

quidgest@quidgest.com | www.quidgest.com

**Quidgest**



*Case Study:*

# Q-CRT: um desenvolvimento em parceria com o cliente

# Q-Day

Inovação  
contra a crise

**Quidgest – Consultores de Gestão, S.A.**  
R. Castilho n.º 63 – 6.º  
1250-068 Lisboa | Portugal  
tel. (+351) 213 870 563  
fax. (+351) 213 870 697

**Quidgest – Ingeniería de Software**  
Calle Floridablanca, 98 – Ent. 1.º 2.º  
08015 Barcelona | España  
tel. (+34) 616 893 789

**Quidgest – Timor**  
Bidau Mota Klaran  
Dili | Timor-Leste  
tel. (+670) 732 68 23

**Quidgest – Software Plant**  
Avenida Ho Chi Min, n.º 677, 1.º  
Maputo, Moçambique  
tel. (+258) 21 328 360

**Quidgest – Software Engineering**  
Unit. 302 | Langdale House | 11 Marshalsea Road  
London SE1 1EN | United Kingdom  
tel. (+44) 207 785 72 28

# Agenda

---

- Introdução
- Problema
- Objectivo
- Abordagem tecnológica
- Implementação
- Resultados
- Conclusão

# Q-Day

Inovação  
contra a crise

Quidgest



## Introdução

# Introdução

---

Estamos atentos à utilização dos nossos SI e apercebemo-nos de que os nossos clientes perdem muito tempo a dar apoio pós-formação.

Uma parte desse trabalho era repetitiva. Consistia em “ditar” em termos simples como se interage com o SI.

# Q-Day

Inovação  
contra a crise

Quidgest



# Problema

# Problema

É gasto **muito tempo** no apoio aos utilizadores e o processo **não está otimizado**.



# Analogia

Introdução do tractor



**Ferramenta** que aumentou a produtividade agrícola.

# Q-Day

Inovação  
contra a crise

Quidgest



## Objectivo

# Objectivo

---

Criar um **assistente virtual** que **guarde** as acções efectuadas, as **repita** e as **descreva** em linguagem natural, uniformemente e com rigor.

# Q-Day

Inovação  
contra a crise

Quidgest



# Abordagem tecnológica

# Abordagem Tecnológica

**Trabalhar sobre a Interface e não sobre os dados.**

Porquê?

- Os dados não interessam.
- As tarefas passo-a-passo descrevem-se com base na interface.
- Necessidade de uma ajuda visual (imagens).

# Q-Day

Inovação  
contra a crise

Quidgest



# Implementação

# Implementação

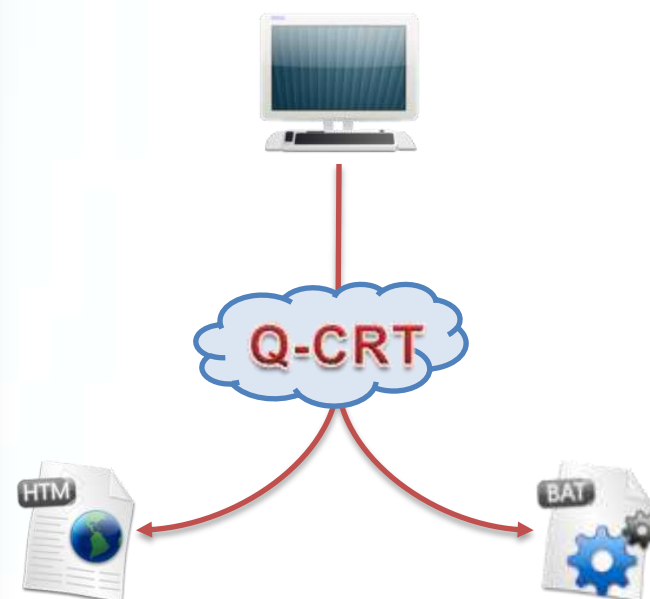
---

Foi criada uma ferramenta que:

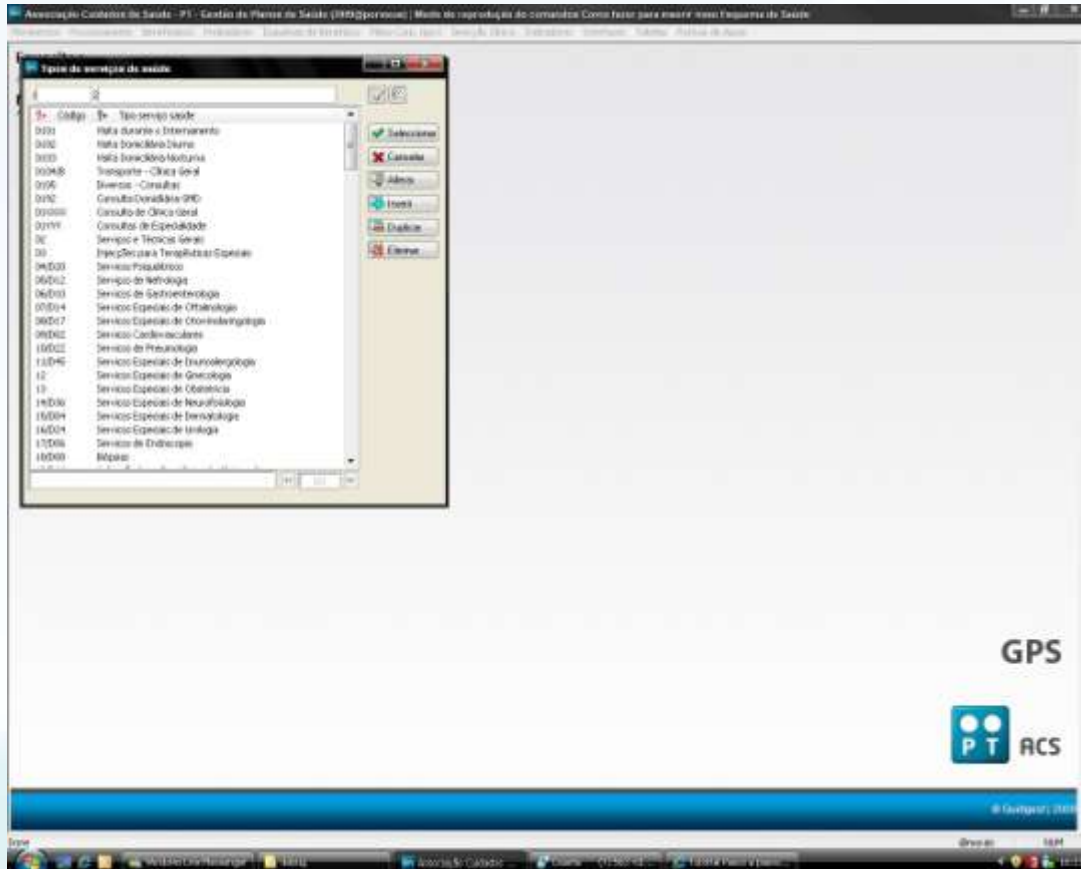
- Captura os comandos.
- Reproduz as acções.
- Gera tutoriais.

**Q-CRT**

# Captura



# Reprodução



# Tutoriais

**Como fazer para inserir novo Esquema de Saúde**  
Tutorial passo a passo

Selecione o menu **Esquemas de Benefícios > Serviços de Saúde**.

Selecione a linha da lista mostrada na imagem 1.

Tela de serviços de saúde

ID	Nome	Tipo serviço-saúde
0001	Atendimento	Atendimento
0002	Atendimento Diurno	Atendimento
0003	Atendimento Noturno	Atendimento
0004	Transporte - Clínica Geral	Transporte
0005	Diversos - Consultas	Consultas
0006	Consulta Descritiva (DQ)	Consultas
00000	Consulta de Clínica Geral	Consultas
00000	Consultas de Especialidade	Consultas
00	Serviços e Técnicas Gerais	Serviços
00	Injeções para Terapias Especiais	Serviços
04000	Serviços Reprodutivos	Serviços
04000	Consultas de Infertilidade	Consultas
04001	Serviços de Endocrinologia	Serviços
07004	Serviços Especiais de Oftalmologia	Serviços
08007	Serviços Especiais de Otorrinolaringologia	Serviços
08000	Serviços Cardiovasculares	Serviços
10002	Serviços de Pneumologia	Serviços
11005	Serviços Especiais de Neurologia	Serviços
12	Serviços Especiais de Ginecologia	Serviços
13	Serviços Especiais de Obstetrícia	Serviços
14006	Serviços Especiais de Neurologia	Serviços
15004	Serviços Especiais de Dermatologia	Serviços
16004	Serviços Especiais de Urologia	Serviços
17006	Serviços de Endoscopia	Serviços
18006	Bipólos	Serviços

Imagem 1

Selecione **acrescentar** com o botão direito do mouse sobre a lista.



# Q-Day

Inovação  
contra a crise

Quidgest



## Resultados

# Resultados

---

Passou a ser possível gerar “um suporte” de forma **simples, rápida, *standard* e sem ambiguidades** sempre que necessário.

Necessidades reincidentes têm resposta ainda **mais rápida.**

# Novas valências

---

- **Ajuda na criação** de manuais e *Knowledge Bases*.
- **Reduz a dependência** do cliente face ao fornecedor, e do utilizador face ao suporte técnico.
- **Possibilita a bidireccionalidade**. O utilizador também pode colocar questões apoiado na captura do que fez.

# Q-Day

Inovação  
contra a crise

Quidgest

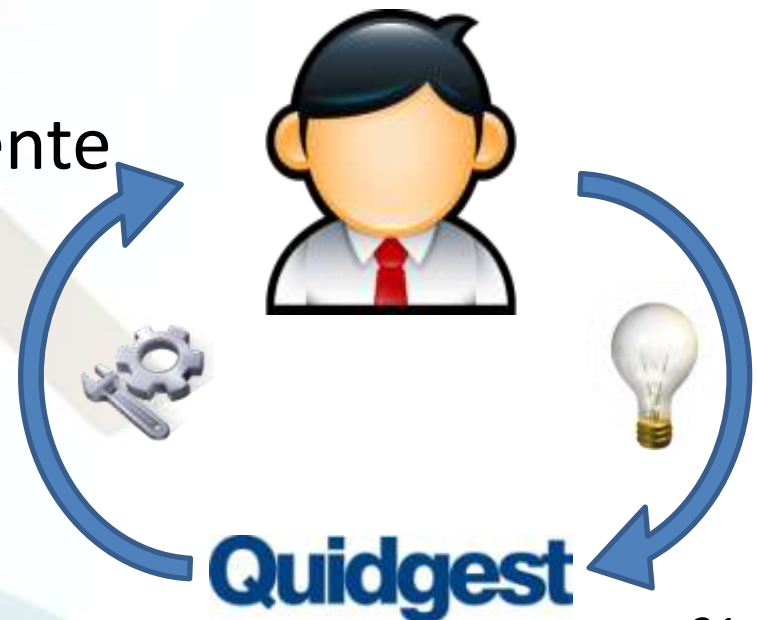


## Conclusão

# Conclusão

Na Quidgest olhamos sempre para a inovação como forma preferencial e prioritária de resolver problemas e **evoluir**.

Com os nossos clientes, analisamos e conseqüentemente **inovamos**.



**Q-Day**  
Inovação  
contra a crise



**Obrigado pela atenção!**

[sergio.morais@quidgest.pt](mailto:sergio.morais@quidgest.pt)  
[duarte.teixeira@quidgest.com](mailto:duarte.teixeira@quidgest.com)