

CASO de SUCESSO

AdvanceCare monitoriza cenários de fraude com apoio da GSTEP

O projeto desenvolvido tem como objetivo analisar cenários de fraude e abuso através de processos automáticos que detetam um maior número de casos suspeitos, disponibilizando-os com maior rapidez às áreas internas para análise, assim como aos clientes institucionais numa interface de Business Intelligence (BI) de acesso simples e rápido.

// A AdvanceCare colabora com a GSTEP há bastante tempo e o seu âmbito de atuação tem-nos acrescentado bastante valor. A garantia de um profundo conhecimento da tecnologia utilizada neste projeto foi fundamental para a escolha deste parceiro, facilitando o cumprimento dos objetivos de projeto em termos de calendário e qualidade geral. Estamos muito satisfeitos com o trabalho da GSTEP, uma vez que têm um vasto conhecimento do produto e consistentemente mostraram disponibilidade para dar resposta às nossas solicitações com eficácia. //


Equipa AdvanceCare

Desafio

Com a experiência de mais de 16 anos na Gestão de Serviços de Saúde, a AdvanceCare detém um vasto conhecimento sobre a temática de Fraude e Abuso, mas necessitava ir mais além na automatização e sistematização da respetiva monitorização. A empresa pretendia analisar mais cenários de fraude através de processos automáticos que detetassem um maior número de casos suspeitos e os mesmos fossem disponibilizados com maior rapidez às áreas internas para análise assim como aos clientes institucionais numa interface de Business Intelligence (BI) de acesso simples e rápido.

A empresa detinha processos AD-HOC (alguns ainda se mantêm e baseiam-se em ferramentas de BI) e análises estatísticas comportamentais para deteção de situações desviantes. No entanto, a intervenção manual e o tempo de resposta alargado conduziam a objetivos aquém do desejável, daí a necessidade de uma solução integrada e estruturada que permitisse registar o know-how adquirido e acelerar o tempo de intervenção, minimizando os impactos.

Solução

O projeto teve início com uma empresa interna ao grupo internacional da AdvanceCare, com larga experiência no mercado americano e indiano em projetos semelhantes. Este parceiro identificou os cenários de fraude e desenvolveu as regras de negócio para deteção dos casos de potencial fraude e abuso.

A solução tecnológica, implementada pela GSTEP, é constituída por processos ETL (aproximadamente 40 processos) onde são aplicadas as referidas regras de negócio

CASO de SUCESSO

para deteção de casos de potencial fraude e abuso, um Data Warehouse onde esses dados são estruturados para consulta (mais de 40 tabelas core entre factos e dimensões, sendo que em média são inseridos/atualizados cerca de 300 mil registos por dia), modelos BI (um Cubo ESSBASE e quatro modelos OBIEE) e dashboards/reports (cerca de 30 reports).

No que concerne à solução como um todo existiu uma fase inicial do projeto onde foram criados os processos ETL de forma a refletir as regras de negócio para deteção de fraude de forma prospetiva e retrospectiva. Os processos ETL de extração dos dados dos sistemas fonte da AdvanceCare e a aplicação dessas regras recorrem à ferramenta Talend, sendo esses resultados armazenados numa Base de Dados Oracle.

Atualmente o projeto contempla entre 10 a 15 utilizadores, pois está somente em utilização interna, nomeadamente pela equipa de analistas. Com a disponibilização do acesso aos clientes institucionais, este número deverá duplicar.

O projeto envolveu 8 pessoas da Direção de Tecnologias de Informação, Direção Técnica e GSTEP, com diferentes responsabilidades, tempos de dedicação e níveis de envolvimento. A fase inicial do desenvolvimento focou-se na criação da infraestrutura da solução (BD e processos ETL) e teve uma duração de aproximadamente 6 meses. Numa fase posterior, o foco passou para as interfaces na solução de BI, tendo uma duração de 3 a 4 meses. A equipa interna da AdvanceCare esteve envolvida em todas as fases.

“O envolvimento da GSTEP foi fundamental e teve diversas vertentes. A mais importante foi a de Advisor na tomada de algumas decisões estratégicas no desenho da solução, mas foi também o fornecedor do Software adquirido, formador na utilização desse Software, DBA para monitorização da Base de Dados criada para a solução e Developer em algumas das componentes mais importantes da solução como sejam os dashboards de apresentação clara dos resultados,” refere a equipa da AdvanceCare.

Resultados

Após a sua conclusão, o projeto permitirá extrair de um modo mais ágil, flexível e completo indicadores de negócio associados à exposição a cenários de fraude e abuso, aumentar a eficiência da análise dos casos suspeitos assim como divulgar esses dados online aos clientes institucionais da AdvanceCare.

A GSTEP trabalha com a AdvanceCare nas áreas de fornecimento e instalação de Software, formação interna e serviços de consultoria na área de BI. Face aos bons resultados obtidos e pela experiência passada, a AdvanceCare pretende manter a ligação com a GSTEP para dar resposta a necessidades futuras.

Key-numbers do projeto

- Inserção e atualização de cerca de 300 mil registos/dia
- Aproximadamente 40 processos analisados
- Disponibilização de cerca de 30 reports
- 8 pessoas envolvidas (Direção de Tecnologias de Informação, Direção Técnica e GSTEP)

Sobre a Advance Care

Ao longo de vários anos de atuação, a AdvanceCare conquistou um espaço no mercado, sendo hoje reconhecida como especialista na gestão de seguros de saúde. Uma posição alicerçada na proximidade, com que sempre foram pautadas as relações com clientes e parceiros e na forma como se utilizou a experiência e o know-how para acrescentar valor.

Sobre a GSTEP

A GSTEP é uma empresa especialista nas áreas de Business Intelligence (BI), Enterprise Performance Management (EPM) e Business Analytics (BA), com elevado know-how em diversas tecnologias. Constituída por uma equipa sénior e qualificada, com várias dezenas de técnicos certificados nas mais variadas tecnologias de BI e EPM, a GSTEP é uma referência nos mercados de Portugal, Europa, Africa e Médio Oriente.



Edifício Atlas I
Av. José Gomes Ferreira,
9 - Sala 22, Miraflores
1495-139 - ALGÉS
PORTUGAL

T +351 218 077 880

F +351 210 435 919

geral@gstep.pt

www.gstep.pt