

ARTIGO

COMO CAPACITAR UMA FORÇA DE TRABALHO REMOTA: RESPOSTA DA NORIDIAN PARA UM “NOVO NORMAL”

A adaptação por meio da
transformação digital

Hyland™



Em 2020, a mudança atingiu o mundo dos negócios com força e rapidez. De longe, um dos maiores ajustes que a maioria das organizações enfrentou foi passar de uma força de trabalho presencial para uma remota. Ajustar processos, oferecer os hardwares necessários e encontrar a tecnologia correta para apoiar um negócio coordenado e remoto se tornou foco imediato.

Organizações como a Noridian Healthcare Solutions criaram o projeto para a construção de uma infraestrutura preparada para se adaptar ao “novo normal”, sendo os primeiros a adotar um compromisso com a transformação digital. A capacidade da Noridian de ser ágil para mudar é a chave para seu sucesso na administração de programas governamentais federais e estaduais nos Estados Unidos.

MUDANÇA DIGITAL DA NORIDIAN

Em 2002, trabalhando com um provedor de solução autorizado da Hyland, DataBank, a Noridian começou a se distanciar dos processos manuais e em papel.

“Nossa organização está espalhada em vários lugares nos Estados Unidos e achamos que estamos gastando muito dinheiro transportando documentos entre os locais”, disse Todd Knain, CIO da Noridian. “Queremos uma solução que possa gerenciar nossos documentos de forma eletrônica e oferecer workflows automatizados e flexíveis.”

O DataBank ajudou a Noridian a implementar a plataforma de informações corporativas OnBase para fazer justamente isso. Ao longo dos anos, a relação próxima e o comprometimento da Noridian com a transformação digital a capacitou a ampliar sua solução OnBase para uma plataforma corporativa, a qual impulsionou melhorias em todos os departamentos. Ao remover o papel, automatizar processos manuais tediosos e aumentar o acesso às informações — através de um banco de dados acessível pela nuvem, eletrônico e centralizado — a Noridian diminuiu os custos e aumentou a eficiência em todos os departamentos.

“Nosso relacionamento inicial realmente nos permite entender como a Noridian funciona e capacita nossas organizações para trabalhar bem juntas e criar soluções oportunas e ágeis para enfrentar novos desafios”, disse Matt Charlson, CEO do DataBank.

UM “NOVO NORMAL” CHEGA

“Como todo mundo nos Estados Unidos, enfrentamos a realidade da transição para uma força de trabalho completamente remota em março de 2020”, afirma Knain. “Por causa dos nossos esforços de transformação digital nos últimos anos, quase 48 por cento da nossa força de trabalho já trabalhava remotamente.”

Graças ao ambiente de trabalho digital já existente na companhia, a Noridian conseguiu fazer a transição de seus 900 funcionários restantes para o trabalho remoto em apenas três dias. Knain credita o sucesso da organização aos três componentes da solução OnBase da Noridian:

- 1 Capacidade de rastrear e organizar atividades:** A Noridian sabia que sua equipe não estava sozinha em casa; a empresa estava ciente do fato de que as famílias de seus funcionários também haviam sido mandadas para casa. Isso criou uma situação única em que os funcionários tinham que dar assistência às suas famílias e equipe em tempo integral. A solução OnBase da Noridian permite que eles ajustem as atribuições de trabalho em tempo real conforme as situações de sua equipe mudam — mantendo o trabalho crucial em andamento.
- 2 Ferramentas para executar relatórios e monitorar o equilíbrio da carga de trabalho:** O OnBase também oferece à Noridian as ferramentas necessárias para monitorar os processos de trabalho e a carga de trabalho dos funcionários de forma eficaz. Isso permite que a Noridian saia à frente de quaisquer potenciais obstáculos. Essas ferramentas estão diretamente relacionadas com a agilidade comercial necessária para famílias que trabalham em casa.
- 3 Acesso remoto imediato aos workflows:** Acesso on-line e seguro aos workflows do processo foi uma grande parte da transição tranquila para uma força de trabalho remota. O OnBase fornece à Noridian acesso a todas as correspondências front-end e envios eletrônicos, dando à equipe acesso completo aos processos do início ao fim. Isso se tornou particularmente importante quando chegou a hora de fornecer bilhões em pagamentos antecipados aos provedores de saúde para que eles pudessem sobreviver durante a pandemia. Usando o OnBase, a Noridian conseguiu isso em apenas duas semanas.

GARANTIR QUE SUA ORGANIZAÇÃO ESTEJA NO CAMINHO CERTO PARA A ACELERAÇÃO DIGITAL

O compromisso da Noridian com a transformação digital, combinado com sua parceria com o DataBank, proporcionou excelentes resultados para a organização durante um momento desafiador. Também lhes deu tempo — e luxo — para descobrir o que funcionou e como abordar novos desafios antes da atual situação global. De acordo com Knain, isso forneceu à Noridian um plano de melhores práticas em transformação digital e capacitação de uma força de trabalho remota:

Quanto mais cedo você acelerar a tecnologia, melhor: “Você não quer esperar para modernizar seus processos ou a tecnologia que os impulsiona. Se você fizer isso, o déficit de trabalho apenas se acumula, então, uma vez que você finalmente decida atualizar a tecnologia, a quantidade de trabalho e recursos que você tem que envolver pode se tornar extremamente assustadora”, disse Knain.



Obtenha a adesão do usuário o quanto antes: “É de extrema importância que os usuários se adequem às novas tecnologias com antecedência”, explicou Charlson. “Dessa forma, quando isso se tornar vital para a continuidade dos negócios, eles já estarão acostumados e enfrentarão poucos desafios.”

Comprometa-se a revisões regulares do processo com sua equipe de tecnologia: “O check-in com os usuários e a equipe que implanta e executa suas soluções é enorme”, diz Knain. “Estar em comunicação constante significa que você pode fazer ajustes conforme necessário e evitar que pequenos problemas se tornem grandes.”

Torne a experiência do usuário uma prioridade: Knain enfatizou em particular o quão importante é a experiência do usuário para qualquer tecnologia nova e em evolução: “Sua equipe será aquela que viverá em seus investimentos em tecnologia todos os dias. Garantindo que eles se sintam confortáveis com o uso e que você remova quaisquer obstáculos ajuda a garantir o sucesso do investimento.”

Comece pequeno ao construir e alavancar melhorias incrementais: Ao longo dos anos de experiência, a equipe da Noridian aprendeu que atingir áreas específicas e gradativamente desenvolver uma solução é o segredo do sucesso.

“Aprendemos da maneira mais difícil quando assumimos um grande projeto pensando que usaríamos uma solução de uma maneira, apenas para implementá-la e descobrir que realmente precisávamos usá-la de outra maneira totalmente diferente”, explica Knain. “Concentrar seus esforços de transformação digital e expandi-los gradualmente fornece a sua organização o tempo para visualizar o que ela precisa para ter sucesso.”

Concentre-se no envolvimento dos funcionários para evitar a interrupção do trabalho: “Se você está trabalhando de casa e não acostumou com isso, sabe quanto isso pode ser perturbador”, disse Knain. O CIO da Noridian explicou como você deve realmente fazer do engajamento uma parte de seus processos e tecnologia. “Encoraje seus funcionários a fornecerem feedback nos processos. Você também pode aproveitar suas soluções para ver quais são seus melhores desempenhos. Caso veja alguém demonstrando alta produtividade, o reconheça.”

O comprometimento da Noridian com a transformação digital os preparou para um ano sem precedentes. Mesmo que eles nunca tenham planejado uma mudança repentina para uma força de trabalho completamente remota, sua estratégia criou um ambiente que os permitiu se adaptar rapidamente. Esse é o poder da transformação digital.

Saiba mais em [Hyland.com/Noridian-Healthcare-Solutions](https://www.hyland.com/Noridian-Healthcare-Solutions)