

SiGA – Sistema de Gestão de Atendimento

O SiGA eliminou papéis em circulação e controles manuais, permitindo maior controle gerencial e contribuindo para a melhoria contínua do atendimento que a Unimed Curitiba presta aos seus diferentes públicos.

CLIENTE

Unimed Curitiba.

ÁREA

Gestão de atendimento.

PROBLEMA

Melhorar o processo de atendimento a clientes, eliminar a circulação de papéis, planilhas eletrônicas atualizadas manualmente e centralizar o controle sobre o andamento dos atendimentos realizados.

SOLUÇÃO

A Visionnaire desenvolveu o SiGA – Sistema de Gestão de Atendimento para automatizar o processo, do atendimento (telefone ou balcão) à solução dada pelos diversos departamentos, de forma centralizada.

TECNOLOGIA

J2EE, Servlets, JSP, Struts, Hibernate, Ajax, XML, Jasper Report, iReport.

RESULTADOS

A centralização dos atendimentos (telefone e balcão) num único software eliminou a circulação de papel e as planilhas atualizadas manualmente, tornando possível realizar mais de 200 mil atendimentos mensais, realizados por mais de 750 usuários. Além do reflexo imediato na satisfação de seus clientes, a Unimed Curitiba passou a ter acesso a informações gerenciais como tempo de atendimento e demandas mais frequentes, contribuindo para a melhoria contínua de seu processo.

Problema: A Unimed Curitiba atendia aos seus diferentes públicos (beneficiários, contratantes, cooperados, prestadores e interessados em geral), através de atendimento telefônico ou atendimento pessoal (balcão) de forma não integrada. Solicitações coletadas no momento do atendimento eram encaminhadas aos departamentos responsáveis sob a forma de um grande volume de papel e os controles sobre os andamentos desses processos era feito manualmente em planilhas descentralizadas. Nada se sabia sobre os atendimentos em si ou sobre as demandas captadas e solucionadas.

Solução: O SiGA - Sistema de Gestão de Atendimento automatizou o processo de atendimento da Unimed Curitiba. Através de um único software, todos os atendimentos realizados – seja através de atendimento telefônico ou atendimento pessoal no balcão – passaram a ser registrados de forma centralizada. O SiGA encaminha as solicitações para os departamentos responsáveis que, após solucionarem as questões, retornam ao sistema para registrar novas informações ou alterações nos status das solicitações. Com isso, a Unimed Curitiba reduziu drasticamente a circulação de solicitações em papel e centralizou o controle sobre o andamento das demandas. Informações importantes sobre as demandas mais frequentes, por exemplo, passaram a estar acessíveis, orientando a Unimed Curitiba na melhoria contínua de seu processo de atendimento, com reflexos imediatos na satisfação de seus clientes e na qualidade percebida de seus serviços. O SiGA recebe mais de 200 mil atendimentos por mês e possui mais de 750 usuários.

