



Guia rápido

Setor
Saúde

Faturamento em 2013
R\$ 2,3 bilhões

Número de clientes
1,4 milhão

Médicos cooperados ativos
109 mil

Recursos próprios
107 hospitais
189 centrais de pronto-atendimento
74 laboratórios
88 centros de diagnóstico
163 farmácias

Site
www.centralnacionalunimed.com.br

Solução
IBM Worklight

Central Nacional Unimed cria aplicação móvel para beneficiários usando IBM Worklight

Acompanhando a tendência da mobilidade como recurso para garantir mais conveniência, a Central Nacional Unimed (CNU), com mais de 1,4 milhão de clientes, decidiu levar seu atendimento também para os dispositivos móveis a fim de garantir acesso às informações da rede credenciada. Nessa iniciativa, contou com o IBM Worklight que permitiu desenvolver apenas uma versão do Guia Médico para diferentes smartphones e tablets, em tempo recorde. Além disso, apenas quatro analistas de sistemas da empresa têm envolvimento direto com o suporte, a atualização do Guia Médico Eletrônico, e o gerenciamento do aplicativo nas lojas Apple Store, Google Play e Windows Phone Store. Foi o fim dos catálogos impressos e das dores de cabeça da área de TI e o começo de uma nova fase de comodidade para aos beneficiários da Unimed.

"O IBM Worklight nos assegurou um ambiente rico de desenvolvimento que nos poupou tempo e custos ao permitir criar a aplicação apenas uma vez e torná-la disponível para os sistemas Android, iOS e Windows Phone."

Walter Shimabukuro, gerente de TI da Central Nacional da Unimed

Principal desafio

Desenvolver em prazo recorde uma aplicação móvel para substituir os catálogos impressos, pouco eficientes e difíceis de serem atualizados, contendo informações da rede credenciada.

Por que a IBM foi escolhida?

A ferramenta da IBM foi a única plataforma de desenvolvimento e manutenção, rica em recursos e de fácil utilização, capaz de poupar tempo e mão de obra na criação do Guia Médico.

Benefícios financeiros e estratégicos

- Conquista e manutenção da fidelidade dos beneficiários
- Menor sobrecarga para o call center
- Redução de custos com guia impresso

Benefícios operacionais

- Ciclo curto de desenvolvimento
- Fácil manutenção da aplicação



O Desafio

Operadora de planos de saúde empresariais, a Central Nacional Unimed (CNU) alcançou a marca de 1,4 milhão de clientes em 2013 - ano em que comemorou 15 anos de atividade. O modelo de atuação é o cooperativismo de trabalho médico, e os contratantes da organização são empresas com operação distribuída pelo território brasileiro.

Atenta à tendência da mobilidade como recurso para garantir mais conforto aos beneficiários, a CNU decidiu levar seu atendimento também para os dispositivos móveis. O objetivo era garantir acesso às informações da rede credenciada - médicos, clínicas, hospitais e laboratórios - por meio de um aplicativo que substituísse os catálogos impressos, pouco eficientes e difíceis de serem atualizados. Outra preocupação da CNU era oferecer uma aplicação independente do sistema operacional usado pelo dispositivo do beneficiário. "Apesar de o Android e o IOS liderarem o mercado, esse cenário pode dar rapidamente, então não queríamos privilegiar nenhum sistema operacional, em específico", comenta Walter Shimabukuro, gerente de TI da Central Nacional da Unimed.

A Solução

A CNU selecionou quatro fornecedores diferentes para a primeira análise, mas apenas o IBM Worklight foi capaz de atender a todos os requisitos para dar forma à aplicação Guia Médico Eletrônico. Com essa ferramenta aberta e abrangente, específica para criação de aplicações móveis, foi possível desenvolver e testar o guia multiplataforma no prazo definido. "O IBM Worklight nos assegurou um ambiente rico de desenvolvimento que nos poupou tempo e custos ao permitir criar a aplicação apenas uma vez e torná-la disponível para os sistemas Android, iOS e Windows Phone", explica Shimabukuro.

A solução desenhada pela IBM em torno do Worklight também permitiu a integração necessária com os demais sistemas da CNU, garantindo os níveis desejados de segurança tanto para a CNU quanto para os beneficiários. Como resultado, o Guia Médico Eletrônico solicita dois dados pessoais do cliente, além do código do cartão da operadora, para depois validar o acesso ao ambiente da operadora.

A partir do menu principal, o beneficiário agora pode fazer consultas com base no nome e especialidade do médico ou na localização do hospital ou laboratório. Para cada resultado, é possível realizar três ações: telefonar para o número de contato, buscar no mapa e exibir detalhes.

Para a equipe de TI da CNU com dezenas de profissionais, o IBM Worklight torna a administração muito mais fácil. De acordo com Shimabukuro, apenas quatro analistas têm

envolvimento direto com o suporte, a atualização do Guia Médico Eletrônico, e o gerenciamento do aplicativo nas lojas Apple Store, Google Play e Windows Phone Store. O uso inteligente dos recursos humanos vai permitir que o Guia Médico seja enriquecido em um futuro próximo com recursos como pedido de autorização de procedimentos, segunda via de carteirinha, impressão de boletos, busca por distância e geração de relatórios, entre outros.

Os Benefícios

A estratégia de negócios da CNU para ganhar participação de mercado tem como um dos principais fundamentos a fidelidade dos clientes. Nesse sentido, poder oferecer aos beneficiários acesso rápido e fácil aos prestadores de serviços associados é uma grande vantagem competitiva para a empresa.

Além disso, desenvolver o Guia Médico para vários sistemas operacionais e diferentes smartphones e tablets seria muito difícil, custoso e levaria muito tempo. Como complicador, o gerenciamento dessa aplicação sem contar com ferramentas apropriadas também exigiria mais recursos financeiros e pessoal especializado para cada plataforma móvel. "Com o Worklight, eliminamos todas essas barreiras tecnológicas, de custo e tempo, e pudemos desenvolver o Guia Médico em apenas cinco meses, desde a concepção até a publicação nas lojas de aplicativos, e não em um ano como prevíamos inicialmente", afirma Shimabukuro.

A CNU prevê mais redução de custos em função do menor volume da versão em papel do Guia do Beneficiário que, além de ser impressa, precisava ser armazenada e entregue por correspondência. Também está prevista uma economia na área de call center, já que 16% das chamadas estão relacionadas com o guia.



© Copyright IBM Corporation 2014

IBM e o IBM logo são marcas de titularidade da International Business Machines Corporation nos Estados Unidos e/ou em outros países.

Impresso no Brasil
09/14
Todos os direitos reservados.