

Transformación Digital en Unimed de Brasil

Unimed de Brasil, representante institucional de las cooperativas Unimed y mayor sistema cooperativista de salud del mundo y reformuló diversos canales para mejorar la atención de más de 300 cooperativas en Brasil y entregar nuevas experiencias a sus beneficiarios.

Resumen

Unimed es el mayor sistema cooperativista en el área de salud en todo el mundo y también la principal red de asistencia médica de Brasil, presente en el 84% del territorio nacional. En el 2018 inició un gran plan de transformación digital. El objetivo era traer tecnologías más modernas y entregas más rápidas de producto, con un enfoque totalmente dirigido a experiencias B2B2C.

unimed.coop.br

En breve

INDUSTRIA:

Atención médica

PAÍS:

Brasil

CASO PRÁCTICO:

Sitio web público, CMS, Portal del cliente

PRINCIPALES FUNCIONALIDADES:

Publicación y Gestión de Contenido, Diseño Responsive, Personalización de contenido.



Con las tecnologías correctas y de acuerdo con nuestros objetivos, hoy tenemos un horizonte completamente diferente de cómo mejorar la experiencia de nuestros usuarios, ya sean médicos cooperadores, beneficiarios, secretarías o colaboradores.

Rodrigo Smaniotto, Product Manager de Unimed de Brasil

Desafíos

- Apalancar el proceso de transformación digital
- Traer consistencia visual y reconocimiento de marca en los portales de las Unimeds
- Ofrecer una mejor experiencia a cooperadores, beneficiarios y colaboradores
- Conceder autonomía a los equipos de las cooperativas en la gestión de sus sitios

Resultados



AUTONOMÍA PARA EQUIPOS REGIONALES

Para gestionar contenidos y componentes



CRECIMIENTO DEL 64%

En la adhesión de un sitio único para las cooperativas



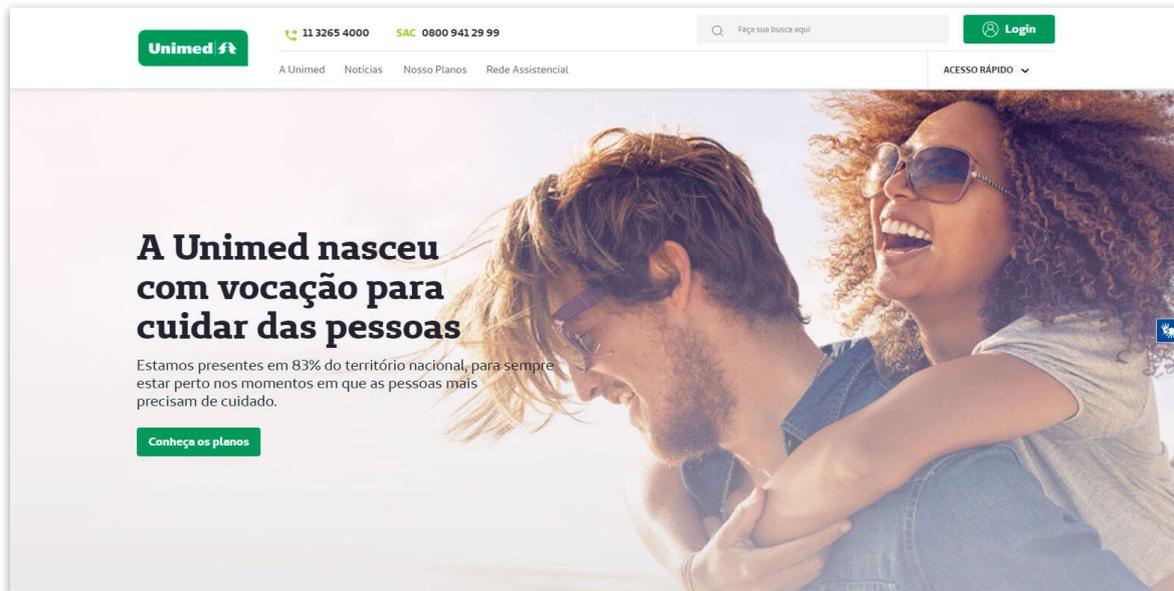
NUEVA GUÍA MÉDICA

Adoptado por el 87% de las cooperativas



COSTO POR DEBAJO DEL MERCADO

Soluciones digitales con costo por debajo de la media



Unimed de Brasil

Unimed es el mayor sistema cooperativista en el área de la salud en todo el mundo y también es la principal red de asistencia médica de Brasil, presente en el 84% del territorio nacional. Hoy está compuesta por 345 cooperativas médicas, que prestan asistencia a más de 18 millones de beneficiarios.

En el 2018, Unimed de Brasil inició un gran plan de transformación digital. El objetivo era traer tecnologías más modernas y entrega de productos más rápidas, con un enfoque totalmente dirigido a las experiencias B2B2C. Además de esto, para brindar mejores soluciones pensando en sus diversos perfiles atendidos, como médicos, beneficiarios, colaboradores, y empresas contratantes; era necesario el rediseño de APIs y una mejor capacidad de integración de servicios.

Viabilizando la transformación digital

El área de experiencia digital fue creada para cuidar de todo el proceso y levantar los cambios necesarios para su viabilidad, revisando todas las plataformas que sustentan sus sistemas y portales. Liferay está presente en proyectos con Unimed de Brasil desde el 2010 y, desde entonces, está construyendo una relación sólida y de confianza.

La plataforma Liferay era utilizada para el Portal Unimed, su principal canal de comunicación con los stakeholders.

El equipo de experiencia digital constató que el Portal Unimed necesitaba una reestructuración.

Era necesario entregas más rápidas, mayor autonomía para usuarios no técnicos y personalización para los más de 200 sitios de cada Unimed regional. El área de Experiencias Digitales debía aliviar su backlog de actividades y enfocarse en proyectos más estratégicos. Ellos utilizaban Liferay Portal 6.2, que junto a las muchas construcciones heredadas, necesitaba de muchas personalizaciones y desarrollo propio, lo cual acabó transformándose en una plataforma monolítica de grandes proporciones, complejizando su mantenimiento y soporte. Por lo que era hora de dar el siguiente paso en su transformación digital y realizar la migración de producto para Liferay DXP, totalmente alineado con la nueva estrategia de la organización.

Proyecto de un nuevo sitio único

Un nuevo proyecto nace entre Liferay y Unimed de Brasil: el nuevo sitio que, en un único portal, en una única instancia de Liferay DXP, ofrece sitios para las más de 300 Unimeds de todo el país.

La migración de Liferay Portal 6.2 para Liferay DXP trajo de inmediato para el equipo técnico de Unimed grandes cambios: desde la modernización de la plataforma en sí, con funcionalidades de punta, hasta el layout de desarrollo y frontend.

Nuevas aplicaciones fueron creadas, integraciones fueron rehechas y actualizadas, recursos de SSO, nuevas APIs, además de automatización de tareas recurrentes. Todo esto trajo una mayor productividad para el equipo de Experiencias Digitales.

Pero uno de los grandes beneficios fue con relación a la construcción de sitios. Con el recurso de fragmentos de página de Liferay DXP y la gestión de permisos entre sitios y páginas, el proceso se tornó mucho más práctico. Ahora es posible en pocos pasos construir un sitio totalmente personalizado con las solicitudes de cada una de las Unimeds, manteniendo la consistencia visual y de experiencias entre las más de 300 cooperativas.

Funcionalidades más amigables e intuitivas también trajeron beneficios para los usuarios no técnicos.

Como las Unimeds cuentan con equipos muy diversificados para la gestión del sitio, con diferentes niveles de capacidades técnicas, tratar con la nueva forma de editar páginas con recursos

drag-and-drop, fue algo transformador y trajo mayor productividad para todos.

Además del nuevo sitio, Unimed de Brasil contó con la plataforma Liferay para reformular su Guía Médica Nacional. El sitio cuenta con un nuevo layout y mayor asertividad de búsqueda, trayendo mejor experiencia para los beneficiarios del seguro de salud. La Guía Médica Nacional recibió una nueva arquitectura, con resiliencia de la aplicación, backup y mayor velocidad en el procesamiento de las fuentes de datos. El 82% del Sistema Unimed ya adopta la nueva versión de la guía.

Nuevos horizontes para Unimed de Brasil

El Nuevo Sitio es la puerta de entrada del Sistema Unimed: es el principal medio de comunicación con los beneficiarios y está siendo utilizado bastante por más del 80% de las Unimeds. Por medio de Liferay DXP, fue posible entregar una consistencia entre sitios, con experiencias estandarizadas, autonomía para que los equipos gestionen sus sitios, y un enfoque totalmente nuevo en experiencia del usuario.

Para más información, por favor entrar en contacto con sales-latam@liferay.com.