



Santiago: Autoatención por WA

Eficiencia, satisfacción y ahorro

powered by **Chattigo Platform**



Caja de Compensación de Subsidio Familiar

1



Fundada 1957
Ingresos 3,4 Billones COP (2015)

1

11 verticales



- Protección social,
- Salud,
- Retail (Supermercados)
- Droguerías (Comercial e Institucional),
- Vivienda,
- Turismo
- Crédito,
- Recreación,
- AyB,
- Cultura,
- Educación.

3



75.000 empresas afiliadas
1.4 Millones de afiliados

4



- 16.000 empleados



Salud

Proveer el servicio de citas
médicas para usuarios de la
IPS

La necesidad

- Satisfacción del usuario: Reducir los tiempos de asignación de citas: **50%**
- Incrementar la productividad (reducción de costos): **50%**
- Incrementar la disponibilidad (Sistema antiguo - 99% 7 hs.): **3 hs. x mes**



Algunos números

- Más de 2.5M agrandamientos durante el 2019.
- 15 Clínicas / Centros Médicos
- Tiempo promedio de asignación 3-4 minutos.

BOT SANTIAGO

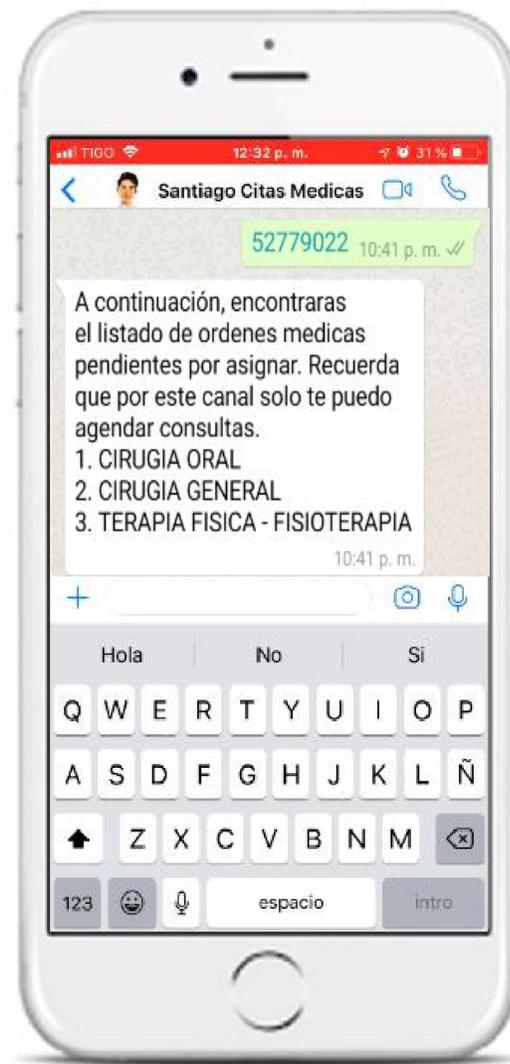
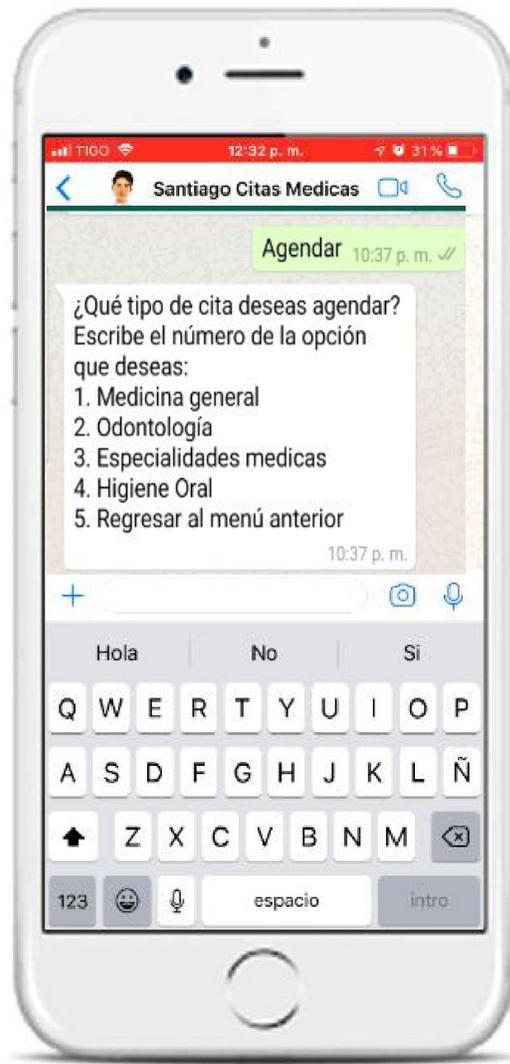
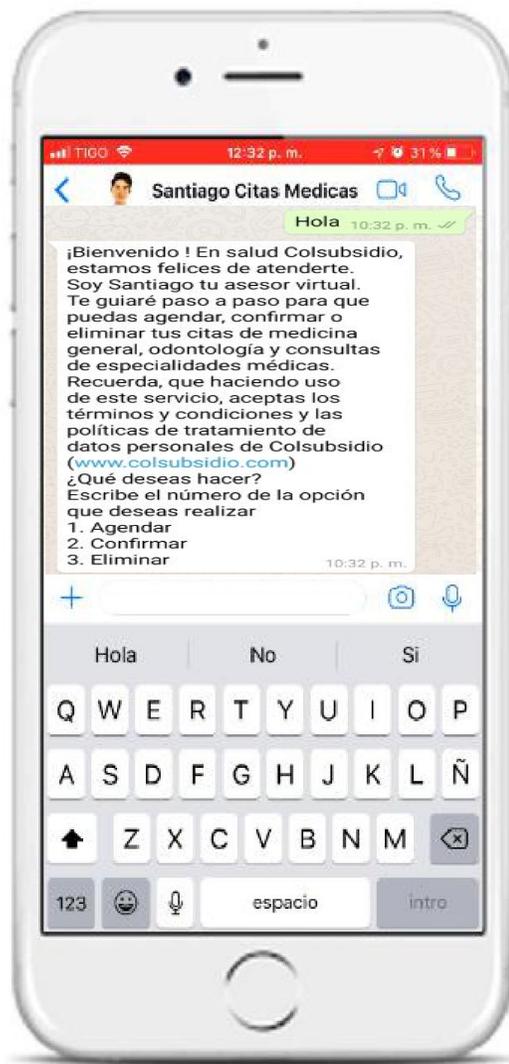


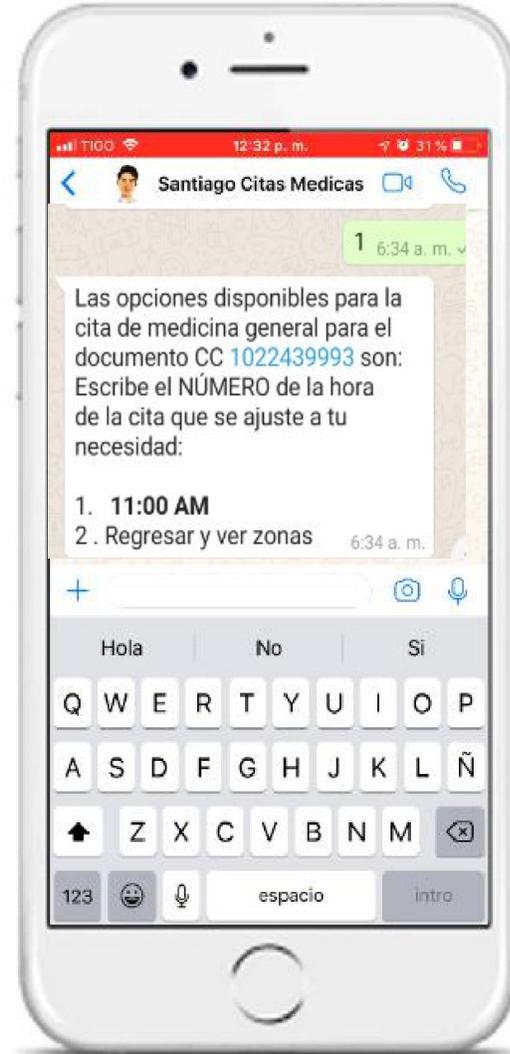
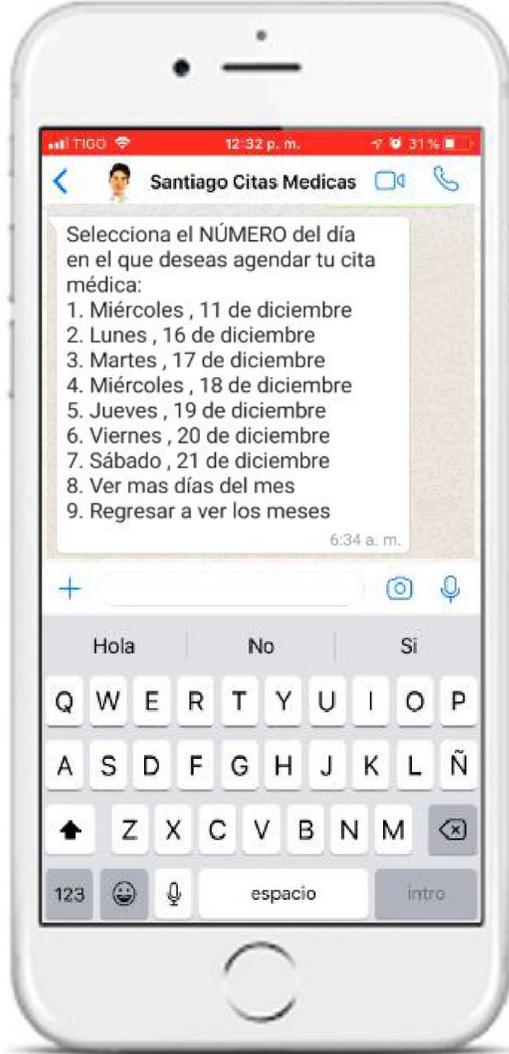
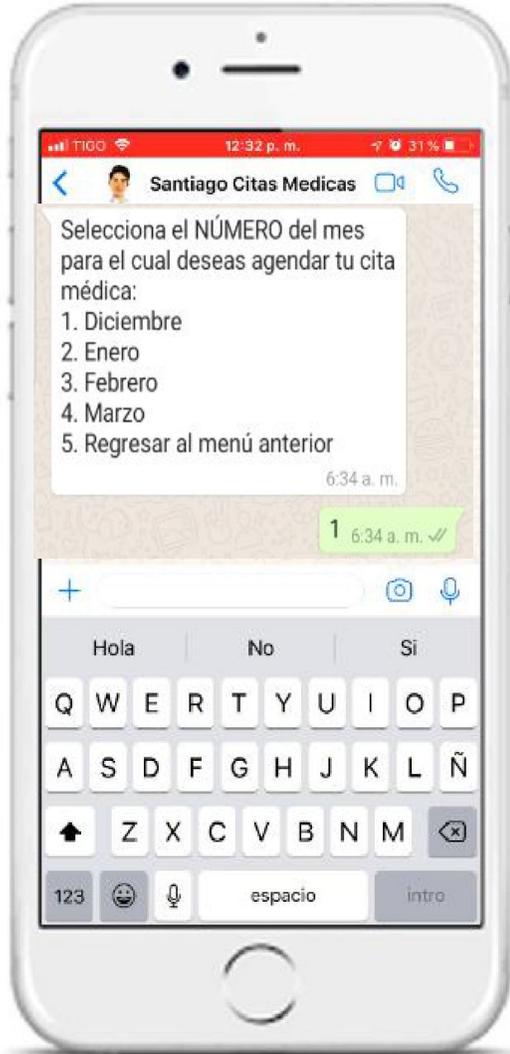
¿Qué es?

- ✓ Es un BOT que se montó empleando Chattigo como plataforma

En pocas palabras

- ✓ Ágil y funciona 7X24
 - ✓ Lenguaje humanizado
 - ✓ Gestión de citas médicas básicas/ especialidades con orden clínica
 - ✓ Entiende la escritura del centro médico por parte del paciente.
 - ✓ Brinda opción de elegir jornada, mes, día y hora
 - ✓ Informa multas e inasistencias

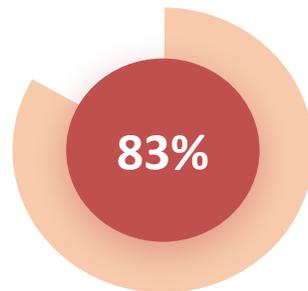




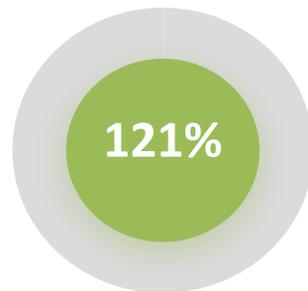
Solo escríbenos:
3124043993
Santiago te
guiará mientras
consulta, valida,
agenda y
aprende !!!



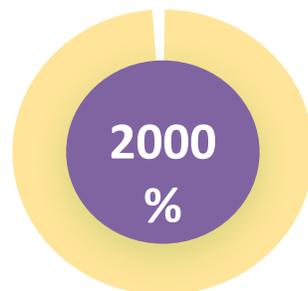
Logros



- Reducción de costo de cita \$0,82 a \$0,14
- Se proyecta 400k USD / 2020.



- Efectividad en asignación de citas (14% > 31%)
- Percibido como un canal ágil, amable, eficiente, 7x24



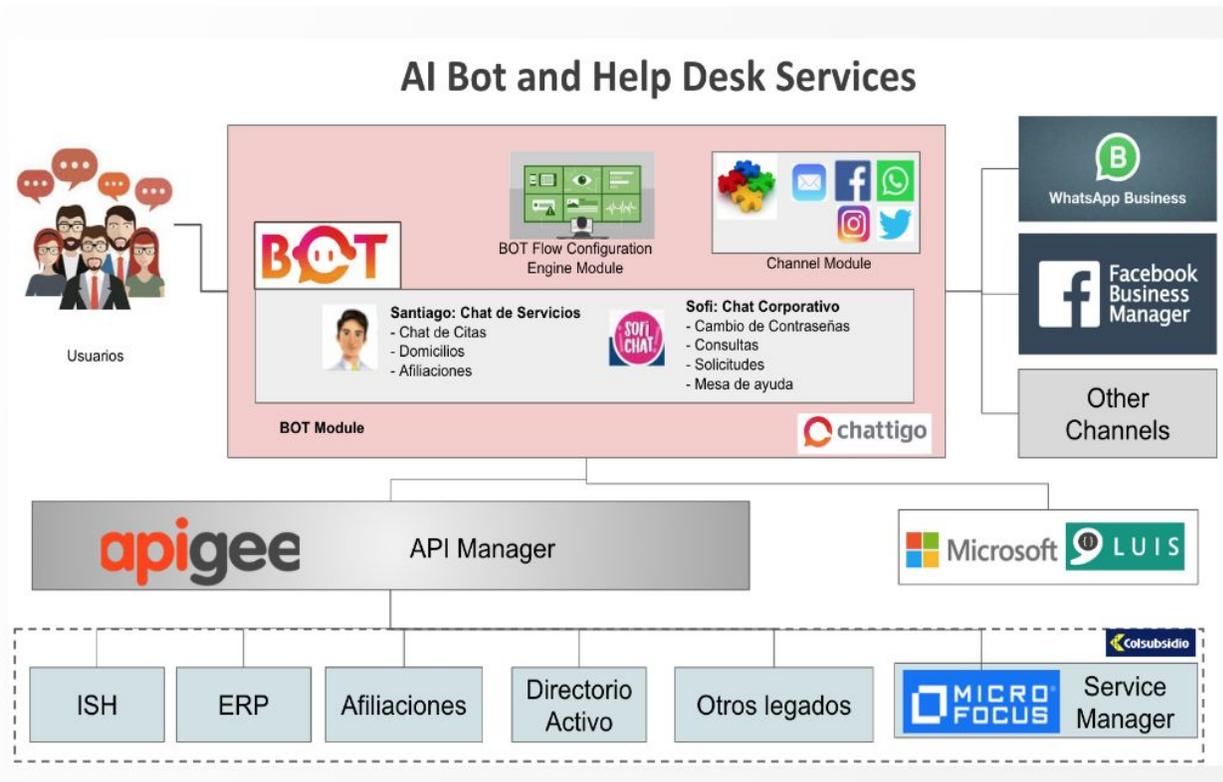
- En 7 meses creció de 5k a 100k citas / mes
- 2.5 M citas para 2019
 - 45% de las citas generadas a través de Portal Salud.
 - 25% a través de Santiago



- Acceso usuarios PAC
- Gestión citas apoyos DX*
- Envío automático de preparaciones de exámenes
- Acceso usuarios otras aseguradoras
- Encuesta de Satisfacción
- Reconocimiento personalizado del usuario
- Chat de asesoría administrativa



Arquitectura Chatbot



El proyecto

- Primer punto operativo: 1.5 meses.

Beneficios

- Monitoreo en tiempo real de toda la arquitectura / infraestructura
- Integración con sistemas de inteligencia artificial (Microsoft LUIS®)

Claves del Proyecto

- Elección correcta de la plataforma: Que sea robusta y flexible.
- Definiciones claras de los requerimientos o historias del proyecto.
- Partners con conocimiento y compromiso.

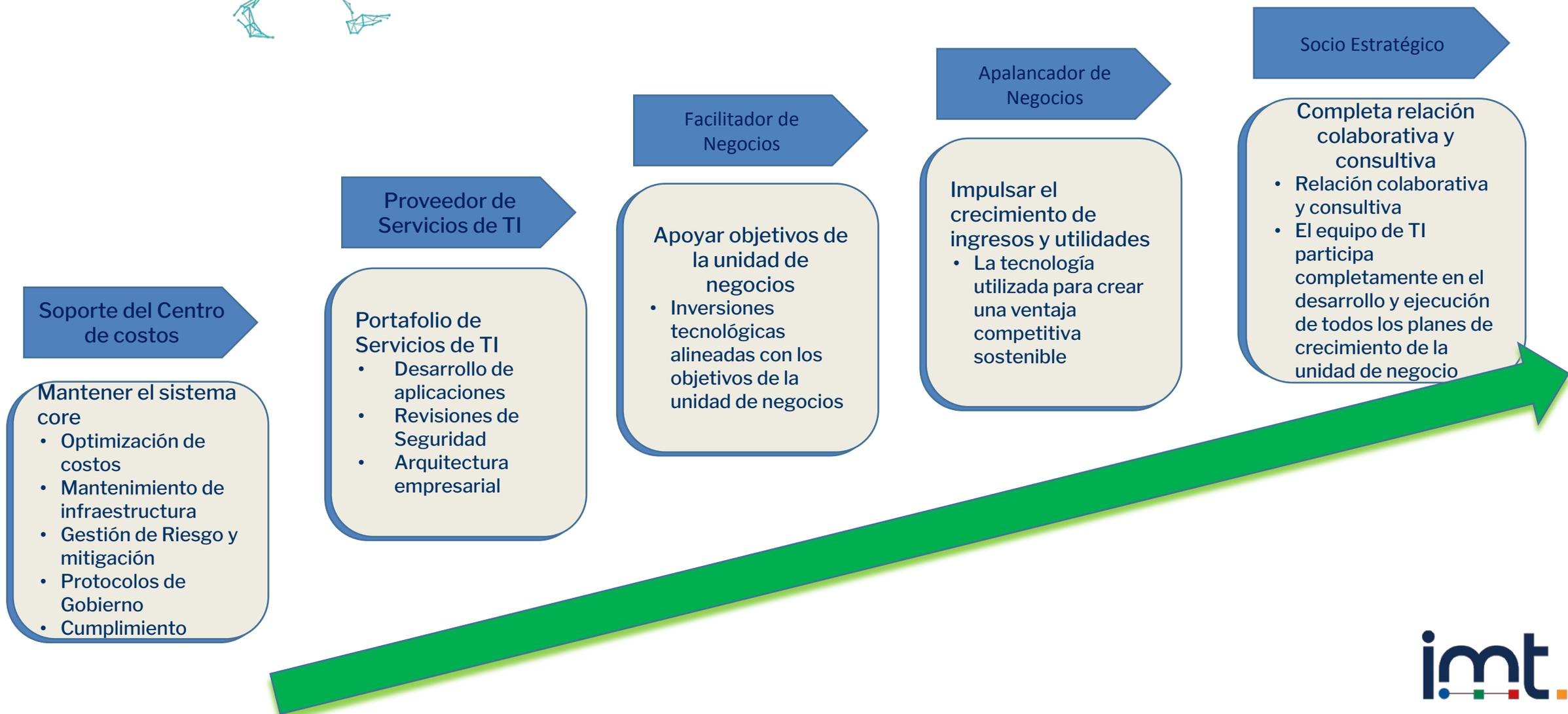


El proyecto

Definición clara de lo que se quiere lograr,

Beneficios

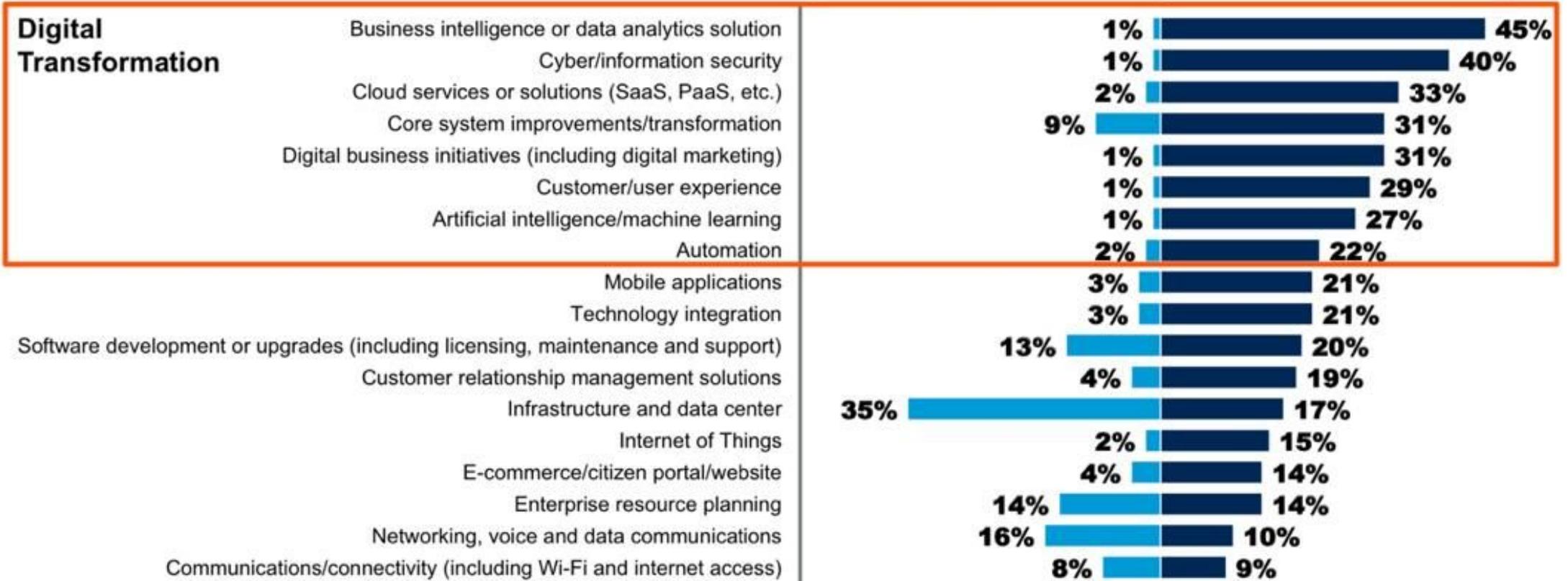
- Monitoreo en tiempo real de toda la arquitectura / infraestructura
- Integración con sistemas de inteligencia artificial (Microsoft LUIS ®)



Technology Areas for Funding Increases and Decreases

Percentage of respondents decreasing investment

Percent of respondents increasing investment





Alineación con tendencias 2020



- Estadísticas en tiempo real
- Aplicación a Business Intelligence
- Core System Improvements



Full Cloud Services
Digital Business Initiatives
Mobile Applications



Customer / User
experience