



Todos los procesos de la compañía en un mismo entorno.

Cliente: Unipresalud
Web: www.unipresalud.es
Nº de empleados: 750
País: España
Sector: Sociedad de Prevención
Partner: IFR Group

Perfil del cliente

Unipresalud es una sociedad de prevención que desarrolla un modelo de actuación que integra todas las especialidades: seguridad, higiene industrial, ergonomía, psicología aplicada y medicina del trabajo, que aporta siempre la solución más completa y a medida de cada necesidad preventiva en todo el territorio nacional. Cada una de estas actividades está compuesta de una amplia variedad de servicios que ofrece a sus clientes.

Software y servicios

Microsoft Dynamics AX sobre SQL Server

Hardware

IBM

Para más información sobre otros casos de éxito de Microsoft, por favor visite:
www.microsoft.com/casestudies
[www.ifr.es ifrmail@ifr.es](mailto:ifrmail@ifr.es)
Tel. 902 22 09 77
IFR SA

“Microsoft Dynamics AX nos ha permitido disponer de las herramientas que necesitábamos para mejorar nuestros procesos y servicios, integrar la información para una gestión eficaz de nuestra empresa y lo más importante, consolidarnos como una compañía innovadora y cercana a las necesidades de nuestros clientes.”

D. José Fernández Marín, Director de Sistemas, Universal Prevención y Salud, Sociedad de Prevención, S.L.U. (UNIPRESALUD).

Unipresalud, Sociedad de Mutua Universal, empresa líder en el sector de la prevención de riesgos laborales y con una experiencia de más de 30 años, desarrolla un modelo de actuación que integra todas las especialidades (seguridad, higiene industrial, ergonomía, psicología aplicada y medicina del trabajo), aportando siempre la solución más completa y a medida para sus empresas clientes, en todo el territorio nacional.

Cada una de estas especialidades está compuesta de una amplia relación de servicios que ofrece a sus clientes, implantando las correspondientes medidas de prevención y protección en seguridad, realizando estudios para la detección, eliminación y reducción de los riesgos laborales inherentes al puesto de trabajo.

Dentro del ámbito de la medicina del trabajo Unipresalud realiza



un seguimiento personalizado de cada trabajador cubierto, teniendo en cuenta los riesgos a los que está sometido en su puesto de trabajo y diseñando un protocolo personalizado para cada uno de ellos, en el que se establecen las pruebas médicas específicas a realizar para garantizar su aptitud médica, en relación con el desarrollo de su actividad.

Situación

El proyecto tenía como objetivo la integración de todas las áreas de la empresa y el control de todos los procesos en un sector donde la confidencialidad de la información es vital, pero donde el conocimiento de la misma es necesario para la buena gestión de la empresa. Para ello era imprescindible un cambio de procesos que posibilitaran esta integración total, que redundaría en una mayor calidad de atención a los clientes de Unipresalud. IFR Group desarrolló para Unipresalud una solución basada en la solución de gestión empresarial Microsoft Dynamics AX que engloba todos los módulos necesarios para su negocio dividiendo la gestión de la empresa en tres áreas bien definidas:

- . **Área técnica**
- . **Área médica-salud laboral**
- . **Área relacional con el cliente**

Área técnica: Esta área gestiona 300 técnicos especialistas, repartidos por toda España. Anteriormente, el proceso de asignación de los contratos a estos técnicos era manual y se realizaba mediante una serie de criterios relacionados con la ubicación de los centros del cliente, así como por la carga de trabajo de los propios técnicos. Por otro lado era imprescindible tener un conocimiento detallado del trabajo diario de los técnicos (planificación y gestión de sus contratos), para consolidar los sistemas de información vinculados a productividad, ocupación y disponibilidad de recursos.

Se debía, por tanto, realizar una mejora de procesos que posibilitaran reconducir estos problemas y para ello había que apoyarse en la tecnología.

Área Médica-salud laboral: En esta área hay alrededor de 200 profesionales de perfil sanitario y otros 100 que desarrollan tareas de administración y gestión, trabajando conjuntamente para cubrir dos etapas diferentes en el servicio. Una primera, ligada con la definición de los protocolos médicos a aplicar a cada trabajador –puesto de trabajo. Y una segunda, que es propiamente la realización de los exámenes médicos a estos trabajadores, de las empresas clientes de acuerdo a los protocolos anteriores.

Ambas fases se estaban gestionando de modo descoordinado. En la definición de protocolos se determinaba qué pruebas se debían realizar y su importe, realizando además una primera aproximación de las fechas en las que el cliente podría realizar los exámenes médicos las que determinaban cuando se podían hacer y en última instancia incluso de algunas otras no previstas inicialmente. Por tanto, era imprescindible integrar ambas etapas, compartiendo y colaborando ambas junto con el cliente, en la construcción de los exámenes médicos y del calendario para la realización de los mismos.

Uno de los grandes condicionantes, que habían redundado en un distanciamiento cada vez mayor entre ambas etapas, era el hecho de disponer de herramientas muy especializadas para cada una de ellas,

carentes por tanto de la necesaria integración, hasta tal punto que llevaban a generarse incoherencias en la información que un mismo cliente podía recibir. Se debía realizar por tanto una mejora de procesos y especialmente de las herramientas utilizadas, con el reto de comunicar e integrar las diferentes etapas y protagonistas, en la prestación de un mismo servicio para un mismo cliente.

Área relacional con el cliente: Desde el punto de vista comercial era imprescindible atender dos necesidades principales. La primera, disponer de una herramienta que de forma sencilla permitiera definir y adaptar el catálogo de productos y servicios, para atender un mercado en constante cambio e innovación. Y segunda y principal, que estos productos y servicios fueran comercializables en un entorno que además debía mostrar productos y servicios adaptados incluso para cada cliente o colaborador, a los que en forma alguna podía presentarse un catálogo general y único para todos ellos. Por tanto, era importante apostar por una tecnología que permitiera integrar todos los procesos, lo cual redundaría en un mejor servicio al cliente, pero que además y de forma sencilla, incorporara herramientas y plataformas de consulta, donde el propio cliente pudiera ver y compartir ese nuevo y mejor servicio.

Solución

IFR Group diseñó personalizaciones y módulos adaptados por el implantador para cada una de las áreas de negocio de Unipresalud.

Área técnica: Utilizando los módulos de proyectos y planificación de Microsoft Dynamics AX se llevaron a cabo desarrollos

que han permitido automatizar procesos como la asignación de contratos y lo más importante, conocer y compartir con detalle la gestión y planificación de los mismos por parte de los técnicos que los atienden. Finalmente y como consecuencia de conocer ese detalle, se han podido consolidar los necesarios sistemas de información que permiten gestionar conceptos tan importantes como productividad, fiabilidad o calidad en la prestación de servicio.

Área médica - salud laboral: Utilizando también los módulos de proyectos y planificación de Microsoft Dynamics AX se desarrollaron herramientas que han permitido de una forma integrada llevar a cabo los procesos de prestación (determinación de protocolos, gestión de las citas para los exámenes y realización de los mismos).

De manera que en la actualidad cualquier cambio en las citas o en los contenidos de los propios exámenes, motivado por necesidades del cliente, es conocido por todas las partes y gestionado en común. Todo ello ha redundado en una evidente mejora en el servicio, que además el cliente puede contrastar a través de herramientas web que Microsoft Dynamics AX incorpora y que, de una forma sencilla, facilitan una consulta en tiempo real del servicio, tanto de lo ya realizado como de los siguientes pasos en la prestación del mismo.

Área relacional con el cliente: En este apartado se han utilizado las herramientas "estándar" que Microsoft Dynamics AX incorpora y que de una manera sencilla permite crear productos y servicios y gestionar precios, descuentos y otras fórmulas comerciales como pueden ser el *rappel*. De esta manera es posible adaptar constantemente la oferta a las necesidades del cliente, sin necesidad de desarrollos,

utilizando las múltiples opciones de parametrización que la aplicación incorpora.

Además y empleando la misma plataforma web que antes se indicaba, se han incorporado herramientas sencillas para la divulgación de productos y servicios, incluidas las opciones de elaboración de un presupuesto o incluso de contratación, totalmente automatizada y sin necesidad de realizar ningún trámite administrativo fuera del propio entorno web.

Finalmente y como consecuencia del Plan Comercia se ha puesto en marcha este mismo año, la funcionalidad de CRM que incorpora Microsoft Dynamics AX. Una solución que ha permitido automatizar la fuerza de ventas de Unipresalud, la definición de campañas comerciales y el seguimiento y gestión de la propia actividad comercial.

Beneficios

La realización de esta mejora de los procesos que ya existían, junto con la creación de nuevos y más innovadores procesos, apoyados en la tecnología, ha permitido aportar a los clientes una mayor calidad en servicios y como consecuencia a Unipresalud optimizar la rentabilidad general de la empresa.

Para ello también ha sido clave la consolidación de la información, la cual ha permitido desarrollar sistemas para una gestión del negocio, totalmente integrada. Conociendo en todo momento y con todo detalle, aspectos operativos, económico-financieros, relacionales o de empleo y desarrollo de los recursos internos.

Y lo más importante, como consecuencia de estos innovadores procesos, las empresas tienen una percepción más clara de quién es Unipresalud y de las posibles ofertas a sus necesidades, consolidando la compañía como un referente en el sector.