



Hola MICHAELA | BIENVENIDO A



CARTILLA

Conc



NUEVO SITIO DE
autogestión
nobismedical

Autorizac

Estado de
cuenta

No te... es sob

Categoría 16: Campaña Web

Capítulo: General

Título del programa: Plataforma Digital de Autogestión para Afiliados

Nombre de la compañía o institución: Nobis Medical

Departamento, área, consultoras de relaciones públicas o de otro tipo (en caso de tratarse de asesores externos de las compañías) que desarrolló el plan:

Gerencia de Experiencia del cliente en conjunto con CUOMA Digital Agency.

Persona/s responsable/s de la presentación del caso:

Ana Julia Capuccino Volando, Gerente de Experiencia del Cliente.

Micaela Trombetta, Analista de Marketing

Nahuel Saracho, Jefe de Sistemas

Datos de acceso a la plataforma: <https://autogestion.nobis.com.ar/#/login>

Usuario: 34441191 | **Contraseña:** Nobis191

Introducción

Somos una empresa de medicina prepaga fundada en Córdoba Capital con 20 años de trayectoria. A lo largo de esas dos décadas expandimos nuestro servicio de cobertura médica a otras 8 provincias: Santiago del Estero, Salta, Jujuy, Tucumán, La Rioja, Catamarca, San Luis y Mendoza; y abrimos consultorios médicos propios (Nobis Center y Nobis Dent) en 3 de ellas.

Nuestro propósito es acompañar a cada persona en el cuidado de su salud, procurando mejorar su calidad de vida mediante el fomento de hábitos saludables, la prevención y la detección temprana de enfermedades.

Como empresa joven, buscamos siempre consolidar nuestro posicionamiento en la atención personalizada y el acceso a un servicio ágil caracterizado por su simpleza y amigabilidad.

Con este objetivo, a principios del 2024 y luego de 8 meses de trabajo pusimos en línea la nueva plataforma de autogestión para afiliados, con un entorno sumamente renovado, mayores posibilidades para la gestión autónoma de nuestra comunidad y agilidad en los plazos fruto de la integración de este canal con nuestro sistema interno de gestión.

A diferencia del anterior espacio web -en su momento llamado Trámites Online-, esta nueva plataforma propone procesos más claros y específicos que garantizan una mayor eficiencia en la carga de trámites y gestiones; además de espacios de información más claros y completos donde el afiliado puede sacarse todas sus dudas en relación a su cobertura sin necesidad de invertir tiempo en contactarse con la empresa.

Estrategia

Objetivos:

- Ofrecer al afiliado un espacio amigable donde realizar sus gestiones con eficiencia.
- Reducir la cantidad de contactos de afiliados a nuestros canales de atención por asuntos que podría resolver de manera autónoma.

Públicos:

Padrón de afiliados de Nobis Medical de todo el país.

Puntos de dolor:

Trámites y necesidades que necesitaban resolverse en esta nueva plataforma:

-*Información inherente a la cobertura del afiliado:* en el sitio anterior la información se encontraba categorizada de manera poco intuitiva y con bajo grado de detalle. Debíamos garantizarle al afiliado

que en esa sección iba a poder sacarse todas las dudas sobre su cobertura: desde cantidad de sesiones / topes habilitados para su plan, hasta el detalle sobre el pago o no de coseguros, pasando por porcentajes o montos de cobertura y condiciones para acceder a los mismos.

-*Información y gestiones inherentes a su cuenta corriente:* Si bien en la plataforma anterior el afiliado podía pagar su cuota y acceder a su boleta de pago, el mismo no ofrecía información sobre su historial de pago, el estado de sus boletas ni le permitía al afiliado descargarse la factura. Todas esas funcionalidades debían estar al alcance de la mano en esta nueva sección.

-*Carga de pedidos médicos:* la experiencia original era abierta e imprecisa (con campos genéricos que el afiliado podía o no completar); y como resultante el pedido ingresaba muchas veces incompleto, sin documentación adjunta o con la información equivocada. En paralelo, el trámite ingresaba como un correo electrónico a la casilla de atención; generando la saturación del canal, demandando el tiempo de los agentes para la carga de la solicitud en sistema e imposibilitando el monitoreo de las gestiones. En consecuencia, la nueva propuesta debía ofrecer una experiencia más clara sobre qué información era necesaria para auditar su pedido y qué documentación adjunta era necesaria o recomendable. A su vez, en lo posible debía ingresar directamente a la mesa de entrada simplificando el proceso.

-*Notificaciones:* anteriormente, el afiliado podía cargar una solicitud médica, pero luego no podía hacer seguimiento de esta gestión, por lo cual el contacto con nuestros canales de atención se producía inevitablemente. Era indispensable crear un espacio donde el afiliado pudiera anoticiarse de lo que acontecía con sus trámites.

-*Experiencia en general:* el sitio original ofrecía algunas posibilidades pero no constituía una experiencia integral de contacto con nuestro servicio, por lo cual teníamos el desafío de crear un entorno útil, agradable y efectivo.

Implementación:

Trabajamos en tres instancias generales: Diseño UX/UI; Desarrollo e implementación y Difusión.

Diseño UX/UI:

Esta etapa abarcó el diseño de la arquitectura de información y el diseño visual. Específicamente el diseño de la arquitectura de información implicó el recorrido de los siguientes ejes reflexivos:

- *Definición de las funcionalidades y alcances.*
- *Análisis y curación de las funcionalidades requeridas*
- *Rediseño de la arquitectura de la información*
- *Determinación de los flujos de navegación*

Esta etapa, como es entendible, requirió mucho análisis de las métricas que arrojaba el entonces

sitio vigente, con un exhaustivo benchmarking en nuestro sector para conocer lo que nuestros competidores ofrecían en materia de autogestión y fijarnos nuestros propios objetivos específicos.

Como resultado del trabajo creamos un documento con todas las Historias de Usuario que integrarían la plataforma desde la premisa:

[Yo] Como afiliado de Nobis,
[quiero] xxx.
[para] xxx.

Acompañando la Historia de Usuario con las normativas generales del caso y sus reglas de negocio.

En lo inherente al diseño visual, trabajamos en:

- *Diseño de look & feel*
- *Integración a la identidad corporativa de Nobis Medical*
- *Diseño responsivo (mobile y desktop)*

Migramos de una estructura rígida y poco ajustada a los nuevos conceptos tecnológicos a una visual más limpia, liderada por la simplicidad de los textos, una iconografía de amplia aceptación en el rubro y campos de información mejor delimitados (en lo visual y en lo conceptual).

¿Qué funcionalidades tendría la nueva plataforma?

-*Panel General*: partimos de la necesidad de implementar un Panel General que en un simple pantallazo ofreciera la información indispensable para el día a día del afiliado (boletas de pago, cartilla de prestadores, detalles de cobertura y notificaciones).

-*Tu Cobertura*: como mencionamos anteriormente, este era uno de los grandes desafíos del sitio: acercar información clara y detallada sin que el afiliado pierda el norte en el intento. Creamos un cuadro interactivo con secciones desplegadas que en su estructura inicial simula un tablero de etiquetas con las diferentes categorías de información.

-*Estado de Cuenta*: incorporamos un nivel de detalle superador (y casi total) en lo inherente a esto: el afiliado no solo puede ver su boleta a pagar -y pagarla-, sino que también puede ver su historial y estado, tener presente su método de pago y descargar su factura.

-*Carga de Pedidos*: esta es una de las secciones que más relevancia tenía. Detallamos el paso a paso de los requisitos y campos informativos necesarios para el 90% de los pedidos médicos que requieren autorización y lo convertimos en un camino simple e intuitivo que el afiliado puede transitar seguro y con orientación complementaria para garantizarse que su presentación cumpla con todo lo solicitado: Indica documentación a adjuntar obligatoria y recomendada; enlaza con sitios del gobierno para enfermedades crónicas o leyes especiales, detalla requisitos básicos de presentación

de documentos (por ejemplo: ¿qué requisitos debe tener un pedido médico para ser presentado?).

-*Notificaciones*: implementamos una sección donde el afiliado puede acceder a los mensajes enviados por la empresa, tanto para el seguimiento de sus gestiones como para conocer novedades, beneficios, etc.

Por otro lado, se mejoraron las experiencias relacionadas al acceso a credenciales e información personal; cartilla de prestadores; asistencia al viajero; solicitud de baja de servicio y solicitud de trámites.

Desarrollo e Implementación:

Para confirmar la implementación creamos un equipo mixto de testeos que fueron detectando y corrigiendo las incidencias que surgían.

Difusión:

Generamos una campaña de comunicación con dos destinatarios claves:

- *Los propios colaboradores de la empresa, fundamentalmente agentes de atención y asesores comerciales para pudieran conocer a fondo el alcance la herramienta.*
- *Nuestros afiliados, naturalmente, los destinatarios directos de este producto.*

Para ambos casos generamos contenido audiovisual que fuimos difundiendo en nuestros canales propios: Redes sociales, notas web, newsletter, plataformas de comunicación interna.

Evaluación

La implementación de este sitio tuvo un impacto notable:

-Los contactos por carga de pedidos médicos se redujeron un 75%; a la par que los rechazos por “falta de papelería” en solicitudes de autorización cargadas de manera autogestionada se redujeron en similar medida.

-La autogestión de nuestros afiliados aumentó de un 28% a un 43% en los primeros tres meses de implementación, significando el ahorro de 20.000 minutos de atención telefónica y reduciendo en cinco minutos el tiempo de espera promedio de ese canal.

-La autogestión de los afiliados permite a nuestros agentes mejorar la calidad de su atención dedicando tiempo y compromiso a los contactos que efectivamente lo requieren. Como consecuencia, nuestra encuesta de esfuerzo (CES) mejoró del 67% al 83%.

La excelente recepción de la plataforma no sólo se manifestó en nuestras redes sociales y en el superador engagement que estas publicaciones manifestaron, sino también en el clima interno que sintió en lo inmediato el impacto positivo en su tarea y en la percepción de los afiliados.