



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

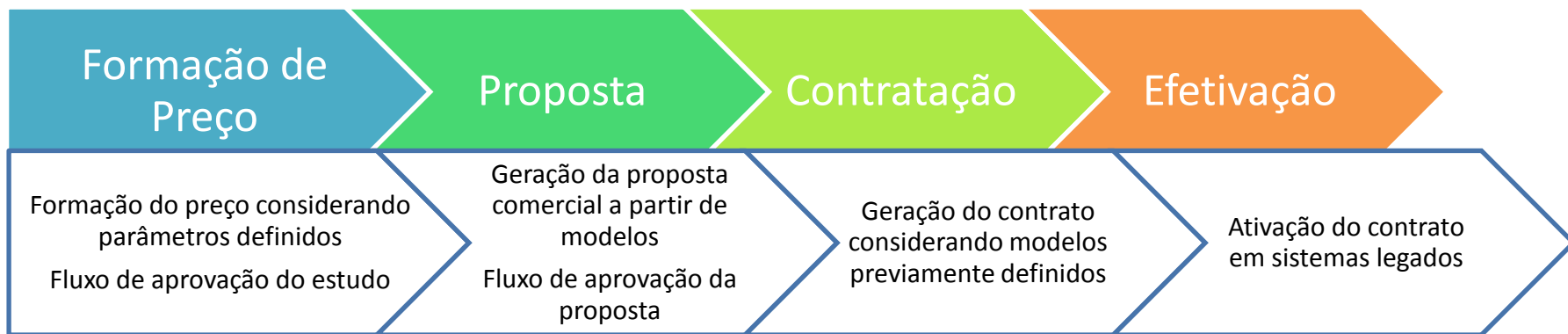
Qual foi o desafio?

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.

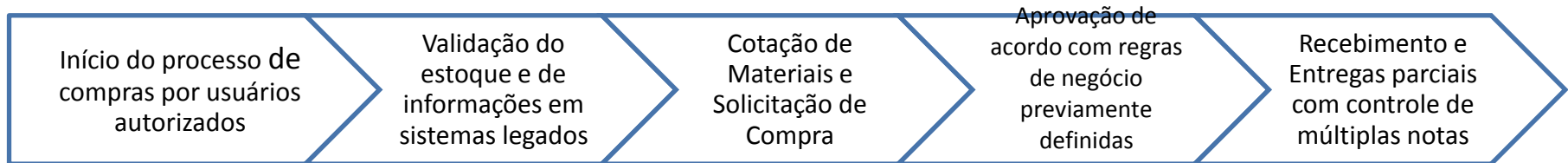
Dependia do envio da requisição, troca de vários telefonemas e e-mails. “



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