

NOVO APLICATIVO, NOVAS SOLUÇÕES - ENTREGA DO APLICATIVO DA OPERADORA

INTRODUÇÃO

Uma das grandes dores da Operadora era a ausência de informações consolidadas em uma única ferramenta para acesso dos beneficiários e visualização pelos colaboradores do atendimento: históricos de atendimento, solicitações e operacionalização de tais demandas de forma integrada. Além disso, nossos beneficiários tinham dificuldades de abrir demandas/ acompanhar demandas junto a Operadora, buscando canais alternativos, sendo um dos maiores motivos de reclamações nos nossos canais de atendimento.

Durante dois anos realizamos a implementação de uma plataforma com conceito de CRM, mas ainda tínhamos o aplicativo de forma apartada. Após a estabilização da operação e dos processos, optamos por desenvolver o aplicativo próprio, com novas soluções e com a nossa “cara”.

Nossa estratégia definida foi utilizar a integração existente, o que nos garantia uma melhoria contínua na gestão de serviços e na experiência do beneficiário.

O Aplicativo da Operadora representa um marco na inovação e eficiência, sendo a segunda ferramenta mais utilizada pelos beneficiários nas suas solicitações de serviço, na consulta de informações relacionadas a operadora e no acesso a carteirinha digital, melhorando significativamente a usabilidade e a comunicação.

OBJETIVO

Nossa missão foi migrar do aplicativo em utilização e desenvolver o Aplicativo Operadora, com código próprio e linguagem aderente à nossa operação visto nossas especificidades de linguagem e escopo de atuação de uma operadora de autogestão.

MÉTODO

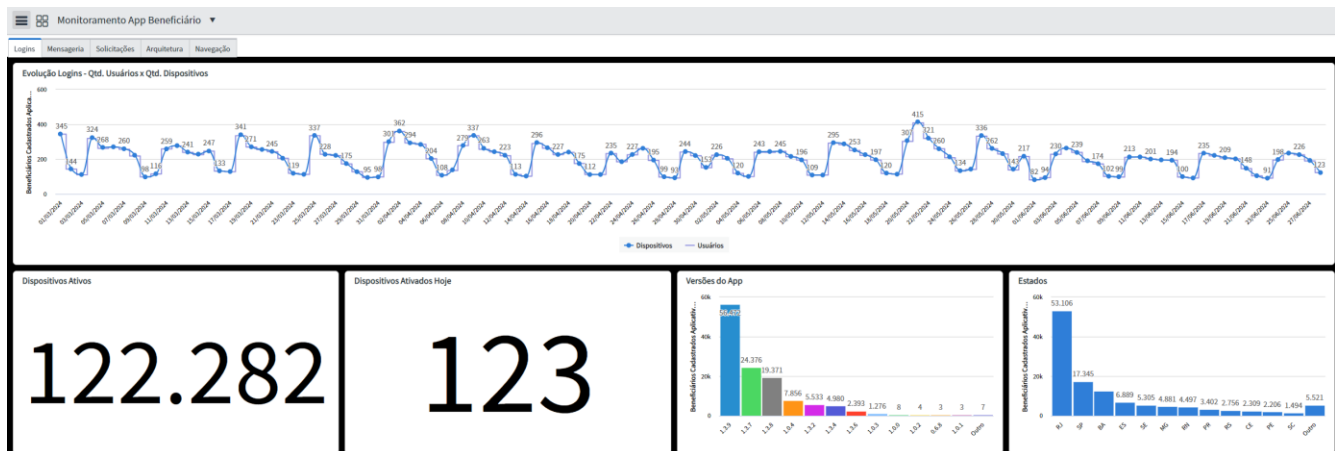
Dessa forma, assumimos o desafio de construir o primeiro aplicativo para público externo, entregando em duas plataformas (IOS e Android), transformando o cuidado para nossa carteira de mais de 260 mil beneficiários por meio de Inovação Digital.

RESULTADOS

Lançamento marcante, no qual substituímos o aplicativo da Operadora que estava conosco desde 2021 por um novo Aplicativo, totalmente desenvolvido pelo nosso time, pensando nas nossas especificidades e com diversos resultados impactantes:

- Entrega do Aplicativo para os nossos beneficiários em 7 meses de projeto;
- Atualmente contamos com mais de 121 mil beneficiários autenticados, sendo empregados patrocinadoras (37%), aposentados (27%), cônjuges e filhos (23%) e demais vínculos;
- Facilidade em utilizar a autenticação pelas contas sociais: Facebook, Google e Apple;
- Redução de múltiplos sistemas para um único integrado;
- Foram disponibilizadas 30 novas funcionalidades para todos os beneficiários;
- Integração em tempo real com os demais sistemas e com os nossos canais de atendimento;
- Nosso aplicativo foi integrado com serviços de mensagens externas para criar um novo canal de comunicação com os beneficiários, usando mensagens *push* e funcionalidades de notícias, proporcionando uma comunicação direta, fortalecendo o relacionamento e otimizando nossa comunicação;

- Outras principais funcionalidades fornecidas foram: visualização e manutenção de dados de cadastro, acesso a extratos financeiros, assim como itens a carteirinha do plano;
- Busca abrangente por prestadores de serviços médicos credenciados pela rede, onde o beneficiário pode visualizar aqueles próximos a eles de acordo com sua localização geográfica;
- Nenhum impacto significativo durante o período de migração do aplicativo antigo, demonstrando uma condução pelos times envolvidos de muito sucesso;
- O projeto maximizou o retorno financeiro aproveitando as funcionalidades e integrações existentes, reduzindo os custos de desenvolvimento e manutenção.



CONCLUSÃO

Nosso aplicativo traduz nosso compromisso com os beneficiários em ter uma melhor experiência de navegação, aliado à nossa estratégia de investir em uma plataforma que junta usabilidade com tendências do mercado e tecnologia, ampliação de serviços e já nasce integrado ao nosso ERP de saúde em tempo real, seja nas consultas as informações seja na abertura de novas solicitações.

Em resumo, o 'Aplicativo de Beneficiários' representa um marco na inovação e eficiência para a Operadora, melhorando significativamente a experiência do usuário e a comunicação com os beneficiários, além de oferecer benefícios financeiros por meio da otimização de recursos em nossos canais.