

## Caso de estudo:

Reestruturação dos mecanismos de aprovação  
na tomada de decisões

**Sector: Banca**



O **Santander** ocupa uma posição única na banca internacional, com uma sólida base de negócios comerciais recorrente e um elevado grau de diversificação geográfica, que é garantia de futuro.

O **Santander** construiu um modelo de negócio próprio, que se sustenta sobre os seguintes pilares: concentração da actividade na banca comercial, através da maior rede de sucursais da banca internacional (mais de 14.000, incluindo Sovereign), diversificação geográfica, prudência na gestão de riscos, tecnologia de vanguarda ao serviço da eficiência comercial, disciplina de capital e a melhor equipa de gestão.

O Banco trata assim de proporcionar o **maior valor acrescentado aos seus 90 milhões de clientes, 3 milhões de acionistas e 170.961 empregados.**

## Visão Geral

**País:** Portugal

**Setor:** Banca

**Situação:** O Santander tinha a informação pouco centralizada e muitas vezes existia só e papel ou em email falhando constantemente na passagem de informação e na repetição da mesma.

**Solução:** Plataforma Infosistema iFlowBPM.

## Situação

O Santander deparou-se com um **problema nos seus mecanismos de aprovação na tomada de decisão**. Sempre que eram necessárias autorizações, para dar seguimento a determinados processos (aprovação de cartões de visita, carimbos...), estas eram efectuadas via email ou papel que por sua vez eram acumulados ficando dispersos pela instituição. Como a informação não estava centralizada era difícil consultá-la.

Surgiu então a **necessidade de usufruir de uma plataforma com funcionalidades de Workflow**, de forma a suportar principalmente os processos de recepção e envio de correspondência e o ciclo de vida das facturas de compras (para Cartões de Visita, Carimbos e Datadores, Encomendas), desde a recepção até à respetiva contabilização e pagamento.

## Principais problemas do Santander

- Pedidos de aprovações por email ou entrega em pessoa do papel físico passando por vários departamentos, sujeita a erros humanos;
- Repetição de pedidos devido à dispersão de informação;
- Falhas na passagem da informação por falta de centralização da mesma, levando a demora nos tempos de resposta;
- Falta de mecanismos eficientes de procura e agregação de processos, encomendas, por dados, datas de entrada e estado, estatísticas;
- Impossível determinar a localização do documento físico.

## Solução

A **Infosistema** propôs ao **Santander** uma solução baseada numa aplicação desenvolvida - **iFlowBPM**.

- Informatização dos processos de decisão da instituição;
- Área da Intranet com a lista de processos que é possível executar (cartões de visita, carimbos e datadores; gestão de encomendas; contactos; planos de gestão; pedidos de aprovações, etc.);
- Encaminhamento estruturado de cada processo para as aprovações específicas;
- Obtenção de informações através de integração do iFlowBPM com os sistemas internos da empresa;
- Centralização de toda a informação na plataforma permitindo a agregação de pedidos/encomendas com datas de entrada e estado como também com identificação especificada;
- Informação dos estados de cada processo;
- Expedição das encomendas e correspondência através das funcionalidades de workflow da plataforma iFlowBPM.



## Benefícios

- **Centralização** da informação;
- Pedidos **organizados e estruturados**, possibilitando desta forma **redução de custos**;
- Fluxo de correspondência estruturado e devidamente identificado;
- **Eliminação da possibilidade de extravio** das encomendas através de sistema informatizado com identificação em etiquetas imitadas;
- **Acesso a toda a informação** e tomadas de decisão através de mecanismos eficientes e eficazes de pesquisa sobre os processos abertos ou concluídos;
- **Monitorização** do estado actual dos diversos pedidos para as várias aplicações existentes;
- Eliminação de grande parte da burocracia da instituição.

**Saiba mais em:**

[www.iflowbpm.com](http://www.iflowbpm.com)