


Declaração do escopo do projeto	
Projeto AMIL	

Controle de Versões			
Versão	Data	Autor	Validado
1.0	27/12/2019	Marcelo Passos	Rodrigo Bueno

Sumário

1	Objetivos deste documento	2
2	Escopo do Serviço	3
2.1	Descrição dos serviços	3
2.2	Segmentação dos Serviços	4
2.3	Sistemas de Atendimento	4
3	Restrições.....	5
4	Premissas	5
5	Estrutura Analítica do Projeto	6
6	Cronograma do Projeto.....	7
7	Aprovação do Documento	11


Declaração do escopo do projeto	
Projeto AMIL	

1 Objetivos deste documento

Listar e orientar sobre as atividades e serviços que serão executados durante a implantação da Central de Relacionamento e Retenção Amil.

Demonstrar as restrições aplicadas ao projeto e suas premissas.

Cronograma e prazos das atividades do projeto.

Declaração do escopo do projeto	
Projeto AMIL	

2 Escopo do Serviço

2.1 Descrição dos serviços


Central de Relacionamento de atendimento receptivo e ativo para os clientes e corretores da Amil UNITEDHEALTH GROUP, provendo soluções eficazes para Ações de Retenção, Vendas, Pós-Vendas e BackOffice, com enfoque técnico e comercial, de segunda a sexta-feira no horário das 08h00min às 20h00min e aos sábados das 08h00min às 16h00min podendo ser alterado conforme necessidade.

A central prestará os seguintes serviços:

- A. Fidelização e retenção de clientes que tenham expressado e /ou sinalizado a intenção do cancelamento, portabilidade e inadimplência;
- B. Informação comercial e de vendas;
- C. Suporte a vendas;
- D. Welcome Call;
- E. Back Office;
- F. Migrações;
- G. Suporte em geral (Incluindo customizações e construções de soluções WEB)

A **YHbrasil** prestará atendimento à demanda, independente do canal de entrada, pois as solicitações poderão vir pelas diversas mídias disponíveis, sendo que as tecnologias, tipos de atendimento e serviços deverão ser fornecidos pela **YHbrasil**, desde que, a volumetria seja informada pela **UNITEDHEALTH GROUP** previamente para estudo de dimensionado dos canais de atendimento. Tipos e canais:

- Voz
- SMS
- CHAT
- E-Mail
- Redes Sociais
- Bot Voicer
- Chat Bot
- Web (Site)

Declaração do escopo do projeto	
Projeto AMIL	

2.2 Segmentação dos Serviços

A **YHbrasil** irá prover os seguintes serviços:


Serviço	Canais	Público	Descrição
Retenção Médica	Ativo, Receptivo, e-mail	PME	Contato ativo e receptivo com clientes que solicitaram cancelamento
Retenção Dental	Ativo, Receptivo, e-mail	PME+PF	Contato ativo e receptivo com clientes que solicitaram cancelamento contato ativo e receptivo para renovação de contrato
Inadimplência Médica	Ativo, Receptivo, e-mail	PME	Contato ativo com clientes inadimplentes para negociação de faturas em aberto
Inadimplência Dental	Ativo, Receptivo, e-mail	PME+PF	Contato ativo com clientes inadimplentes para negociação de faturas em aberto
Welcome Médica	Ativo	PME	Contato ativo com clientes implantados a partir de 1/5/10/30 dia(s) para dar boas-vindas à Amil, auxiliar possíveis dúvidas e alinhamento de expectativas do contrato
Welcome Dental	Ativo	PME+PF	Contato ativo com clientes implantados a partir de 1/5/10/30 dia(s) para dar boas-vindas à Amil, auxiliar possíveis dúvidas e alinhamento de expectativas do contrato

2.3 Sistemas de Atendimento

A **YHbrasil** irá fornecer o sistema utilizado como Front End e CRM (Hello Next) para os atendimentos e registros das informações.

Este sistema será integrado com as ferramentas de telefonia e demais canais de comunicação com o Cliente Amil.

A **YHbrasil** irá prover a integração dos seus sistemas com o Gateway de pagamento da Amil (Braspag) para o recebimento de pagamentos via cartão de crédito.

Declaração do escopo do projeto	
Projeto AMIL	

3 Restrições

Nessa primeira etapa não está prevista a Integração entre os sistemas SISAMIL e HELLO NEXT;

A integração com o Gateway Braspag fica condicionada a liberação das informações de acesso por parte da Amil.

O treinamento de formação inicial dos colaboradores será ministrado pela Amil nas dependências da YHbrasil.

4 Premissas

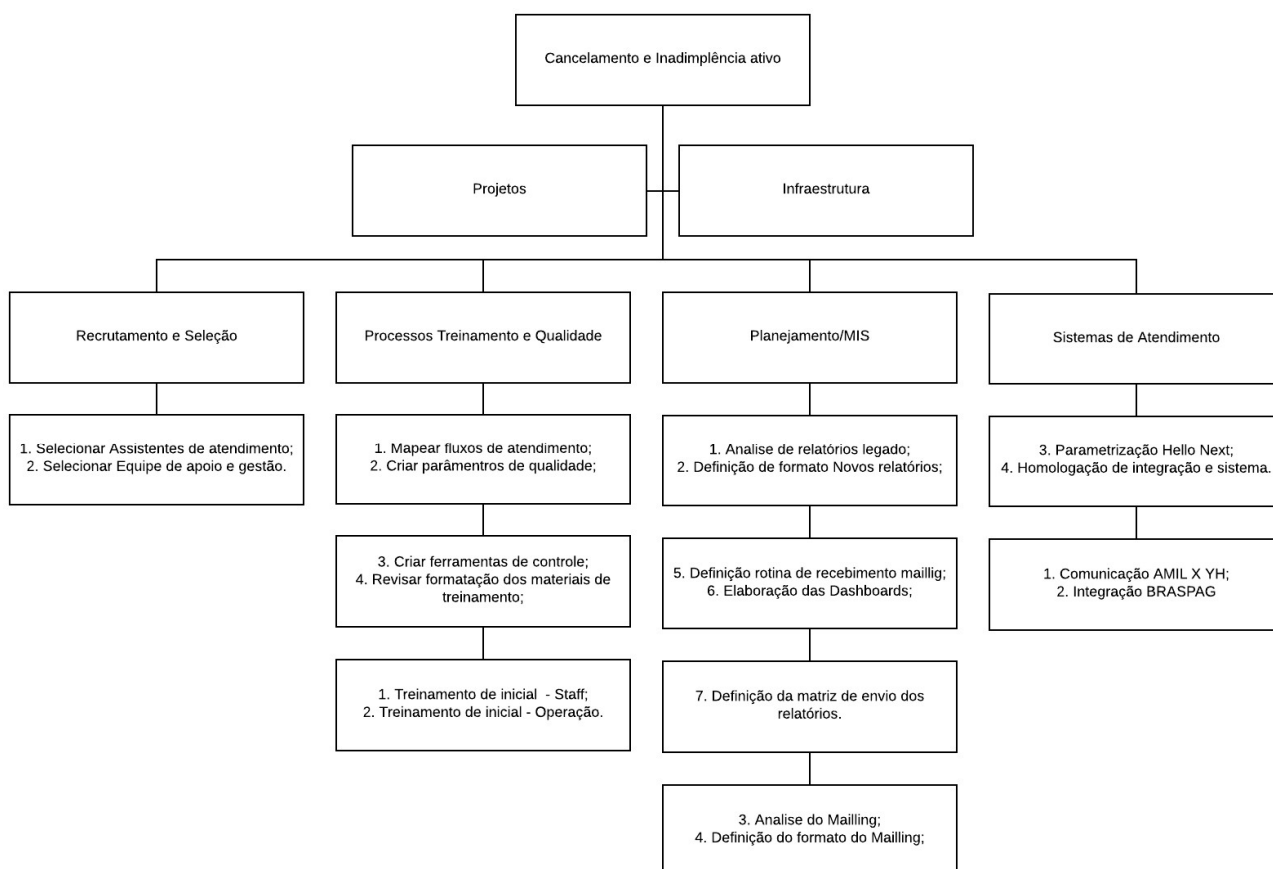
Considera-se que a primeira fase deve entrar em produção na primeira quinzena de fevereiro de 2020;


Toda comunicação deverá envolver a Gisele Moraes (Amil) e o Marcelo Passos (YH);

A operação só entrará em produção após todos os sistemas testados e homologados pelos Stakeholders do projeto.

5 Estrutura Analítica do Projeto

A entrega da Fase 1 – Cancelamento Inadimplência Ativo, foi estruturada conforme EAP abaixo.



Declaração do escopo do projeto	
Projeto AMIL	

6 Cronograma do Projeto

Atividade da Fase 1 – Cancelamento e inadimplência ativo

Nome da Tarefa	Duração	Início	Término
Projeto Amil - Cancelamento e inadimplência ativo	28 dias	Qui 02/01/20	Seg 10/02/20
Planejamento do Projeto	6 dias	Qua 08/01/20	Qua 15/01/20
Reunião de Kickoff	1 dia	Qua 15/01/20	Qua 15/01/20
Documentos de Projeto	3 dias	Qua 08/01/20	Sex 10/01/20
Plano de Projeto	1 dia	Sex 10/01/20	Sex 10/01/20
Cronograma	1 dia	Qua 08/01/20	Qua 08/01/20
Matriz de Comunicação	1 dia	Sex 10/01/20	Sex 10/01/20
Infraestrutura (TI)	16 dias	Sex 10/01/20	Sex 31/01/20
Adequação da estrutura operacional (Obra)	13 dias	Qua 15/01/20	Sex 31/01/20
Adequação de Ambiente de Treinamento	6 dias	Sex 10/01/20	Sex 17/01/20
Definição da rota de chamadas ativas (Telecom)	5 dias	Seg 20/01/20	Sex 24/01/20
Contratação de Link de Voz	9 dias	Seg 13/01/20	Qui 23/01/20
Adequação de Rede	9 dias	Qua 15/01/20	Seg 27/01/20
Testes dos sistemas de comunicação de Voz	2 dias	Qui 23/01/20	Sex 24/01/20
Testes dos sistemas de comunicação de Dados	2 dias	Qui 23/01/20	Sex 24/01/20
Fase 1 - Operação Cancelamento Ativo/Inadimplência	26 dias	Qui 02/01/20	Qui 06/02/20
Recrutamento e Seleção	15 dias	Qui 02/01/20	Qua 22/01/20
Selecionar assistentes de atendimento	15 dias	Qui 02/01/20	Qua 22/01/20
Selecionar equipe de apoio e gestão	11 dias	Qui 02/01/20	Qui 16/01/20
Processos/Qualidade/Treinamento	25 dias	Sex 03/01/20	Qui 06/02/20
Mapear e revisar processos e fluxos de atendimento	12 dias	Qua 08/01/20	Qui 23/01/20
Criar parâmetros de qualidade	8 dias	Qua 08/01/20	Sex 17/01/20
Criar ferramentas de controle (relatórios e dashboards)	21 dias	Sex 03/01/20	Sex 31/01/20
Revisar formatação dos materiais de treinamento	10 dias	Sex 03/01/20	Qui 16/01/20
Treinamento de formação inicial - Staff	8 dias	Qui 16/01/20	Seg 27/01/20
Dia 1	1 dia	Qui 16/01/20	Qui 16/01/20
Institucional	1 dia	Qui 16/01/20	Qui 16/01/20
Retenção - Inadimplência	1 dia	Qui 16/01/20	Qui 16/01/20
Script	1 dia	Qui 16/01/20	Qui 16/01/20
Sondagem	1 dia	Qui 16/01/20	Qui 16/01/20
Argumentação	1 dia	Qui 16/01/20	Qui 16/01/20
Valorização do Plano	1 dia	Qui 16/01/20	Qui 16/01/20
Técnicas de atendimento	1 dia	Qui 16/01/20	Qui 16/01/20
Escuta (Ligações gravadas)	1 dia	Qui 16/01/20	Qui 16/01/20
Dia 2	1 dia	Sex 17/01/20	Sex 17/01/20

Declaração do escopo do projeto

Projeto AMIL



Planos Módulo I (Rede Clássica)	1 dia	Sex 17/01/20	Sex 17/01/20
Regras Comerciais (Rede Clássica)	1 dia	Sex 17/01/20	Sex 17/01/20
Motivos Principais de Cancelamento	1 dia	Sex 17/01/20	Sex 17/01/20
Pausa	1 dia	Sex 17/01/20	Sex 17/01/20
Área do corretor no (Site da Amil)	1 dia	Sex 17/01/20	Sex 17/01/20
Intranet	1 dia	Sex 17/01/20	Sex 17/01/20
Simulador Online	1 dia	Sex 17/01/20	Sex 17/01/20
Escuta (Ligações Gravadas)	1 dia	Sex 17/01/20	Sex 17/01/20
Dia 3	1 dia	Seg 20/01/20	Seg 20/01/20
PTE - Preenchimento de Proposta e Cotação	1 dia	Seg 20/01/20	Seg 20/01/20
Down grade Up grade	1 dia	Seg 20/01/20	Seg 20/01/20
SisAMIL Parte 1	1 dia	Seg 20/01/20	Seg 20/01/20
Pausa	1 dia	Seg 20/01/20	Seg 20/01/20
Abertura de RCA	1 dia	Seg 20/01/20	Seg 20/01/20
Segunda via de Boletim	1 dia	Seg 20/01/20	Seg 20/01/20
Anistia	1 dia	Seg 20/01/20	Seg 20/01/20
Escuta (Ligações Gravadas)	1 dia	Seg 20/01/20	Seg 20/01/20
Dia 4	1 dia	Ter 21/01/20	Ter 21/01/20
Planos Módulo I (Rede Seleccionada)	1 dia	Ter 21/01/20	Ter 21/01/20
Regras Comerciais (Rede Seleccionada)	1 dia	Ter 21/01/20	Ter 21/01/20
SisAMIL Parte 2	1 dia	Ter 21/01/20	Ter 21/01/20
Pausa	1 dia	Ter 21/01/20	Ter 21/01/20
Pausa no Cartão	1 dia	Ter 21/01/20	Ter 21/01/20
Formulário de Qualidade	1 dia	Ter 21/01/20	Ter 21/01/20
Protocolo	1 dia	Ter 21/01/20	Ter 21/01/20
Escuta (Ligações Gravadas)	1 dia	Ter 21/01/20	Ter 21/01/20
Dia 5	1 dia	Qua 22/01/20	Qua 22/01/20
Portal Tabulador	1 dia	Qua 22/01/20	Qua 22/01/20
Rede credenciada (SITE AMIL/SISMAIL)	1 dia	Qua 22/01/20	Qua 22/01/20
Motivacional	1 dia	Qua 22/01/20	Qua 22/01/20
Pausa	1 dia	Qua 22/01/20	Qua 22/01/20
Teste de conhecimento	1 dia	Qua 22/01/20	Qua 22/01/20
Escuta (Ligações Gravadas)	1 dia	Qua 22/01/20	Qua 22/01/20
Dia 6	1 dia	Qui 23/01/20	Qui 23/01/20
Escuta e Atendimento invertido	1 dia	Qui 23/01/20	Qui 23/01/20
Pausa	1 dia	Qui 23/01/20	Qui 23/01/20
Tira Dúvidas	1 dia	Qui 23/01/20	Qui 23/01/20
Dia 7	1 dia	Sex 24/01/20	Sex 24/01/20
Escuta e Atendimento invertido	1 dia	Sex 24/01/20	Sex 24/01/20
Pause	1 dia	Sex 24/01/20	Sex 24/01/20
Tira Dúvidas	1 dia	Sex 24/01/20	Sex 24/01/20

Declaração do escopo do projeto

Projeto AMIL




Dia 8	1 dia	Seg 27/01/20	Seg 27/01/20
Integração YH	1 dia	Seg 27/01/20	Seg 27/01/20
Dia 9	1 dia	Seg 20/01/20	Seg 20/01/20
Hello Next - Navegação			
Treinamento de formação inicial - Operação	9 dias	Seg 27/01/20	Qui 06/02/20
Dia 1	1 dia	Seg 27/01/20	Seg 27/01/20
Institucional	1 dia	Seg 27/01/20	Seg 27/01/20
Retenção - Inadimplência	1 dia	Seg 27/01/20	Seg 27/01/20
Script	1 dia	Seg 27/01/20	Seg 27/01/20
Sondagem	1 dia	Seg 27/01/20	Seg 27/01/20
Argumentação	1 dia	Seg 27/01/20	Seg 27/01/20
Valorização do Plano	1 dia	Seg 27/01/20	Seg 27/01/20
Técnicas de atendimento	1 dia	Seg 27/01/20	Seg 27/01/20
Escuta (Ligações gravadas)	1 dia	Seg 27/01/20	Seg 27/01/20
Dia 2	1 dia	Ter 28/01/20	Ter 28/01/20
Planos Módulo I (Rede Clássica)	1 dia	Ter 28/01/20	Ter 28/01/20
Regras Comerciais (Rede Clássica)	1 dia	Ter 28/01/20	Ter 28/01/20
Motivos Principais de Cancelamento	1 dia	Ter 28/01/20	Ter 28/01/20
Pausa	1 dia	Ter 28/01/20	Ter 28/01/20
Área do corretor no (Site da Amil)	1 dia	Ter 28/01/20	Ter 28/01/20
Intranet	1 dia	Ter 28/01/20	Ter 28/01/20
Simulador Online	1 dia	Ter 28/01/20	Ter 28/01/20
Escuta (Ligações Gravadas)	1 dia	Ter 28/01/20	Ter 28/01/20
Dia 3	1 dia	Qua 29/01/20	Qua 29/01/20
PTE - Preenchimento de Proposta e Cotação	1 dia	Qua 29/01/20	Qua 29/01/20
Down grade Up grade	1 dia	Qua 29/01/20	Qua 29/01/20
SisAMIL Parte 1	1 dia	Qua 29/01/20	Qua 29/01/20
Pausa	1 dia	Qua 29/01/20	Qua 29/01/20
Abertura de RCA	1 dia	Qua 29/01/20	Qua 29/01/20
Segunda via de Boleto	1 dia	Qua 29/01/20	Qua 29/01/20
Anistia	1 dia	Qua 29/01/20	Qua 29/01/20
Escuta (Ligações Gravadas)	1 dia	Qua 29/01/20	Qua 29/01/20
Dia 4	1 dia	Qui 30/01/20	Qui 30/01/20
Planos Módulo I (Rede Seleccionada)	1 dia	Qui 30/01/20	Qui 30/01/20
Regras Comerciais (Rede Seleccionada)	1 dia	Qui 30/01/20	Qui 30/01/20
SisAMIL Parte 2	1 dia	Qui 30/01/20	Qui 30/01/20
Pausa	1 dia	Qui 30/01/20	Qui 30/01/20
Pausa no Cartão	1 dia	Qui 30/01/20	Qui 30/01/20
Formulário de Qualidade	1 dia	Qui 30/01/20	Qui 30/01/20
Protocolo	1 dia	Qui 30/01/20	Qui 30/01/20
Escuta (Ligações Gravadas)	1 dia	Qui 30/01/20	Qui 30/01/20

Declaração do escopo do projeto

Projeto AMIL



Dia 5	1 dia	Sex 31/01/20	Sex 31/01/20
Portal Tabulador	1 dia	Sex 31/01/20	Sex 31/01/20
Rede credenciada (SITE AMIL/SISMAIL)	1 dia	Sex 31/01/20	Sex 31/01/20
Motivacional	1 dia	Sex 31/01/20	Sex 31/01/20
Pausa	1 dia	Sex 31/01/20	Sex 31/01/20
Teste de conhecimento	1 dia	Sex 31/01/20	Sex 31/01/20
Escuta (Ligações Gravadas)	1 dia	Sex 31/01/20	Sex 31/01/20
Dia 6	1 dia	Seg 03/02/20	Seg 03/02/20
Escuta e Atendimento invertido	1 dia	Seg 03/02/20	Seg 03/02/20
Pausa	1 dia	Seg 03/02/20	Seg 03/02/20
Tira Dúvidas	1 dia	Seg 03/02/20	Seg 03/02/20
Dia 7	1 dia	Ter 04/02/20	Ter 04/02/20
Escuta e Atendimento invertido	1 dia	Ter 04/02/20	Ter 04/02/20
Pause	1 dia	Ter 04/02/20	Ter 04/02/20
Tira Dúvidas	1 dia	Ter 04/02/20	Ter 04/02/20
Dia 8	1 dia	Qua 05/02/20	Qua 05/02/20
Integração YH	1 dia	Qua 05/02/20	Qua 05/02/20
Dia 9	1 dia	Qui 06/02/20	Qui 06/02/20
Hello Next - Navegação	1 dia	Qui 06/02/20	Qui 06/02/20
Planejamento/MIS	21 dias	Sex 03/01/20	Sex 31/01/20
Criação da matriz de comunicação MIS/Amil	6 dias	Qua 08/01/20	Qua 15/01/20
Análise dos relatórios legados	7 dias	Sex 03/01/20	Seg 13/01/20
Definição do formato dos relatórios de performance operacional	6 dias	Qua 08/01/20	Qua 15/01/20
Análise do formato de mailing	6 dias	Qua 08/01/20	Qua 15/01/20
Definição do formato de mailing para importação	6 dias	Qua 08/01/20	Qua 15/01/20
Definição da rotina de recebimento de mailing	6 dias	Qua 08/01/20	Qua 15/01/20
Definição da matriz de envio dos relatórios	6 dias	Qua 08/01/20	Qua 15/01/20
Elaboração das Dash Boards	13 dias	Qua 15/01/20	Sex 31/01/20
Sistemas de Atendimento	17 dias	Seg 13/01/20	Ter 04/02/20
Criação de acessos aos sistemas Amil			
Comunicação Amil X YH (Sistema)			
Integração de telefonia com gateway Braspag	17 dias	Seg 13/01/20	Ter 04/02/20
Parametrizações do Hello Next			
Homologação e validação de Ambiente	1 dia	Sex 07/02/20	Sex 07/02/20
Go live	1 dia	Seg 10/02/20	Seg 10/02/20

Declaração do escopo do projeto	
Projeto AMIL	

7 Aprovação do Documento

Aprovações		
Participantes	Assinatura	Data
Gisele Moraes		
Rodrigo Bueno		