Demonstrador – Realizar Viagens

Link Consulting – Tecnologias de Informação, S.A.

Março de 2025

Objetivo

Demonstrar o eProcess num conjunto das suas capacidades/funcionalidades, entre outras, das quais se salientam:

- O processo end2end é dividido de acordo com as plataformas em que irá ser operacionalizado
- O processo é controlado e monitorizado como um todo através do módulo de monitorização
- O processo é operacionalizado e gerido como um processo end2end independente das plataformas em que é operacionalizado
- A escolha dos melhores cenários para o colaborador é efetuada como recurso a motores de inteligência artificial
- A Classificação e Arquivo de documentos é efetuada de forma “inteligente”

Pressupostos

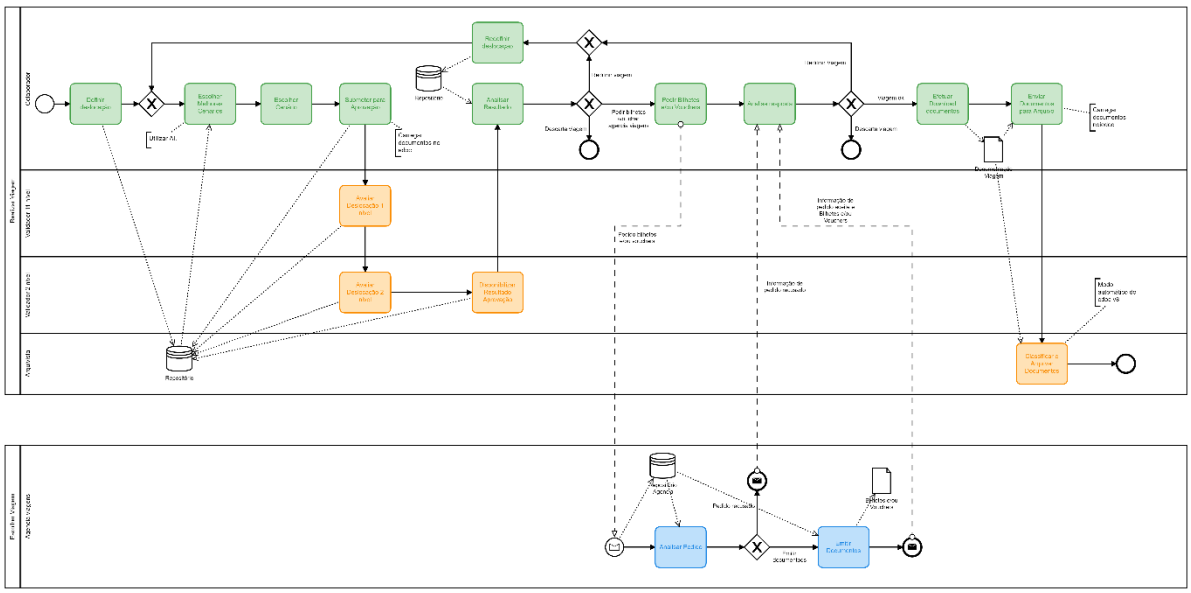
Na operacionalização deste processo serão utilizadas 3 plataformas:

- Atlas, operacionaliza a Pista da Piscina Realizar Viagem cujo ator é o colaborador
- Edoclink, operacionaliza a Pista da Piscina Realizar Viagem cujo ator é o validador 1 e 2º nível e arquivador
- Camunda, operacionaliza a Piscina Escolher Viagem

Poderão ser efetuadas outras combinações para a operacionalização do processo.

O Processo

A figura seguinte apresenta o processo end2end modelado em BPMN.



O processo simula um processo típico dentro de uma organização sempre que um colaborador tem de efetuar uma viagem no âmbito das suas funções e em que é o colaborador que tem de tratar da viagem que vai concretizar, envolvendo uma agência de viagens com a qual a organização tem um protocolo para emitir toda a documentação necessária para a concretização da mesma, bilhetes de transporte, vouchers para estadia, etc.

Atividade	Descrição	Responsável
Definir Deslocação	Quando o colaborador tem de efetuar uma deslocação deve preencher um formulário de viagem o qual deverá conter pelo menos a seguinte informação: • Local da deslocação • Data de início • Data de fim • Transporte • Tipo de Alojamento	Colaborador
Escolher melhores cenários	Tendo em consideração o formulário preenchido pelo colaborador submeter o mesmo a motor(es) de IA para fornecer: • Cenários de meio de transporte, datas, horários e preço. • Cenários de Alojamento, datas, local, tipologia e preços	Colaborador - Motor de IA
Escolher Cenário	Após a receção dos cenários quer de transporte quer de alojamento, deverá ser escolhido o cenário pretendido	Colaborador

Atividade	Descrição	Responsável
Submeter para Aprovação	Após a escolha do cenário de transporte e de alojamento tenham sido aceites, deverá ser preenchido um formulário o qual deverá, pelo menos, conter: • Nome do colaborador • Motivo da viagem • Local da deslocação • Data de início • Data de fim • Centro de custo afetado • Transporte, custo • Alojamento, custo • Observações O formulário deverá ser submetido para aprovação.	Colaborador
Analisar Resultado	Deverá ser analisada o resultado da aprovação. Face ao resultado da decisão, deverá ser decidido efetuar: • Colocar fim ao processo, por não se vir a concretizar a viagem. • Pedir novos cenários • Dar continuidade ao processo, informado a agência para a emissão dos documentos	Colaborador
Redefinir deslocação	Preencher novamente o formulário de viagem com nova informação e que deverá conter pelo menos a seguinte informação: • Local da deslocação • Data de início • Data de fim • Transporte • Tipo de Alojamento	

Pedir Bilhetes e/ou Vouchers	Caso seja aprovada deverão ser pedidos os documentos para a realização da viagem, explicitando à agência de viagens, em formulário da agência, o qual deverá conter pelo menos a seguinte informação: • Nome do colaborador • Organização • Destino da viagem • Data início • Data de fim • Transporte pretendido • Alojamento pretendido	Colaborador
Atividade	**Descrição**	**Responsável**
Analisar Resposta	Deverá ser analisada a resposta da agência de viagens. Face à resposta, deverá ser decidido efetuar: • Colocar fim ao processo, por não se vir a concretizar a viagem. • Redefinir deslocação Dar continuidade ao processo, informado a agência para a emissão dos documentos	Colaborador
Efetuar Download Documentos	Efetuar o download de documentos enviados pela agência de viagens	Colaborador
Enviar Documentos para Arquivo	Submeter uma cópia dos documentos para o arquivador.	Colaborador
Avaliar Deslocação 1º nível	O Aprovador 1º nível deverá ser notificado do pedido de aprovação de viagem e deverá analisar a mesma e decidir ou não da sua aprovação. O aprovador de 1º nível tem um SLA de 2 horas uteis para avaliar o pedido e enviar para o avaliador de 2º nível.	Aprovador 1º nível
Avaliar Deslocação 2º nível	O Aprovador 2º nível deverá ser notificado do pedido de aprovação de viagem e deverá analisar a mesma e decidir ou não da sua aprovação. O aprovador de 2º nível tem um SLA de 2 horas uteis para avaliar o pedido e disponibilizar o resultado da avaliação ao colaborador.	Aprovador 2º nível

Disponibilizar Resultado Aprovação	Deverá ser efetuada uma resposta ao pedido de deslocação a qual deverá conter: • Aprovação / Não aprovação – 1º nível • Aprovação / Não aprovação – 2º nível • Aprovação /Não Aprovação final • Motivo da decisão • Caso de não aprovação, informação sobre a continuidade do processo	Aprovador 2º nível
Classificar e Arquivar e Documentos	Os documentos relativos à viagem do colaborador devem ser classificados e arquivados no sistema.	Arquivador
Atividade	**Descrição**	**Responsável**
Analisar Pedido	A agência de viagens é notificada da existência de um pedido para dar resposta relativo a uma viagem. A agência tem um SLA estabelecido, em protocolo com a empresa, de ter de responder dentro de 4 horas uteis (desde a receção do pedido até enviar a proposta ao colaborador). A resposta deverá ser uma de entre estas duas possíveis: • Não é possível satisfazer o pedido • Emitir e enviar os documentos (bilhetes e vouchers) relativos à viagem pretendida.	Agência de Viagens
Emitir Documentos	Caso seja possível satisfazer o pedido a agência de viagens emite os documentos, bilhetes de transporte e vouchers de estadia e envia os mesmos para o colaborador.	Agência de Viagens

Formulários

Atividade	Descrição
Formulário de pedido de viagem	• Local da deslocação • Data de início • Data de fim • Transporte • Tipo de Alojamento

Formulário Para Aprovação de Viagem	• Nome do colaborador • Motivo da viagem • Local da deslocação • Data de início • Data de fim • Centro de custo afetado • Transporte, custo • Alojamento, custo • Observações
Resposta de Aprovação de Viagem	• Aprovação / Não aprovação – 1º nível • Aprovação / Não aprovação – 2º nível • Aprovação /Não Aprovação final • Motivo da decisão • Caso de não aprovação, informação sobre a continuidade do processo
Atividade	**Descrição**
Pedido de Bilhetes e Vouchers à Agência de Viagens	• Nome do colaborador • Organização • Destino da viagem • Data início • Data de fim • Transporte pretendido • Alojamento pretendido
Resposta da Agência de Viagens de Pedido recusado	Acrescentar ao formulário do pedido de bilhetes e vouchers • Não é possível satisfazer o pedido
Emissão de documentos (bilhetes e vouchers)	• Documento Bilhetes • Documento Vouchers

SLA's

- O Aprovador de Deslocação 1º nível tem 2 horas para efetuar a sua aprovação desde que recebe a notificação até enviar o resultado da aprovação. (Atividade Avaliar Deslocação 1º nível)
- O Aprovador de Deslocação 2º nível tem 2 horas para efetuar a sua aprovação desde que recebe a notificação até enviar o resultado da aprovação. (Atividade Avaliar Deslocação 2º nível)

- A Agência de Viagens tem 4 horas para dar uma resposta ao colaborador, desde que recebe a notificação até que dá a reposta de “Não é possível satisfazer o pedido” ou Emitir os documentos (bilhetes e vouchers) relativos à viagem pretendida.