



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 puede visitar:
www.microsoft.com/casestudies
www.ifr.es ifrmail@ifr.es
Tel. 902 22 09 77
IFR, SA

“Dynamics AX nos ha permitido 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, SLU (UNIPRESALUD).

Unipresalud, Sociedad de Mutua Universal, es una empresa líder en el sector de la prevención de riesgos laborales, con una experiencia de más de 30 años, que desarrolla un modelo de actuación que integra todas las especialidades: seguridad, higiene industrial, ergonomía, psicología aplicada y medicina del trabajo

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.

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 y el conocimiento de la misma es necesario para la buena gestión de la empresa. Para ello era imprescindible un cambio de procesos que posibilitara 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 el programa 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 de salud laboral**
- **Área relacional con el cliente**

Área técnica

Gestiona 300 técnicos especialistas, repartidos por toda España. Anteriormente el proceso de asignación de los contratos a estos técnicos era manual y se requería realizarla 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 y ligado con lo anterior, 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, para ello había que apoyarse en la tecnología.

Área médica de salud laboral

Cubre alrededor de 200 profesionales de perfil sanitario y otros 100 que desarrollan tareas de administración y gestión trabajando conjuntamente para cubrir dos etapas diferenciadas en el servicio. Una primera, ligada con la definición de los protocolos médicos en función del puesto de trabajo y, una segunda, que supone propiamente la realización de los exámenes médicos a estos trabajadores, de acuerdo con 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. Sin embargo, eran las unidades de realización de exámenes médicos las que determinaban cuándo se podían hacer y en última instancia, incluso, la aplicación definitiva de todas las pruebas o algunas otras no previstas inicialmente.

Por tanto, era imprescindible integrar las dos etapas (diseño de los exámenes médicos y fijación de calendario para su realización) y colaborar en ambas junto al cliente.

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 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, 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. La segunda, que estos productos y servicios fueran comercializables en un entorno de fácil acceso para clientes y colaboradores; un entorno que debía mostrar productos y servicios adaptados incluso para cada cliente o colaborador, para los cuales debía presentarse un catálogo general y único.

Por ello era importante apostar por una tecnología que permitiera integrar todos los procesos, lo cual redundaría en un mejor servicio para el cliente, e incorporar, de forma sencilla, herramientas y plataformas de consulta donde el 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 permitir gestionar

conceptos tan importante como productividad, fiabilidad o calidad en la prestación del servicio.

Área médica de salud laboral

Utilizando el módulo de proyecto y de 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).

En la actualidad, la empresa gestiona cualquier cambio en las citas o los contenidos de los propios exámenes, en función de las necesidades del cliente.

Todo ello ha redundado en una evidente mejora de un servicio que además el cliente puede contrastar a través de herramientas web incorporadas en la plataforma Microsoft Dynamics AX, que facilitan consultar un servicio en tiempo real, tanto su historial como 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 permiten crear productos, servicios, gestionar precios, descuentos y otras fórmulas comerciales como el rappel.

Gracias a esta optimización es posible adaptar constantemente la oferta a las necesidades del cliente, sin necesidad de desarrollos, utilizando las múltiples opciones parametrizables que la aplicación incorpora.

Empleando la misma plataforma web, se han incorporado herramientas sencillas

para la divulgación de productos y servicios, incluidas las opciones de elaboración de un presupuesto o de contratación, totalmente automatizada y sin necesidad de realizar ningún trámite administrativo fuera del propio entorno web.

Finalmente, como consecución del plan comercial, se puso en marcha la herramienta CRM que incorpora Microsoft Dynamics AX. La aplicación ha permitido automatizar la fuerza de ventas de Unipresalud, la definición de campañas comerciales, el seguimiento de dichas campañas y la gestión de la propia actividad comercial.

Beneficios

La realización de estas mejoras, junto con la creación de nuevos procesos más innovadores, apoyados en la tecnología Dynamics, ha permitido aportar a los clientes una mayor calidad en servicios y optimizar la rentabilidad general de la organización.

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, relacionales, económico-financieros, de empleo y de desarrollo de los recursos internos.

Como consecuencia de estos procesos integrados en la gestión, sus clientes tienen una percepción más clara de quién es Unipresalud, de la mejora en los servicios que ofrece y de sus necesidades, consolidando la compañía como un referente dentro del sector.