.02.21 | Passaram 344 dias | Aprovação de Propostas | Suspensa | 2 |
| 2011.01.20 | 2011.01.20 | Passaram 370 dias | Aprovação de Propostas | Em espera | 2 |

Área 3 – “Elementos sobre a ação”

Neste espaço visualiza diversas opções, mediante uma seleção anterior na área “Minhas ações em aberto”. As opções disponibilizadas são:

- Página de Ação – para consultar a descrição da ação;
- Página de Ligações – para consultar as ligações relacionadas com o workflow da ação;
- Páginas de Variáveis – para consultar e definir as variáveis que estão disponíveis no momento da ação selecionada (para alterar uma determinada variável, basta clicar no seu valor e alterar);



- Página de Anexos – para consultar anexos do PHC Control-Doc CS, adicione um novo anexo em pdf ou fax, envie uma mensagem interna a qualquer utilizador ligado à ação, etc.;
- Página de Comentários – para visualizar e introduzir comentários relacionados com a ação. Os comentários introduzidos são copiados para as ações seguintes. Podem ser particularmente importantes se, por exemplo, a ação for delegada para outro utilizador.

Área 4 – “Operações sobre a ação”

Pode visualizar e escolher qual é a opção mais correta. De acordo com a ação selecionada e o respetivo status, surgem diferentes opções que possibilitam:

- Iniciar – para começar uma ação;
- Suspender – neste caso, se a ação já está iniciada, aparece um opção para a suspender;
- Delegar – se na configuração a ação é delegável, então esta opção permite-lhe passar a outro utilizador a execução desta ação;
- Histórico – para consultar as várias alterações que existiram na ação selecionada;
- Terminar – a opção que finaliza uma ação de workflow.



As opções da área 4 variam de acordo com o status do workflow.

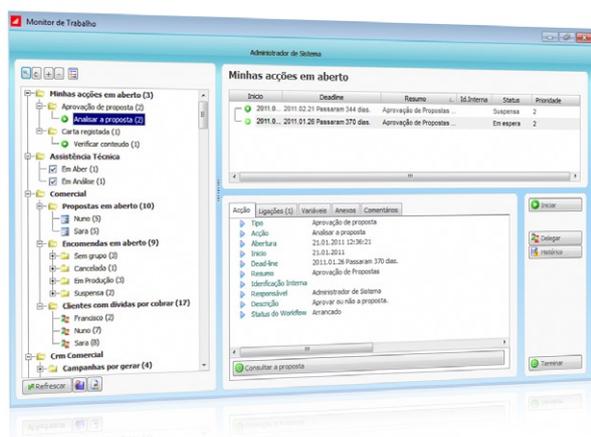
Processos que podem ser geridos pelo PHC Workflow CS

O módulo PHC Workflow CS tem já definido um conjunto de exemplos, permitindo ao utilizador adaptar à sua realidade aqueles que deseja utilizar.

- Aprovação e processamento de despesas de pessoal
Na introdução de despesas profissionais (refeições, combustível, transportes, etc.), o workflow vai despoletar primeiro a aprovação contabilística, depois a hierárquica que dá a despesa como aprovada.
- Aprovação de compras
Ao rececionar uma fatura de um fornecedor, com o PHC Workflow CS pode validar o pagamento através de um processo contínuo e ordenado. Assim, confirma contabilisticamente todos os dados da fatura, verifica se a encomenda corresponde ao solicitado, aprova a compra e, por último, procede ao seu pagamento.
- Correspondência
Assim que chega correspondência por fax, email ou papel, a mesma pode ser digitalizada e arquivada no Software PHC®. Em seguida, inicia um processo, no PHC

Workflow CS, com uma única ação dando conhecimento ao(s) destinatário(s) da chegada de correspondência. Após a consulta do documento em formato digital, o destinatário dá o seguimento necessário.

- Aprovação de propostas para Clientes
Se o vendedor introduz uma proposta no sistema que necessita de aprovação do Diretor Comercial antes de ser enviada ao Cliente, o PHC Workflow CS despoleta uma ação de aprovação da proposta por parte do Diretor Comercial que, por sua vez, delega ao vendedor que fica incumbido de enviar a mesma ao Cliente.
- Gestão de reclamações (Se possuir o Módulo PHC Serviços CS pode integrar a gestão de reclamações com o PHC Workflow CS)



Ao entrar uma reclamação, o módulo PHC Workflow CS despoleta uma ação para o responsável da área reclamada, para que este possa atuar de imediato e responder rapidamente.

- Controlo de qualidade e certificação
Num processo de certificação de qualidade existem inúmeros procedimentos internos que devem ser executados de forma pré-definida. Com o PHC Workflow CS pode despoletar todo o tipo de procedimentos, que ficam devidamente registados com hipótese de auditoria futura.

O que pensam os utilizadores do Software PHC®

“A Quinta Grande, na qualidade de Assistência Técnica Autorizada aos computadores portáteis TOSHIBA, necessita de ferramentas que permitam uma grande facilidade de adaptação, quer a novos tipos de produtos, quer à frequente implementação de novos processos. Esta maleabilidade do Software PHC®, conjugada com o enorme potencial de consulta e análise de dados, permitiu um melhor e mais versátil controlo e adaptação à dinâmica do negócio”.

Aníbal Pereira, Administrador da Quinta Grande.

BUSINESS AT SPEED **PHC**



+134.000
CLIENTES

{ CS

+420
PARCEIROS

+130
Colaboradores

**PHC[®]
FX**

+1.000
UTILIZADORES

Faturação
2012

» 6,5
milhões de euros

Oportunidade x Capacidade x Velocidade = Sucesso no Negócio



Para saber tudo sobre a PHC, subscreva a "iDirecto"
no sítio da internet em www.phc.pt/idirecto