A blurred background image of a business desk. It features a laptop, a pen, a glass of water, and several documents with charts and graphs. The text on the documents is partially legible, including phrases like 'Business activity of company and subsidiaries', 'Detailed information of changing business activity of subdivisions of', 'Product placement', 'Main company', and 'Competitors'.

Seguros Unimed e Constroeste:

Lições aprendidas em dois
cases de automação de
processos críticos do
negócio

Samuel Dall'Agnol

Diretor de Soluções da VIAFLOW

samuel@viaflow.com.br

AGENDA

Boas Práticas de Implantação de BPM

Case Seguros Unimed

- . Desafio
- . Solução
- . O que aprendemos?

Case Constroeste/Grupo Faria

- . Desafio
- . Solução
- . O que aprendemos?

Lições Aprendidas



CASE SEGUROS UNIMED



SOBRE A SEGUROS UNIMED

Empresa de seguros que administra uma carteira de 6,1 milhões de segurados, contando com 36 produtos nos segmentos de Vida, Previdência, Saúde e Odonto.

Está posicionada entre as maiores empresas do setor no País, sendo a 3ª em Saúde, 10ª em Odonto, 10ª em Vida e a 14ª em Previdência Privada.

CASE SEGUROS UNIMED

Formação de Preços, Propostas e Contratos

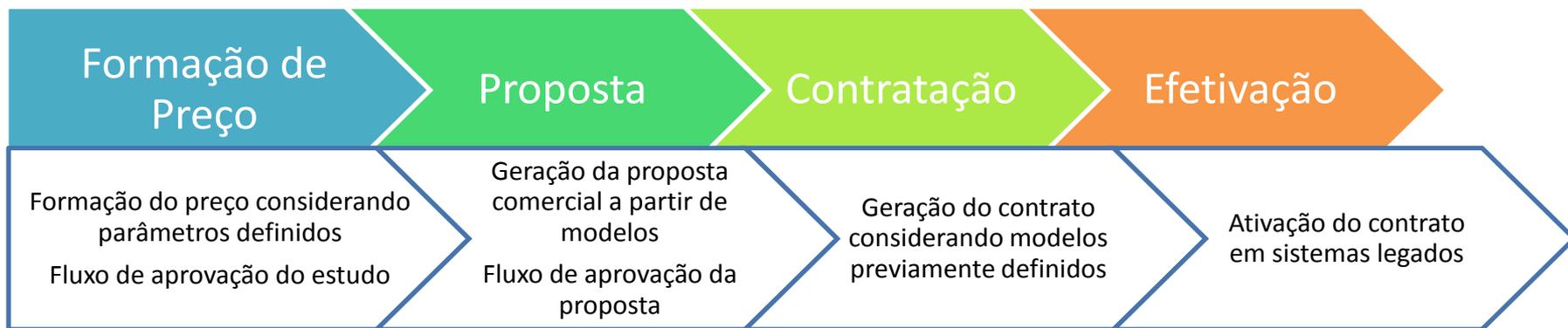
Qual foi o desafio?

Proporcionar maior **agilidade** de atendimento aos corretores ou escritórios regionais da Seguros Unimed possibilitando a geração de propostas de forma mais rápida com simulação de cálculo.

CASE SEGUROS UNIMED

Formação de Preços, Propostas e Contratos

Qual foi a solução?



CASE SEGUROS UNIMED

Formação de Preços, Propostas e Contratos

O que deu certo?

*“Maior agilidade e segurança na resposta. O que **antes era feito de forma manual**, analisada em planilhas e com muitas trocas de emails por falta de entendimento nas informações, hoje as regras estão definidas na ferramenta e todo fluxo é feito diretamente pelo BPM, com controle de histórico e de acessos. “*



Objetivo Alcançado!



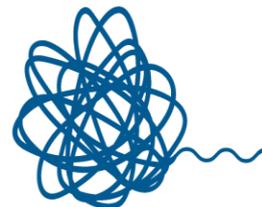
*Gilberto Ferreira
Gerente de TI
Seguros Unimed*

CASE SEGUROS UNIMED

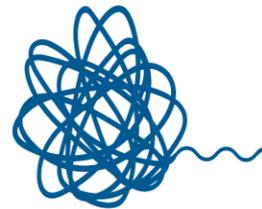
Formação de Preços, Propostas e Contratos

O que aprendemos?

- Processo não estava mapeado e estava na cabeça das pessoas.
(Foi necessário resgatar o processo, mapeá-lo para posteriormente automatizá-lo)
- Pouco envolvimento da área de negócios no início do projeto.
(Foi necessário romper a barreira entre as áreas da empresa para alcançar sucesso no processo)
- Plano de desenvolvimento seguindo premissas *whaterfall*.
(Homologar a solução foi desafiador)
- Rotatividade durante o projeto.
(Muitas pessoas experientes saíram e levaram consigo o conhecimento do negócio)



CASE CONSTROESTE/GRUPO FARIA



SOBRE A CONSTROESTE/GRUPO FARIA

Localizado em São José do Rio Preto/SP, o Grupo Faria é composto por empresas de diversos segmentos:

- . Ambiental – limpeza urbana;
- . Concreteira – obras de qualquer porte;
- . Mineração – extração de pedras sem afetar o equilíbrio ecológico;
- . Pavimentação - asfáltica, terraplanagem, obras civis e rodoviárias, construção de pontes e viadutos e canalização de rios;
- . Revendas e Consórcios.

CASE CONTROESTE/GRUPO FARIA

Processo de Compras

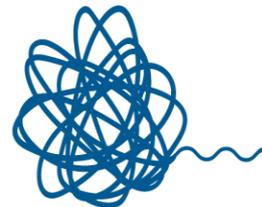
Qual foi o desafio?

*“O processo de requisição/compras **era totalmente manual**, com papéis, assinaturas e carimbos.*

*É um **processo complexo e crítico** para a empresa pois tem ramificações para as filiais e obras e alto impacto na produção.*

Havia muito extravio das solicitações pois, em alguns casos, eram transportadas por motoristas / funcionários que nem estavam envolvidos no processo.

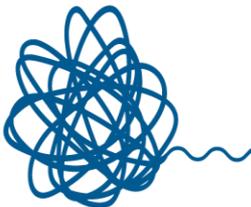
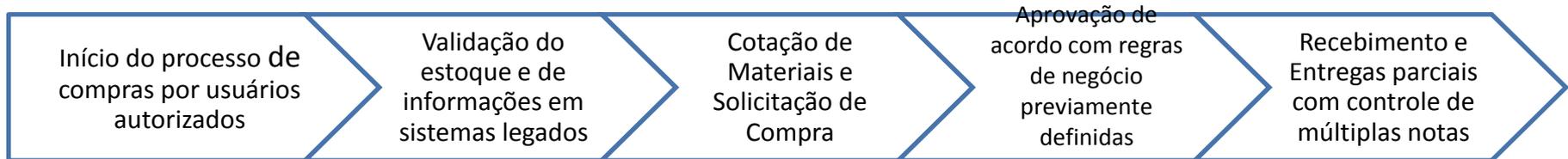
Dependia do envio da requisição, troca de vários telefonemas e e-mails. “



CASE CONTROESTE/GRUPO FARIA

Processo de Compras

Qual foi a solução?



CASE CONTROESTE/GRUPO FARIA

Processo de Compras

O que deu certo?

“O processo em questão estava em uso há 20 anos na empresa. Com a implantação do sistema, a empresa ganhou a agilidade necessária deixando todos os usuários satisfeitos com o resultado.

O tempo para uma requisição chegar ao departamento de compras com as devidas assinaturas era de até 05 dias úteis. Após a implantação do projeto, esse tempo foi reduzido para minutos, no máximo uma ou duas horas.

Existe “antes e depois” do sistema.”



Objetivo Alcançado!



*José Henrique Mugayar
Gerente de TI
Grupo Faria*

CASE CONTROESTE/GRUPO FARIA

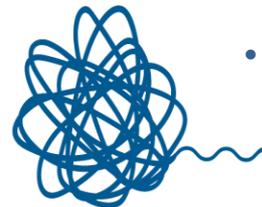
Processo de Compras

O que aprendemos?

- Cliente não queria mapeamento de processos.
(Cliente desejava solucionar um problema de negócios)
- Não subestimar o tamanho do processo.
(Tivemos que ajustar o plano de projeto várias vezes para cobrir todo o processo de compras)
- Não envolvemos a área de negócios no início do projeto.
(Novamente precisamos romper as barreiras entre as áreas de negócio)

LIÇÕES APRENDIDAS PARA IMPLEMENTAÇÃO DE BPM

- Divida bem seus entregáveis;
- Envolver a área de negócios;
- Engaje as pessoas certas;
- Comece pequeno, porém pense grande;
- Escolha um software de BPM que possa ser escalável;
- Gerencie e incentive que a comunicação flua entre as áreas envolvidas no processo;
- Tire uma fotografia do cenário antes e outra depois da automação. Apresentar resultados é imprescindível;
- Escolha um bom gerente de projeto – uma boa condução e saber dizer NÃO é fundamental!
- Escolha um parceiro experiente e qualificado;
- Simplifique – o ótimo é inimigo do bom!



MUITO OBRIGADO.

SAMUEL DALL'AGNOL

Diretora de Soluções da VIAFLOW

samuel@viaflow.com.br