

NTT DATA

CASO DE ÉXITO

CLÍNICA ALEMANA

AUTOMATIZACIÓN DEL
MARKETING CON PROYECTO ÁGIL

Consulting, Transformation,
Technology and Operations.



La consultoría ágil de NTT DATA contribuyó a implementar un modelo en la institución, que hizo posible conocer el impacto de los contenidos de marketing en los pacientes de manera oportuna.

El desafío

Clínica Alemana es uno de los principales establecimientos de atención hospitalaria de Chile y ocupa el segundo puesto en el ranking de los mejores hospitales y clínicas de América Latina, que elabora la Revista América Economía. Calidad, transparencia, seriedad y puntualidad son algunos de los atributos por los que es reconocida.

No obstante, la institución tenía un desafío pendiente: construir un plan de relacionamiento automatizado más rápido y ágil con sus pacientes y obtener una reportería más oportuna y detallada de las campañas de marketing.

El envío de correos masivos tomaba mucho tiempo y en algunas ocasiones los procesos se hacían de forma manual, lo que no permitía optimizar y automatizar todos los requerimientos comunicacionales para dar a conocer su oferta médica.

La constante comunicación con sus pacientes no era suficiente. Además, de su objetivo comercial, la plataforma debía estar al servicio de los pacientes en las distintas etapas, acompañándolos a lo largo de sus consultas y tratamientos.

La propuesta ágil

El equipo multidisciplinario de NTT DATA Chile asumió el reto preocupándose de contribuir a mejorar la gestión de marketing digital, mediante la implementación del módulo de Marketing Cloud de la plataforma Salesforce, en primera instancia con foco en pacientes embarazadas. Así, con esta nueva herramienta, la clínica podría diseñar y automatizar sus campañas de marketing no solo para guiar a las usuarias, sino también para recoger nueva información que permitiera conocer la trazabilidad de las campañas. Y es que, saber cuántos pacientes fueron importados desde la plataforma era crucial para mejorar cada experiencia y rentabilizarla.



En este ámbito, con un proyecto ágil desarrollado en solo seis semanas, el equipo de NTT DATA Chile colaboró en potenciar la relación de la clínica con sus pacientes, mediante una plataforma personalizada, con foco en la educación, la fidelización y la construcción de un verdadero viaje que estrechó más aun dicha relación.

Rapidez, personalización y agilidad

La plataforma de Salesforce modernizó las acciones de marketing de la clínica, al sistematizar el vínculo con su audiencia. Asimismo, contribuyó a la segmentación y la captación precisa de leads, mediante contenidos pertinentes para los pacientes. Ahora la información llega al móvil de cada usuario de manera oportuna y mucho más precisa.

Cuatro claves de Marketing Cloud

1. Salesforce cambió la experiencia de usuario, mejorando la efectividad del marketing.
2. Ahora el diseño de los contenidos para cada campaña es más simple, personalizado y dinámico.
3. El impacto de la información entregada es medible y, de esta manera, es posible establecer qué contenidos son más potentes para poder definir el llamado a la acción más adecuado.
4. La decisión de cuándo se enviará un correo masivo no es al azar, se basa en la tasa de apertura, en la información que otorga la inteligencia artificial y otros factores.

"La transformación digital centrada en el relacionamiento con los pacientes llegó para quedarse. Todos los años la solución de Salesforce tiene tres actualizaciones pensadas en convertir a Clínica Alemana en un centro aún más innovador y cercano a su comunidad"

Jorge Cassino. Director General de Salesforce para Chile y Perú.

Diseñando la experiencia de la futura mamá

Al estudiar el comportamiento del usuario, comprendimos que cada paciente vive su propia realidad. Por eso, la plataforma diseña la experiencia según la tasa de apertura, entregando información sobre:



Exámenes clave.



Protocolos durante el embarazo.



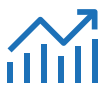
Tips o recomendaciones para un embarazo saludable.



Medicina preventiva para un embarazo seguro.

Los nuevos KPI

Estos son algunos resultados de los primeros meses de implementación:



60%

de aumento en la tasa de apertura.



100%

de crecimiento de tasa de lectura para campañas recurrentes.



50%

aumentó la tasa de clics comparado con la plataforma antigua.



Triple volumen

de formularios registrados.



99%

es la tasa de entrega de los journeys implementados.

Testimonio

"La implementación de Salesforce Marketing Cloud se ha realizado de manera muy ágil por parte de NTT DATA Chile, revolucionando la forma de implementar este tipo de proyectos en nuestra clínica. Todo esto es posible gracias al profesionalismo, el excelente trato humano y la confianza en el equipo de NTT DATA Chile".

Cristian Uriz. CRM manager, Clínica Alemana.

Visión consultiva

Nuestro equipo especializado en proyectos de marketing y uso de metodología ágil estudió la visión de Clínica Alemana antes de hacer la propuesta, transformando su objetivo en el nuestro.

En el desarrollo de esta plataforma participaron consultores con diferentes roles de gestión, metodología, consultoría funcional y consultoría técnica. Estas personas pertenecen a la práctica de Salesforce en NTT DATA Chile, en particular a la unidad de Enterprise Cloud Solutions dentro de Digital Technology, y al CoE de agilidad dentro de Digital Strategy.

En un mundo cada vez más digitalizado, acercamos la clínica a las personas, a través de una plataforma optimizada, entregándoles mensajes certeros y oportunos.



NTT DATA

CASO DE ÉXITO

CLÍNICA ALEMANA

AUTOMATIZACIÓN DEL
MARKETING CON PROYECTO ÁGIL

Consulting, Transformation,
Technology and Operations.