

BPM HACKATHON

START

ESTRUCTURA CASE – BPM HACKATON

Empresa

Interact Solutions es una empresa brasileña de investigación y desarrollo de software e investigación y desarrollo de software.

En conjunto con sus unidades y socios, Interact ocupa una reconocida posición de liderazgo en Brasil y de expansión en América Latina. La sede de la empresa está ubicada en Lajeado, Rio Grande do Sul.

La organización gestiona su planificación estratégica a través de BSC hace más de 20 años y dentro de sus procesos principales se encuentra la prospección y contratación de nuevos clientes, la programación e implementación de su Suite SA y el soporte técnico. Cuenta con más de 100 colaboradores y presencia en varios países de América Latina.

Proceso de negocio

Actualmente en Interact, se ejecuta el proceso de apoyo de Solicitud de Permisos Laborales, con el cual los empleados de toda la organización piden permiso para ausentarse de la empresa por motivos médicos, educativos, de fuerza laboral o cuando acumulan horas extras positivas.

Interact ha identificado que este proceso por ser ejecutado de forma manual a través de un formulario físico, presenta algunas debilidades, entre ellas:

- Gran desperdicio de tiempo del trabajador al salir de su escritorio para buscar el formulario y llevar a las diferentes áreas;
- El trabajador no tiene una respuesta oportuna de su estado o lugar donde está su solicitud;
- Con frecuencia el formulario de solicitud de permiso se pierde;



- Varias veces es necesario solicitar más de un formulario por trabajar por error al diligenciar formulario;
- No es posible tener un histórico;

En Interact, están buscando una alternativa para que la solicitud de permiso pueda hacerse de forma más ágil, sin necesidad de requerir a formatos impresos y que además permita:

- Hacer la solicitud de ausencia en cualquier momento o lugar;
- Posibilidad de diligenciar las informaciones mínimas requeridas por parte del solicitante, sin que otra persona (gestor o recursos humanos) intervenga;
- Los responsables por ejecutar sus actividades deben recibir su notificación sin interacción humana, esto incluye teléfono, chat o conversación personal;
- El gestor puede aprobar o no la solicitud y esta decisión debe ser notificada por correo electrónico al trabajador que hizo su solicitud de permiso.
- Cuando la solicitud de permiso es aprobada, de alguna manera en el proceso de debe comprobar que el trabajador regresó en la fecha y hora descrita en la solicitud de permiso;
- Recursos humanos es el responsable por comprobar que el trabajador ha retornado de la ausencia.



BPM HACKATHON

START

DOCUMENTACIÓN QUE SOPORTA EL PROCESO

Mapa Estratégico

1. Perspectiva Financeira

1. Crescer com SUSTENTABILIDADE financeira e novos Modelos de Negócios

2. Perspectiva Clientes e Mercado

2. Fortalecer o crescimento de clientes e participação no MERCADO

3. Manter a Satisfação dos CLIENTES

3. Perspectiva dos Processos

4. Ampliar os Canais BR e AL para fortalecer os NEGÓCIOS

5. Pesquisar e desenvolver PRODUTOS E SERVIÇOS

6. Conhecer e atender as expectativas dos CLIENTES

4. Perspectiva Aprendizado e Inovação

7. Ser atrativo e desenvolver os COLABORADORES

8. Adotar boas práticas de GOVERNANÇA e CULTURA Organizacional

9. Gerir a INOVAÇÃO da Interact