

ARTÍCULO

FACULTAR A UN PERSONAL REMOTO: LA RESPUESTA DE NORIDIAN A LA NUEVA NORMALIDAD

Crear adaptabilidad mediante la
transformación digital

Hyland™



En el 2020, el mundo de los negocios se vio afectado con fuerza y rapidez. Uno de los mayores desafíos a los que se enfrentaron la mayoría de las organizaciones fue pasar de tener un personal presencial a uno remoto. Adaptar los procesos, proporcionando el hardware necesario y la búsqueda de la tecnología adecuada para apoyar un negocio coordinado y remoto se convirtieron en un objetivo inmediato.

Las organizaciones como Noridian Healthcare Solutions crearon un plan para desarrollar una infraestructura preparada para adaptarse a la nueva normalidad al ser de las primeras en adoptar la transformación digital. La capacidad de Noridian de ser ágil ante los cambios es la clave de su éxito en la administración de los programas federales y estatales de Medicare y Medicaid.

EL CAMBIO DIGITAL DE NORIDIAN

En el 2002, con la colaboración de DataBank, el proveedor autorizado de soluciones de Hyland, Noridian comenzó a abandonar sus procesos manuales y basados en papel.

“Nuestra organización se encuentra por todos los Estados Unidos y nos dimos cuenta de que estábamos gastando demasiado dinero en el envío de documentos de un lugar a otro”, dijo Todd Knain, CIO de Noridian. “Queríamos una solución que pudiera gestionar nuestros documentos de forma electrónica y proporcionar flujos de trabajo flexibles y automatizados”.

Para lograrlo, DataBank ayudó a Noridian a implementar OnBase, la plataforma de información empresarial de Hyland. Con los años, la estrecha relación y el compromiso de Noridian con la transformación digital les capacitó a expandir su solución de OnBase en una plataforma por toda la empresa que impulsó mejoras en cada departamento. Al eliminar el papel, automatizar procesos manuales e incrementar el acceso a la información, mediante una base de datos centralizada electrónica y en la nube, Noridian redujo los costos e incrementó la eficiencia en cada departamento.

“Nuestra relación nos permite entender cómo Noridian trabaja y facilita que nuestras organizaciones trabajen bien juntas y creen soluciones ágiles y oportunas para superar los nuevos desafíos,” dijo Matt Charlson, CEO de DataBank.

LA NUEVA NORMALIDAD

“Como el resto del mundo en Estados Unidos, nos enfrentamos a la realidad de tener que hacer la transición al personal completamente remoto en marzo del 2020,” dijo Knain. “Debido a nuestros esfuerzos de transformación digital en los últimos años,

aproximadamente el 48 por ciento de nuestro personal ya estaba trabajando de forma remota”.

Gracias al entorno de trabajo digital en línea de la compañía, Noridian pudo conseguir que sus 900 empleados restantes empezaran a trabajar desde casa en solo tres días. Knain atribuye el éxito de su organización a tres componentes clave de la solución OnBase:

- 1 Capacidad de rastrear y reasignar trabajo:** Noridian sabía que sus empleados no estaban en casa solos; la compañía era consciente que las familias de los empleados estarían en casa también. Esto creó una situación única en la que los empleados tenían que cuidar de sus familias a tiempo completo y a la vez trabajar. La solución OnBase de Noridian les permite ajustar las asignaciones de trabajo sobre la marcha a medida que las situaciones de su personal cambian, manteniendo el trabajo crucial en marcha.
- 2 Herramientas para realizar informes y controlar el equilibrio de la carga de trabajo:** OnBase también le proporciona a Noridian las herramientas necesarias para supervisar los procesos de trabajo y la carga de trabajo de los empleados. Esto permite que Noridian pueda superar cualquier obstáculo. Estas herramientas están directamente relacionadas con la agilidad empresarial necesaria para las familias que trabajan desde casa.
- 3 Acceso inmediato y remoto a los flujos de trabajo:** Un acceso en línea y seguro a los flujos de trabajo de los procesos fue importante para que el personal pudiera pasar de trabajar en la oficina a trabajar desde casa fácilmente. OnBase proporciona a Noridian acceso a todo el correo y las comunicaciones electrónicas front-end, dando al personal acceso completo a los procesos de principio a fin. Esto fue muy importante cuando llegó el momento de proporcionar miles de millones en pagos anticipados a los proveedores de servicios sanitarios para que pudieran mantenerse a flote durante la pandemia. Gracias a OnBase, Noridian logró esto en solo dos semanas.

PREPARE A SU ORGANIZACIÓN PARA EL MUNDO DIGITAL

El compromiso de Noridian con la transformación digital, junto con la asociación con DataBank, le proporcionó resultados excelentes durante un tiempo difícil. También les dio tiempo para averiguar lo que había funcionado y cómo afrontar los nuevos desafíos de la situación global actual. Según Knain, esto proporcionó a Noridian un plan de mejores prácticas sobre la transformación digital y sobre cómo facultar a un personal remoto.

Cuanto antes adopte la nueva la tecnología, mejor: “Es mejor no esperar a modernizar sus procesos o la tecnología que los impulsa. Si espera, el trabajo se acumulará, y cuando finalmente se decida, la cantidad de trabajo y los recursos que tiene que asignar puede llegar a ser extremadamente desalentadora”, dijo Knain.



Asegure que los usuarios se adapten desde el principio: "Es de suma importancia que los usuarios adopten la nueva tecnología desde el principio", explicó Charlson. "De ese modo, cuando se convierte en algo vital para la continuidad del negocio, ya están acostumbrados y los retos son mínimos".

Revise periódicamente los procesos con su equipo tecnológico: "Consultar periódicamente con los usuarios y el equipo que implementa y ejecuta las soluciones es muy importante", dijo Knain. "Estar en contacto constante significa que puede realizar cambios cuando sea necesario y que los problemas pequeños no vayan a más".

Haga la experiencia del usuario su prioridad: Knain destacó la importancia de la experiencia del usuario en cualquier tecnología nueva y en evolución: "Sus empleados serán los que utilicen sus inversiones tecnológicas cada día. Asegurarse de que se sientan cómodos utilizándolas y de que elimina los obstáculos ayuda a garantizar el éxito de la inversión".

Empiece a desarrollar poco a poco y aproveche las mejoras incrementales: Gracias a años de experiencia, el equipo de Noridian ha aprendido que el secreto para tener éxito es centrarse en áreas específicas y que la solución crezca de forma gradual.

"Cuando nos hicimos cargo de un gran proyecto, pensamos que íbamos a utilizar una solución de una manera, pero al implementarla nos dimos cuenta que en realidad necesitábamos utilizarla de otra manera completamente distinta", explicó Knain. "Centrar sus esfuerzos de transformación digital y ampliarlos gradualmente proporciona a su organización el tiempo necesario para ver lo que necesita para tener éxito".

Céntrese en la participación de los empleados para evitar las interrupciones del trabajo: "Si no está acostumbrado a trabajar desde casa, aprenderá rápidamente lo difícil que puede ser", dijo Knain. El CIO de Noridian explicó cómo la participación debe formar parte de sus procesos y su tecnología. "Anime a sus empleados a compartir su opinión sobre el proceso. También puede aprovechar las soluciones para ver quiénes son los empleados que tienen mayor rendimiento. Si alguien tiene una alta productividad, reconózcalo".

El compromiso de Noridian con la transformación digital les preparó para un año inesperado. Aunque nunca planearon el cambio repentino de pasar a los empleados a trabajar desde casa, su estrategia creó un entorno que le permitió adaptarse rápidamente. Ese es el poder de la transformación digital.

Obtenga más información en
Hyland.com/Noridian-Healthcare-Solutions

