

Otimizar e automatizar o processo ponta a ponta para comercializar planos de saúde assistenciais na Unimed VTRP



A Empresa

A primeira cooperativa Unimed foi fundada em Santos-SP. Quatro anos depois foi fundada a Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo, denominada na época Altomed.

Atualmente, a cooperativa de saúde Unimed é a maior do mundo em seu ramo, com participação em 83% do território nacional. Nos vales do Taquari, Rio Pardo e na região do Jacuí, a Unimed VTRP atende 59 cidades. Possui sede no município de Lajeado, e conta com escritórios regionais em 12 diferentes municípios.

O Desafio

Realizar projeto de melhoria de processo com o mapeamento na notação BPMN e o uso de plataforma BPMS para automação do processo principal relacionado a comercialização de planos de saúde assistenciais. Além disso, deveria realizar:

- Emissão de formulários preenchidos automaticamente.
- Geração automatizada de propostas e orçamentos.
- Implementação de tabela de produtos e planos, possibilitando a geração de contratos com base em regras de negócio automatizadas.
- integração via web services com os sistemas de CRM e ERP de Gestão de Planos de Saúde.
- Uso de serviços SOA com o SPC e Receita Federal, para buscar situação do cliente e dependentes a partir do CPF.

Os Resultados

A Unimed VTRP, com o auxílio da PROJELER, enxugou e simplificou seu processo principal relacionado à comercialização de planos de saúde assistenciais. A automação do processo com BPMS e regras de negócio com BRMS, substituiu documentos impressos em branco por documentos gerados com informações integradas aos sistemas, eliminou a redigitação de informações em diversos aplicativos e garantiu a integridade dos dados cadastrais.

Alcançados todos estes benefícios, foi possível também gerenciar as filas de trabalho, reduzindo em mais de 60% o tempo de atravessamento do processo desde o evento até a entrega dos resultados, com o aumento da satisfação dos clientes.

A Solução

Utilizando a metodologia da PROJELER para mapeamento, análise e automação de processo foram implementadas as seguintes soluções:

- Digitalizar informações uma única vez, integrando os processos subsequentes com confiabilidade, sem a necessidade de conferências e retrabalhos.
- Eliminar trabalho em lote e execução do processo com a perspectiva do cliente (ponta a ponta, do evento ao resultado).
- Revelar e definir regras claras para execução do processo e consumir serviços sem paradas para decisão.
- Obter o maior número de informações dos clientes no início do processo.
- Entregar documentos para o cliente no prazo combinado.
- Rastrear todas as atividades e decisões do processo, associadas a pontos de coleta automática de métricas para compor indicadores e acompanhar metas.



PROJELER