

INOVAÇÃO

Chatbot da Unimed-BH soluciona cerca de 90% das demandas

O atendimento ao cliente via WhatsApp já é uma realidade no Brasil e tem ganhado destaque no cenário atual. Considerado um dos maiores planos de saúde do País, com mais de 1,2 milhão de clientes, a Unimed-BH vem inovando em seus canais de relacionamento e, durante a pandemia, lançou o seu serviço de atendimento via *chatbot* pelo WhatsApp. Em pouco mais de cinco meses, os resultados superaram as expectativas e foram mais de 130 mil clientes atendidos, além de manter uma alta taxa de retenção, em cerca de 90%.

“Apostamos nessa tecnologia para oferecer mais praticidade e segurança aos clientes da Unimed-BH. O atendimento automatizado via WhatsApp torna o processo mais ágil, o que impacta diretamente na experiência do cliente”, afirma a diretora Comercial e de Relacionamento Institucional da Unimed-BH, Maria das Mercês Quintão Fróes.

O *bot* pode ser acessado direto via WhatsApp, pelo número (31) 4020-4020. Ao todo, o *chatbot* é capaz de atender a mais de 23 categorias de assuntos, tais como autorização e marcação de exames, indicação de prestadores, segunda via de boleto, informações sobre agendamento da Consulta Online Coronavírus, dentre

outros serviços.

A Unimed-BH tem ampliado a automatização do atendimento ao cliente em todos os seus canais oficiais. Além do WhatsApp, o cliente pode, por exemplo, resolver diversas questões diretamente pelo aplicativo Unimed-BH e pelo *site unimedbh.com.br*.

DNA de inovação - A Unimed-BH vem acompanhando de perto as novas e potenciais tecnologias que são aderentes ao negócio da cooperativa, com o objetivo de aplicá-las para a melhoria do atendimento aos clientes. A cooperativa instituiu em 2014 seu Centro de Inovação que conta com uma equipe multidisciplinar com atuação em várias frentes, tais como pesquisa, inteligência, ensino e desenvolvimento de novas tecnologias, bem como na conexão com startups e universidades a fim de identificar potenciais parcerias, novos negócios e antecipar tendências.

“A Unimed-BH vem desenvolvendo projetos em parceria com empresas de tecnologia, a fim de implementar soluções e otimizar os serviços da cooperativa e proporcionar ao cliente uma experiência nova e melhor. A pandemia nos apresentou um novo cenário e a inovação se mostra o caminho para lidarmos com ele”, conclui Mercês Fróes.