UNISYS

IAPMEI – EEN

KMS – Knowledge Management Solution

Praia, 1 e 2 de Dezembro de 2011

IAPMEI
Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas e à Inovação

http://www.iapmei.pt/

Principal instrumento das políticas económicas direcionadas para as **micro, pequenas e médias empresas** dos sectores industrial, comercial, de serviços e construção, cabendo-lhe **agenciar condições favoráveis** para o **reforço do espírito e da competitividade empresarial.**

- Áreas de Intervenção
  - Assistência empresarial
  - Dinamização do empreendedorismo
  - Promoção da inovação empresarial
  - Facilitação do financiamento empresarial
  - Indução de investimento empresarial qualificado
- Rede de Proximidade às Empresas
  - Rede regional de Centros de Desenvolvimento Empresarial, presente em 12 cidades de Portugal
  - Acolhe também a rede de Lojas da Exportação, um serviço criado numa parceria com a AICEP*

(*) Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal

© 2011 Unisys Corporation. All rights reserved.

EEN – Enterprise Europe Network

http://www.enterprise-europe-network.ec.europa.eu/index_en.htm

Criada pela **Comissão Europeia** (CE) no âmbito do Programa-Quadro para a Competitividade e Inovação, a EEN utiliza mais de **500 pontos de contacto** em **50 países** para fornecer serviços que ajudam pequenas e médias empresas (PME) a potenciar a **inovação** e a **internacionalização**, o **acesso a novos mercados**, promover o **desenvolvimento de negócios** e **aumentar a competitividade** em todo o continente europeu

UNISYS

© 2011 Unisys Corporation. All rights reserved.

EEN em Portugal

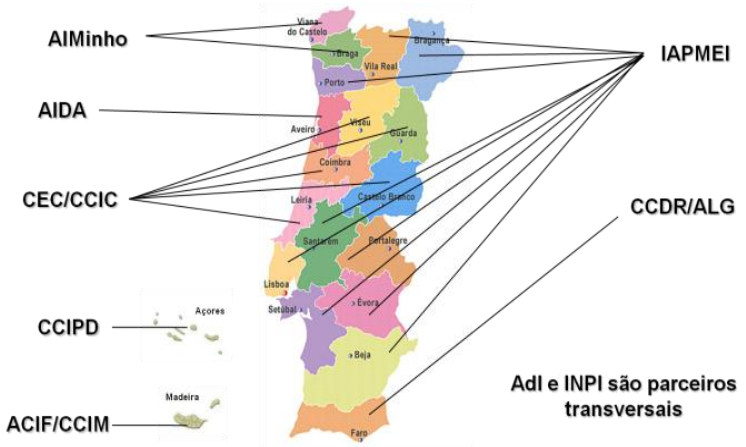
http://www.enterpriseeuropenetwork.pt/Paginas/default.aspx

A subsidiária portuguesa do EEN é composta por um **consórcio de nove entidades públicas e civis**, distribuídas regionalmente por todo o país.

Liderado pelo IAPMEI, a EEN envolve ainda diversas outras entidades portuguesas (Agência de Inovação, a Associação Comercial e Industrial do Funchal - Câmara de Comércio e Indústria da Madeira, a Associação Industrial do Distrito de Aveiro, a Associação Empresarial do Minho, a Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Algarve, a Câmara do Comércio e Indústria dos Açores, o Conselho Empresarial do Centro/Câmara de Comércio e Indústria do Centro e o Instituto Nacional da Propriedade Industrial)

A EEN Portugal oferece, colectivamente, uma gama diversificada de serviços, incluindo:

- Acesso à informação sobre medidas comunitárias de legislação, políticas que afectam a atividade empresarial, novos projetos e programas de financiamento;
- Apoio à inovação, cooperação e parcerias estratégicas de tecnologia que ajudam na internacionalização dos negócios;
- Ajuda à identificação de empresas que pretendam estender as suas operações para novos mercados;
- Suporte à localização de parcerias e oportunidades que incentivem a cooperação aos níveis comercial, de produção, transferência de tecnologia e inovação.



© 2011 Unisys Corporation. All rights reserved.

KMS – Knowledge Management Solution

Objectivo

Fornecer, rapidamente, os serviços que as PME necessitam para aumentar as suas posturas competitivas em todo o continente, a EEN Portugal, estabelecendo um conjunto de conexões que possa permitir às 9 entidades **fornecer um serviço único *one-stop* colaborativo e virtual**.

Desafios / Constrangimentos

- Várias bases de dados por entidade, nenhuma das quais continha informações padronizadas;
- Sem registo das interações feitas com cada cliente PME, que impactou a qualidade de serviço e limitou o conhecimento colectivo dos clientes do consórcio;
- Dificuldades na transferência de processos específicos para um membro específico do grupo e acompanhamento da transferência de atividades em tempo útil;
- Esforço manual e demorado, necessário para reunir informações, fez com que os relatórios periódicos consolidados da atividade da rede exigidos pela CE não fossem fiáveis;
- Inexistência de ferramentas para monitorar a qualidade do serviço prestado;
- Falta de uma base comum de conhecimentos entre as entidades;
- Inexistência de ferramentas para facilitar o trabalho conjunto das equipas e promover a colaboração entre os membros;
- Incapacidade para comunicar, eficazmente, e distribuir conteúdo de missão crítica para as PME;
- Falta de ferramentas self-service que permitam aos clientes o acesso independente aos serviços, enquanto se minimiza o número de contactos diretos

Desafios / Constrangimentos

© 2011 Unisys Corporation. All rights reserved.

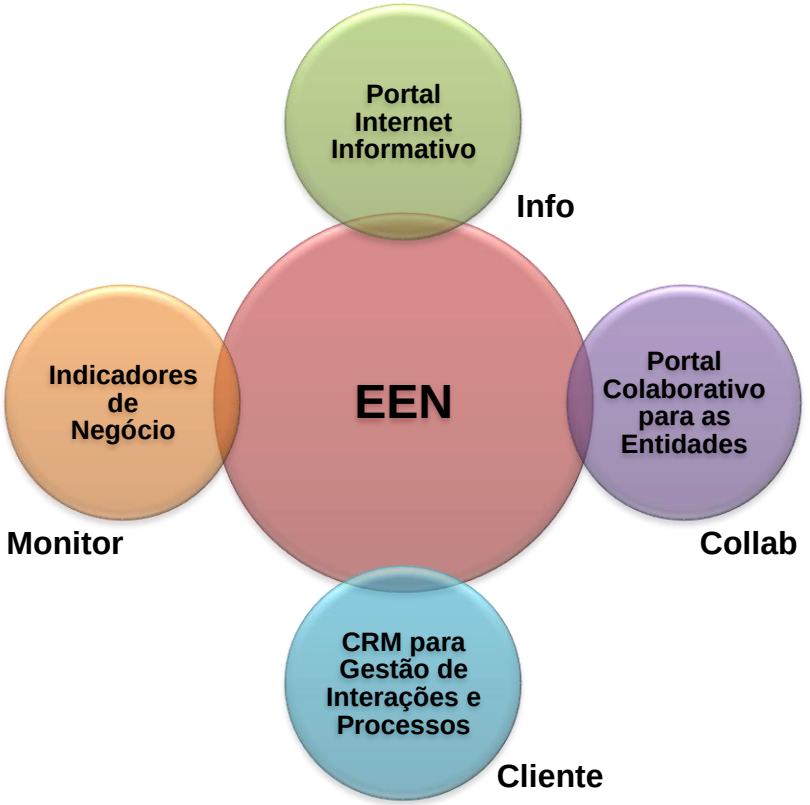
KMS – Knowledge Management Solution

Solução

Concepção e implementação de um **sistema de informação transversal** às 9 entidades da Enterprise Europe Network Portugal, que lhes permitisse ter uma visão agregada e comum dos seus "clientes", registar e partilhar todas as interações tidas com estes, trocar informação de forma ágil e consistente e ter acesso a indicadores relevantes de toda esta atividade.

A solução é composta por 4 módulos totalmente integrados:

- Uma ferramenta de **CRM** (*Client / Citizen Relationship Management*) que permite efetuar a gestão da relação com os "clientes", proporcionando um atendimento multicanal ágil e eficiente (módulo Cliente);
- Um **Portal Internet informativo** que materializa a porta de acesso exterior virtual a toda a solução (módulo Info);
- Um **Portal Colaborativo** criado para promover o trabalho colaborativo entre os nove membros do consórcio português, e disponibilizar uma base de conhecimento viva e comum a todos os elementos da rede (módulo Collab);
- Um conjunto de **indicadores de negócio** bem estruturados, recolhidos de forma automática de todos os subsistemas, permitindo a correta monitorização da atividade da rede e a geração automática do relatório periódico de envio obrigatório à Comissão Europeia (módulo Monitor).



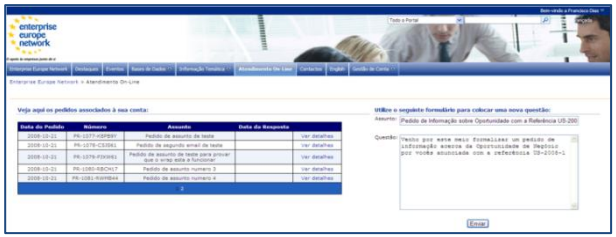
© 2011 Unisys Corporation. All rights reserved.

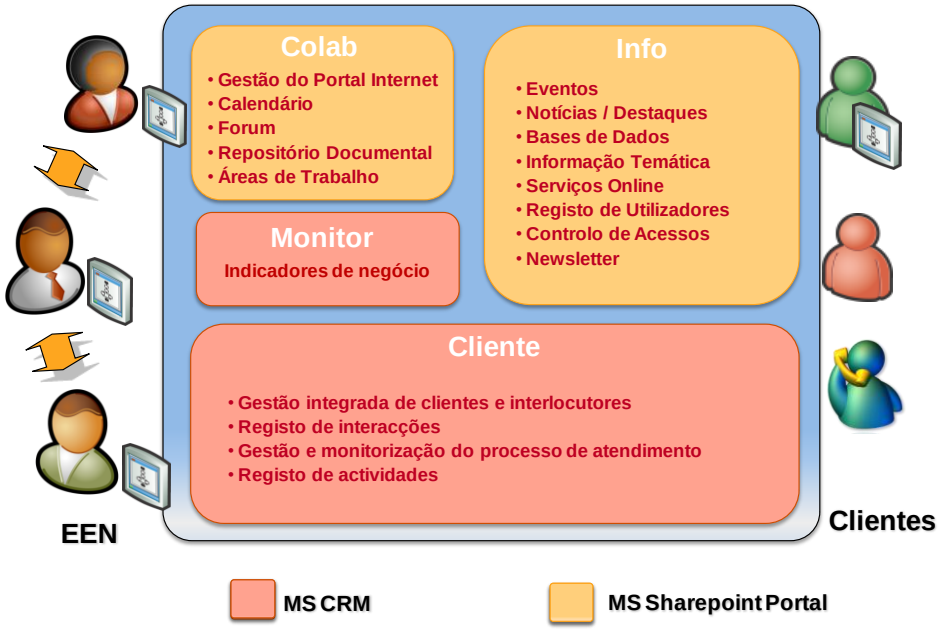
KMS – Knowledge Management Solution

Módulo Info

Módulo Info – Um portal internet sobre tecnologia MS SharePoint Server, com as seguintes principais funcionalidades:

- Criação dinâmica de conteúdos, de forma colaborativa, pelos nove membros do consórcio português;
- **Registo** integrado de **utilizadores e empresas** com o módulo Cliente (CRM);
- **Serviços online** integrados com o módulo Cliente, como a consulta e acompanhamento do estado de processos;
- **Registo dos conteúdos e serviços utilizados**, alimentando a base de dados de clientes e potenciando um melhor conhecimento dos interesses de cada cliente;
- Criação automática de ***newsletter*** personalizada em conformidade com os interesses de cada cliente.



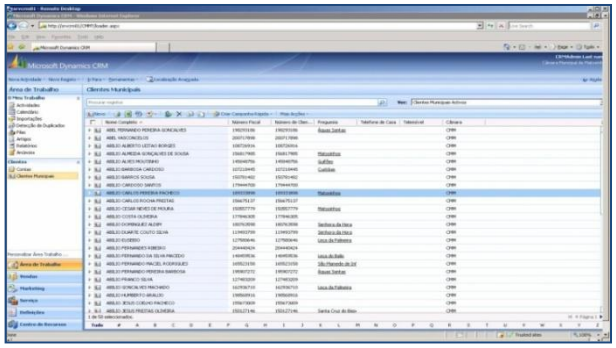


© 2011 Unisys Corporation. All rights reserved.

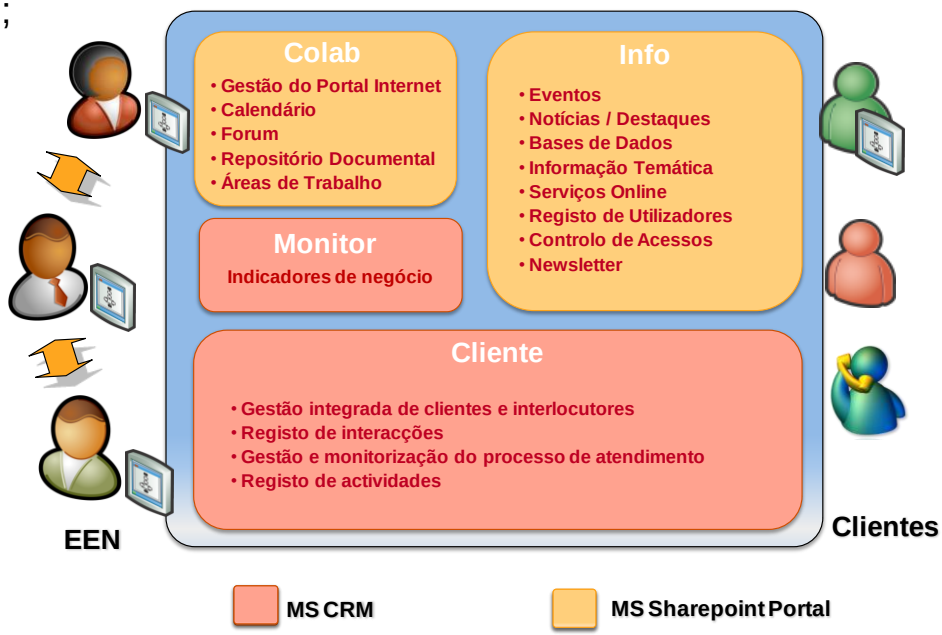
KMS – Knowledge Management Solution

Módulo Cliente

Módulo Cliente – Solução de gestão de clientes, interações e processo de atendimento, sobre Microsoft Dynamics CRM, que constitui a base de clientes centralizada da rede, funcionando como ferramenta de atendimento *front-office* e tratamento dos pedidos em *back-office*:



- **Base de dados centralizada de clientes** visível e partilhada por todos os elementos da rede;
- **Registo** de **todas** as **interações** efectuadas, independentemente do canal utilizado para o contacto;
- **Controlo** das interações via ***workflows*** CRM. Os processos são tramitados de forma controlada e semi-automatizada pelos elementos da rede, podendo cada interveniente relevante consultar o processo de forma a acompanhar e responder corretamente às questões dos clientes.



© 2011 Unisys Corporation. All rights reserved.

KMS – Knowledge Management Solution

Resultados obtidos

Quando apresentámos o consórcio e a visão de desenvolver o KMS, verificámos que estávamos a ser inovadores. Ainda hoje não deve haver muitos países que tenham em comum as quatro vertentes que nós implementámos.

Helena Moura, Chefe de Departamento no IAPMEI

A solução teve elevada adopção e aceitação, quer pelos utilizadores internos como pelos externos, com utilização crescente dos serviços:

- Criação de uma **base de dados de clientes única e normalizada**
  - Em Dezembro de 2010 o consórcio da Enterprise Europe Network em Portugal contava com **6112 clientes**, um número que tende a aumentar, sendo expectável um aumento superior do número de interações com cada cliente.
- **Visão 360º** sobre os clientes registados, e sobre as centenas de pedidos de apoio registados todos os meses;
- Cerca de **40 utilizadores internos** a utilizar diariamente a plataforma e trabalharem de forma colaborativa apesar da dispersão geográfica dos mesmos;
- **Centenas de oportunidades de negócio registadas** via portal internet e de conteúdos introduzidos no portal;
- **Redução** significativa no **esforço** de produção e de atualização de **conteúdos e de indicadores**.

© 2011 Unisys Corporation. All rights reserved.