

CONSTRUIR UNA MEJOR *Experiencia para el Cliente (Parte II)*

Poner en práctica el NPS de la Compañía



VIDA TRES
Salud a tu Nivel



Isapre
Banmédica
Usted no está solo

EMPRESAS
BANMEDICA



Un NPS para una mejor experiencia del cliente

En Isapre Banmédica - Vida Tres nos interesa vivir nuestra misión a través de la generación de una experiencia positiva a nuestros clientes. Pero saber cómo, dónde, cuándo y a qué aplicar nuestro talento y pasión depende de saber exactamente lo que nuestros clientes necesitan.

Esto comienza con el conocimiento clave al formular las preguntas acertadas, usando una poderosa herramienta: el NPS.

Sin embargo, el conocimiento obtenido por medio de estas preguntas debería ser usado para innovar y realizar mejoras de manera significativa y repetible, pues establecer un marco de trabajo funcional ayudará a ejecutar este sistema tan eficientemente como sea posible.

Nuestro camino hacia una Empresa centrada en el cliente

Al escuchar a nuestros clientes podemos entender y responder a sus necesidades con una experiencia de calidad que cumple o supera sus expectativas. Poner en práctica el NPS en las líneas de negocios de nuestra Isapre, nos dará una percepción invaluable para mejorar nuestro desempeño por medio de una combinación de dos elementos: comprender el NPS (Net Promoter Score en inglés) y practicar continuamente mejoras e innovación, como se explica a continuación.

El NPS

Un NPS está basado en una pregunta con escala de 11 puntos que clasifica a los afiliados como promotores, pasivos y detractores. El NPS puede ser tan bajo como -100 o tan alto como +100.

En Isapre Banmédica - Vida Tres estamos aprendiendo que un NPS más alto conlleva a una mayor permanencia de los clientes que están más comprometidos con sus beneficios para llevar vidas más saludables.

PREGUNTAR: ¿Qué tanto recomendaría (la Compañía) a un amigo o colega?



CALCULAR: $NPS = \% \text{ Promotores} - \% \text{ Detractores}$

Mejoramiento e innovación continua

El NPS incluye reunir retroalimentación del cliente a través de múltiples medios. Tenemos el compromiso de escuchar a los afiliados y resolver sus puntos de conflicto, y hacernos cargo de sus necesidades y requerimientos.

Nos interesa tu opinión

Reconocemos el valor de tus aportes, porque sabemos que cada colaborador es clave para poder lograr nuestra meta de mejorar la experiencia de los afiliados. Es por eso que tu compromiso es muy importante para nosotros.





NPS en acción

La implementación del NPS en Isapre Banmédica - Vida Tres desde el 2017, nos ha dado la oportunidad de estar cerca de nuestros usuarios, conocer sus necesidades y expectativas, y coordinar un plan de acción para dar respuesta a sus necesidades.

Gracias a esto, juntos podemos construir diariamente la mejor experiencia, inolvidable para nuestros clientes, que nos recomendarán con sus familiares y amigos y, a su vez, con su testimonio positivo se convertirán en verdaderos promotores que transmitirán su lealtad con nuestras isapres Banmédica y Vida Tres.

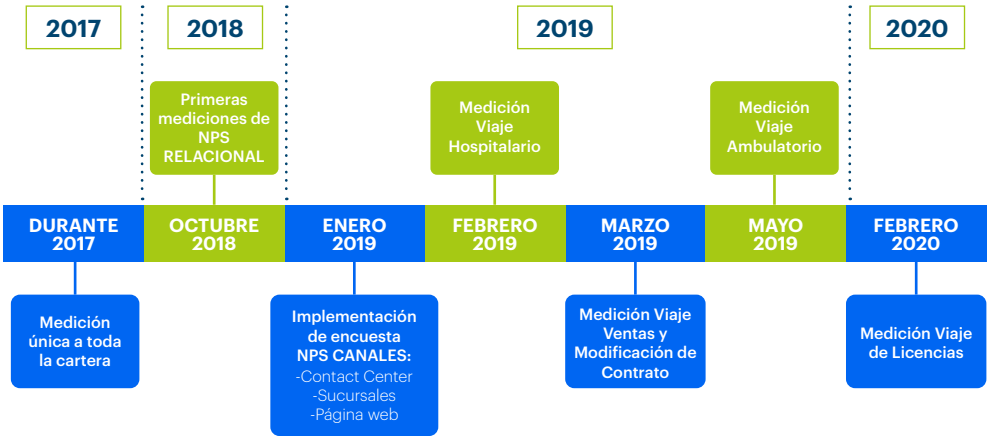
Nuestros profesionales conocen la importancia y los beneficios de ponernos en el lugar de nuestros clientes, y están enfocando sus esfuerzos en obtener cada vez más "Promotores". También son conscientes de cómo estas prácticas se fortalecen de un buen trabajo en equipo, para acompañar a nuestros clientes y sus familias, y así lograr mejorar cada día nuestro sistema de salud.

El NPS es el termómetro de calidad, satisfacción, desempeño y crecimiento para nuestra Compañía.

Dr. Francisco Olivari, Médico Asesor Isapre.

NPS en nuestra Isapre

Como resultado de las investigaciones realizadas, descubrimos que el NPS nos permitía conocer más a fondo el grado de lealtad de nuestros clientes; es por esto que este sistema se ha convertido en la mejor herramienta para identificar los problemas de manera acertada y generar acciones de mejora constante. En 2017 empezamos a realizar las primeras mediciones del NPS:



TIPOS DE NPS

NPS RELACIONAL

Con este indicador sabemos cuánto nos recomendaría el usuario, a partir de la experiencia que ha tenido a lo largo de su relación con Isapre Banmédica - Vida Tres. La pregunta que responde el usuario es: En una escala de 0 a 10, ¿qué tanto recomendaría a la Isapre a un familiar o un amigo?*

NPS TRANSACCIONAL

Esta medición se realiza posterior a la atención prestada a los afiliados y hay de dos tipos:

- **NPS Canales:** abarca las interacciones entre la Isapre y los afiliados a través de las Sucursales, el Contact Center y la Página Web.
- **NPS Viajes:** incluye otros viajes del afiliado asociados a la Isapre como hospitalizaciones, visitas a prestadores de la red, atenciones médicas y otros.

E-NPS

Es el grado de recomendación del trabajador frente a la Compañía en la cual trabaja. En Isapre Banmédica - Vida Tres ya se inició este proceso de medición para que los trabajadores tengan la oportunidad de manifestar su percepción sobre su ámbito laboral. Sus opiniones importan.

NPS DEL SECTOR

Es el indicador que considera las otras empresas con el mismo tipo de negocio, para establecer la posición de la Compañía con respecto a sus competidores.

*Medición realizada a un % de la cartera.

QUÉ ESTAMOS HACIENDO

Actualmente, tenemos distintos proyectos en desarrollo para mejorar la experiencia de nuestros afiliados.

Uno de estos es el proceso *Close the Loop* (Cerrar el círculo), donde se busca obtener información directa de los detractores. Específicamente respecto al *Inner Closed Loop*, tenemos un equipo del área de Gestión Clientes, con la misión de llamar a todos los desafiados que en la última encuesta Relacional hayan puesto una nota detractora (0-6).

El objetivo es:

- **Indagar** cuáles han sido sus principales necesidades no resueltas, que han llevado a que su experiencia sea negativa.
- **Ofrecer alternativas** que den respuesta a sus problemáticas, y permitan ayudarlos oportunamente.





La Isapre que **queremos**