

RESUMO DO CASE

UNIMED NATAL POTENCIALIZA ATENDIMENTO COM ROBÔS INTELIGENTES

COOPERATIVA UNIMED NATAL

PALAVRAS-CHAVE: Inovação de processo/
TI/Experiência do usuário
RAMO: Saúde **REGIÃO:** Nordeste

CONTATO

VINÍCIUS ALBUQUERQUE

Assessor de comunicação
da Unimed Natal
imprensa@unimednatal.com.br



contexto

COOPERATIVA

Nome: Unimed Natal

Ramo: Saúde

Breve histórico: A Unimed Natal foi fundada em 1977. Em 2020, a cooperativa adquiriu a carteira da Unimed Federação RN, passando a atender clientes de todo o estado.

Tamanho: A coop tem mais de 208 mil clientes, reúne 1.600 cooperados e mais de 1.700 colaboradores.

DESAFIOS

Diminuir os custos do atendimento aos clientes.

Promover a melhoria dos sistemas digitais de atendimento.

Alinhar o pensamento dos colaboradores e cooperados em prol da modernização.



desenvolvimento

PARCERIA

Para otimizar seu atendimento, a cooperativa firmou uma parceria com a BRbots para a implementação de um sistema de *chatbots*.

IMPLEMENTAÇÃO

Em 2022, foi realizada a implementação da plataforma omnichannel que automatiza e personaliza diversas funções, como agendamento de consultas e negociação de dívidas.

MONITORAMENTO

O projeto foi estruturado de forma que haja monitoramento constante em busca de melhorias na tecnologia.



aprendizados e resultados

AUTOMAÇÃO

Atualmente, metade das chamadas são totalmente atendidas pelos robôs.

EFICIÊNCIA

O tempo de espera para os atendimento caiu e a cooperativa pode aumentar a capacidade de atendimento sazonal com agilidade, sem a necessidade de contratar e treinar novos atendentes.

ECONOMIA

A estimativa é que a inovação tenha gerado uma economia de mais de R\$ 500 mil até o final de 2022.



próximos passos

Unimed Natal espera implantar, ainda, o WhatsApp Bot e o ChatBot da BRbots, ainda em 2023 com novas funcionalidades. Além disso, a Unimed Natal pretende ampliar sua atuação para além do Rio Grande do Norte e compartilhar suas tecnologias com outras cooperativas do Sistema Unimed.



Para acessar o **CASE COMPLETO**: inova.coop.br/radar

RADAR DA
INOVAÇÃO

inova **COOP**

 Sistema **OCB**