



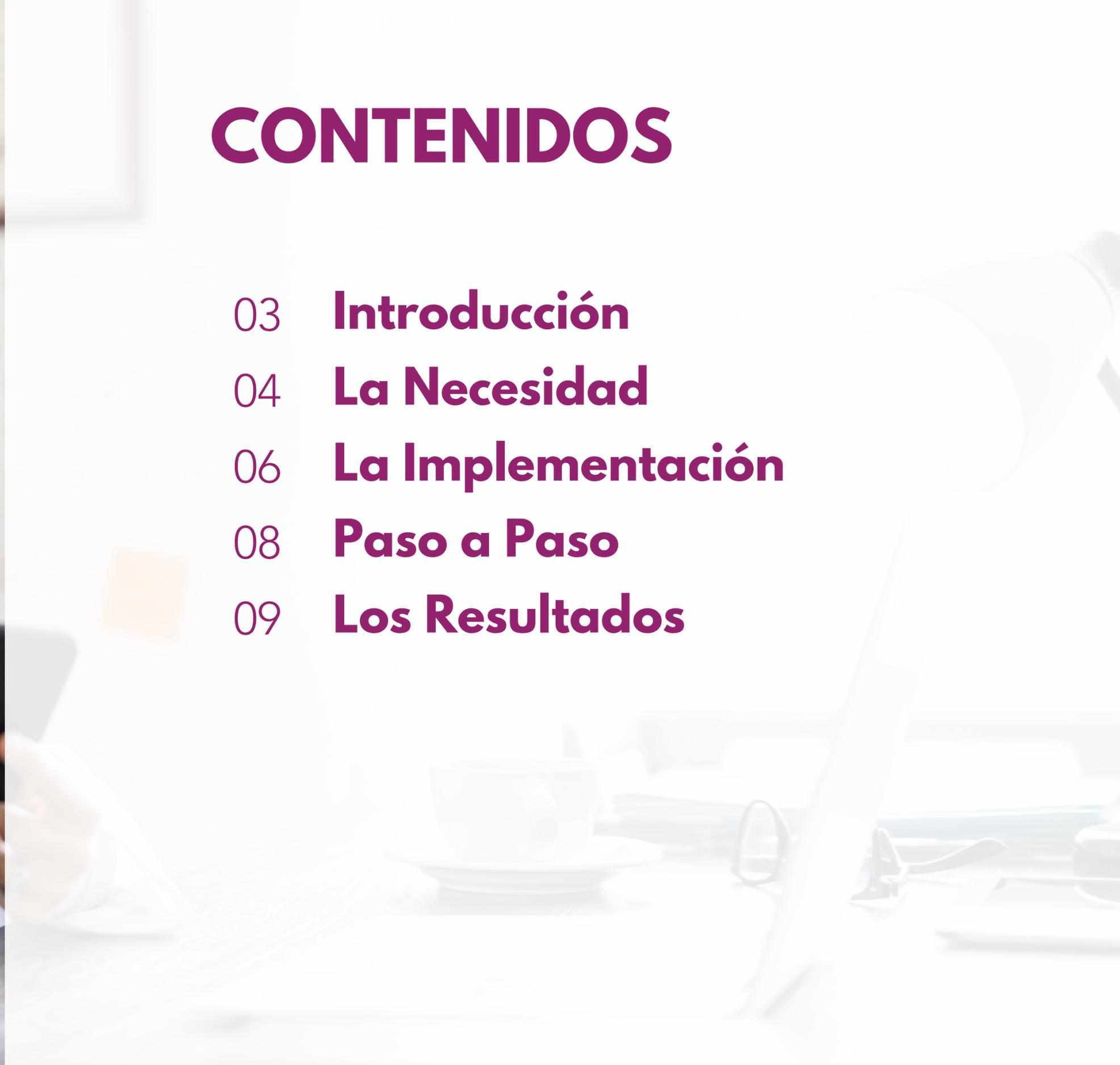
CASO DE ÉXITO RED SALUD UC CHRISTUS

Transformación de experiencia de compras digitales



CONTENIDOS

- 03 **Introducción**
- 04 **La Necesidad**
- 06 **La Implementación**
- 08 **Paso a Paso**
- 09 **Los Resultados**



INTRODUCCIÓN

La Red de Salud UC Christus

Es la red de atención médica privada más importante de Chile con un amplio campo clínico en el que se forman los médicos del mañana.

Esta cuenta con once centros médicos entre los que se cuentan tres centros de salud familiar que operan en zonas de alta vulnerabilidad en la Región Metropolitana. El Hospital Clínico Universidad Católica es parte de esa red privada de atención tan importante en Chile.

Parte de su misión es entregar a las personas una atención de salud integral y de calidad que contribuya a su bienestar, respetando su dignidad.

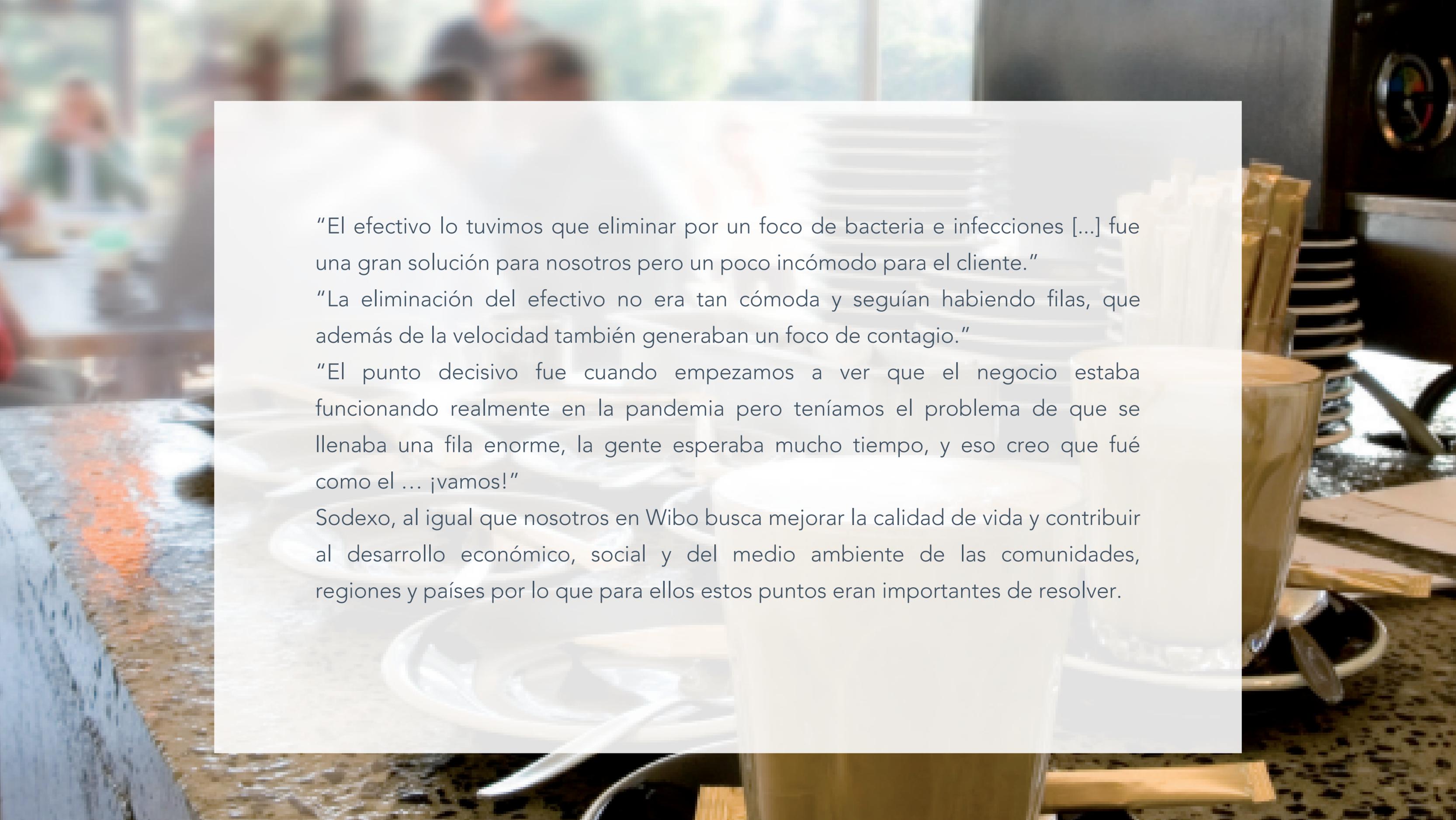


LA NECESIDAD

A través de Francisca Acevedo, administradora de contrato en la Clínica HUC de Sodexo Salud, que cuenta con 6 cafeterías dentro de los centros médicos de salud familiar que operan en la Región Metropolitana llegaron a Wibo con un desafío:

“Cuando contratamos Wibo estábamos en plena pandemia, así que llegaron a resolver temas de fila y de espera. El cliente estaba super temeroso del contacto así que nos resolvieron ese pago sin contacto, que el cliente no tuviera que esperar y no tuviera contacto con otras personas. Superar el miedo de los clientes y la rapidez del servicio”

- Sumado a lo anterior, la idea “era alivianar la carga a las chicas de la caja y el tema de digitar era complicado para ellas, pero ahora se iba a facilitar todo y fluir mejor de cómo había sido hasta ahora.” Seguridad, evitar el contacto y los contagios.
- Eliminar la espera y las filas, atención rápida.
- Alivianar el trabajo de caja, optimizar la operación



“El efectivo lo tuvimos que eliminar por un foco de bacteria e infecciones [...] fue una gran solución para nosotros pero un poco incómodo para el cliente.”

“La eliminación del efectivo no era tan cómoda y seguían habiendo filas, que además de la velocidad también generaban un foco de contagio.”

“El punto decisivo fue cuando empezamos a ver que el negocio estaba funcionando realmente en la pandemia pero teníamos el problema de que se llenaba una fila enorme, la gente esperaba mucho tiempo, y eso creo que fué como el ... ¡vamos!”

Sodexo, al igual que nosotros en Wibo busca mejorar la calidad de vida y contribuir al desarrollo económico, social y del medio ambiente de las comunidades, regiones y países por lo que para ellos estos puntos eran importantes de resolver.

LA IMPLEMENTACIÓN

Pese a que todo partió muy rápido y que los objetivos no estaban 100% claros, habían altas expectativas de que la solución diseñada e implementada en conjunto con Sodexo para el hospital clínico funcionara y agregara valor a funcionarios, pacientes y visitas.

Por lo que el proyecto partió con una implementación gradual. Al inicio sólo con lo que llamaron Simply to Stay HUC (compra y retira en la cafetería) y room service, una forma de micro-delivery, para Pediatría que se implementaron a mediados del 2020. Además, para que hubiera una mejor adopción y se disminuyera la incertidumbre de un cambio tecnológico como este se implementaron algunas acciones adicionales.

“Creo que al principio estaban con un poco de temor con la aplicación nueva, ya que no sabían cómo funcionaba. También por nuestra parte tomamos medidas y tuvimos promotoras que le explicaban al cliente cómo funcionaba la app y de a pocos se fueron haciendo clientes recurrentes.”

De esta manera, durante el primer mes se generaron 115 transacciones de 26 usuarios. Para luego, el mismo mes del siguiente año, haber crecido al rededor de un 460% en transacciones, un 531% en usuarios y un 1027% en ventas.

¡Fue una implementación increíble! Además, de eso algo totalmente novedoso pues médicos y personal ahorraban tiempo pidiendo su almuerzo directo desde sus teléfonos para sólo retirar.

“

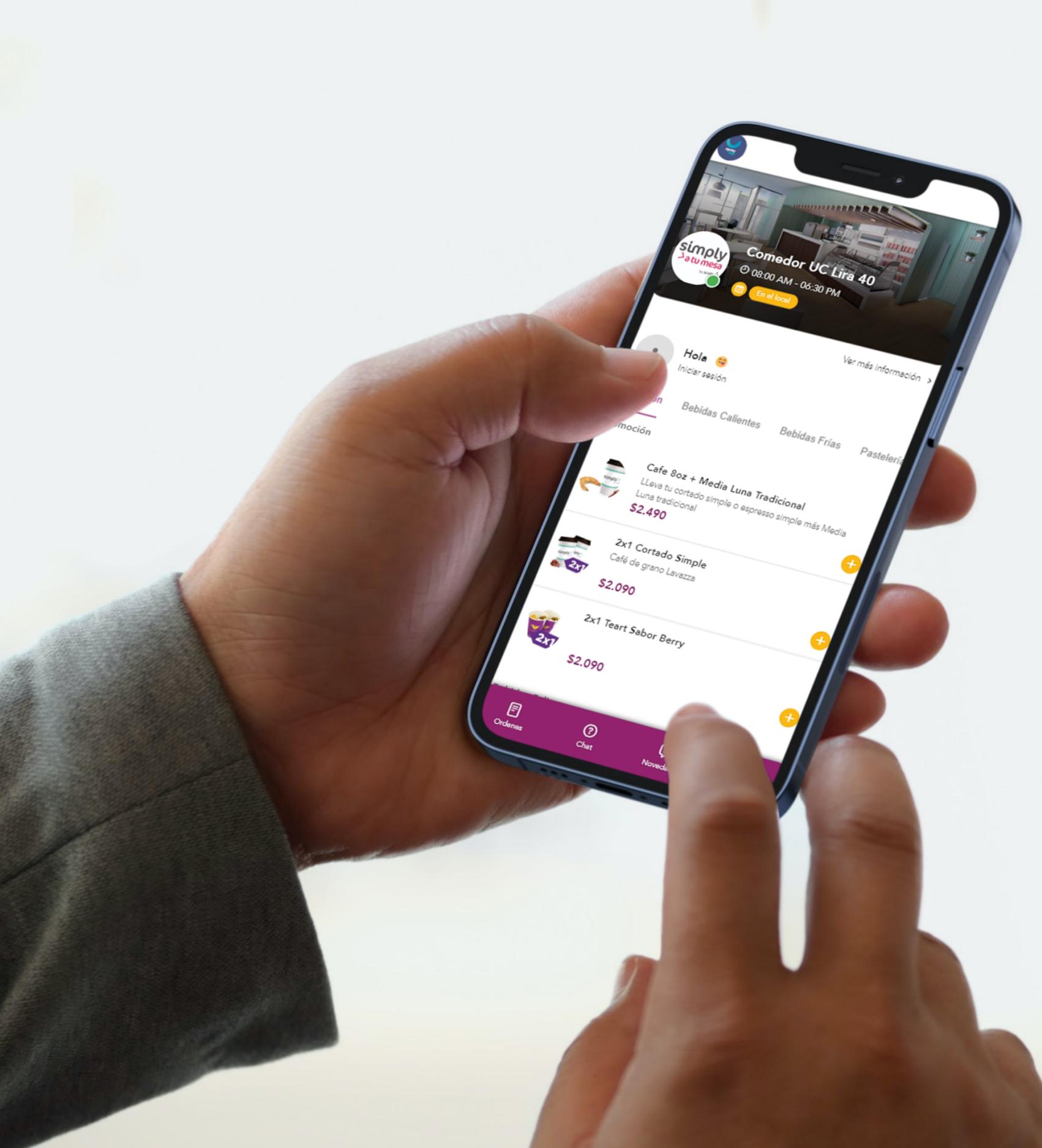
El tipo de consumidor que siempre compra y si viene son médicos, son personas que tienen poco tiempo, que quizás ordenan desde el piso en el que estén y si les avisamos que el pedido está listo, lo recogen y se van ya que su tiempo son super acotados.

”

Por otro lado, pacientes y visitas de pediatría podían pedir directamente a la habitación de la clínica en pediatría, sumando valor a la atención y permitiendo a las personas otro tipo de experiencia dentro del Hospital Clínico de la Universidad Católica.

“La espera, la rapidez del pedido, el pago sin contacto, que la gente lo encuentra fácil, agregar a tarjeta y listo.”



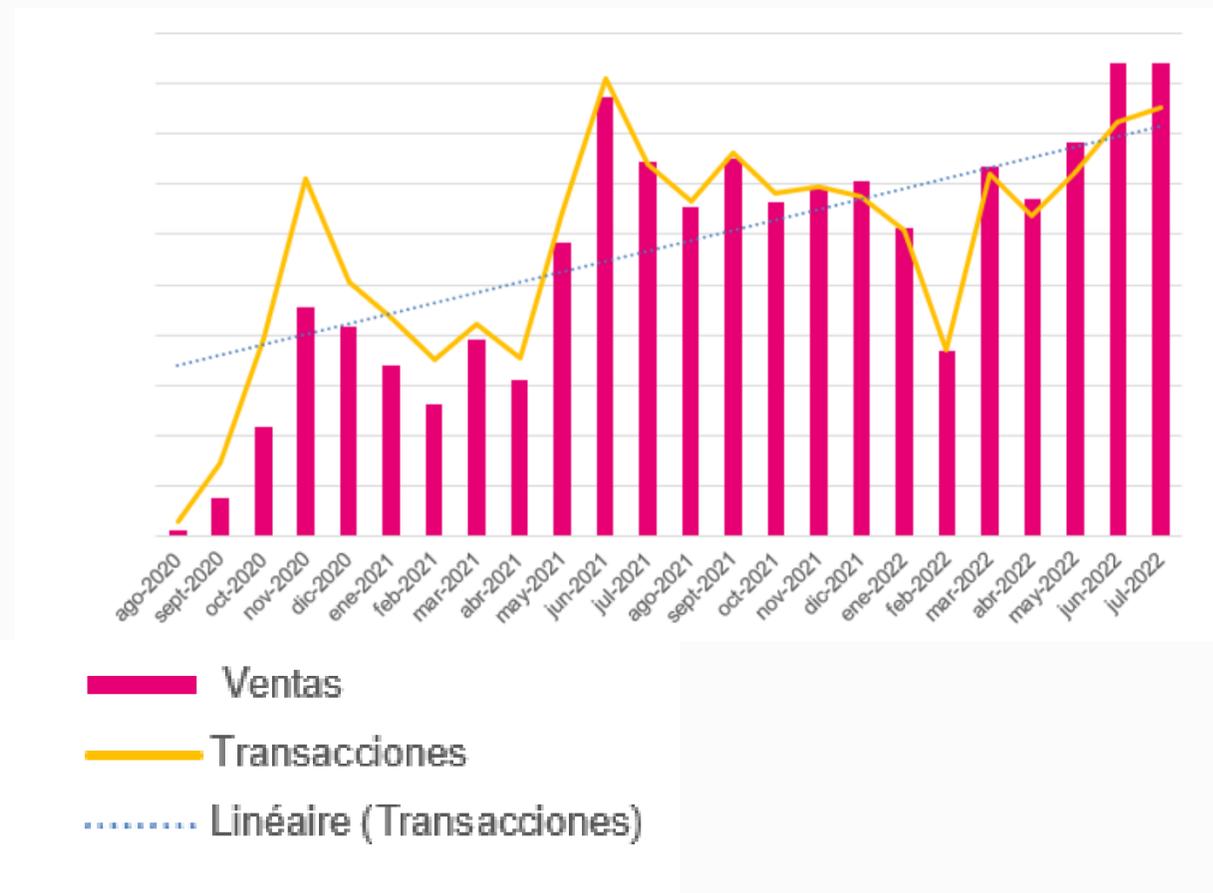


PASO A PASO

Los pasos siguientes fueron integrar el comedor para poder satisfacer la mayor demanda, que se integró al segundo año de funcionamiento durante febrero 2022, y nuevas zonas de room service de otras áreas médicas como cirugía, urgencias, entre otras durante agosto del mismo año.

LOS RESULTADOS

Hasta la fecha (julio 2022) las ventas anuales mediante esta nueva forma de comprar han aumentado un 82% entre el primer y segundo año de operación, teniendo una increíble adopción por parte del público del hospital e impactando a más de 1.400 personas únicas.



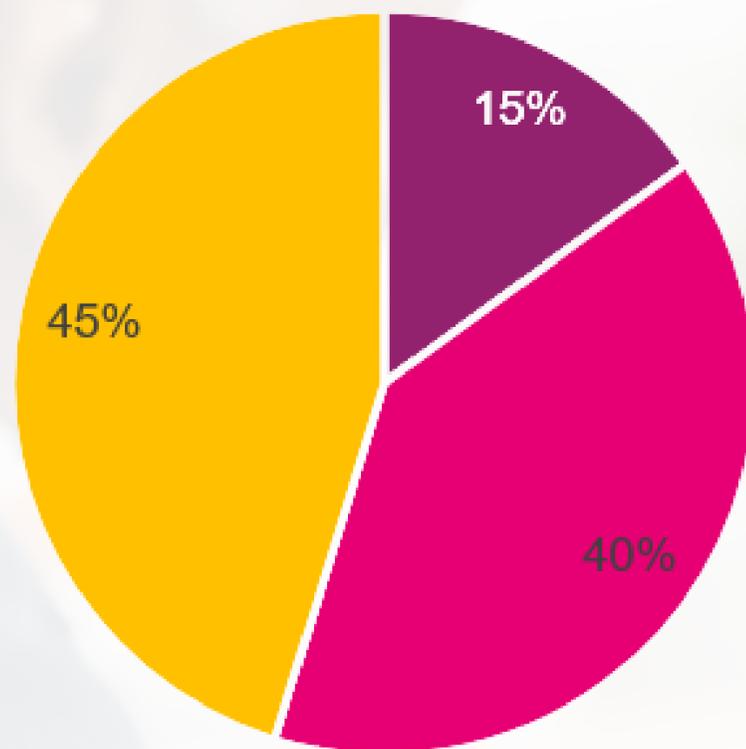


De ellas, el 61,8% de los usuarios de HUC Simple to Stay han comprado en tres o más ocasiones en el último año (2022) y el 47,19% en el caso del servicio a la habitación (micro-delivery).

Generando junto a Sodexo Salud y Wibo, no sólo transacciones sino recurrencia, lo que valida el valor que genera para las personas que visitan este lugar y quieren consumir algún producto.

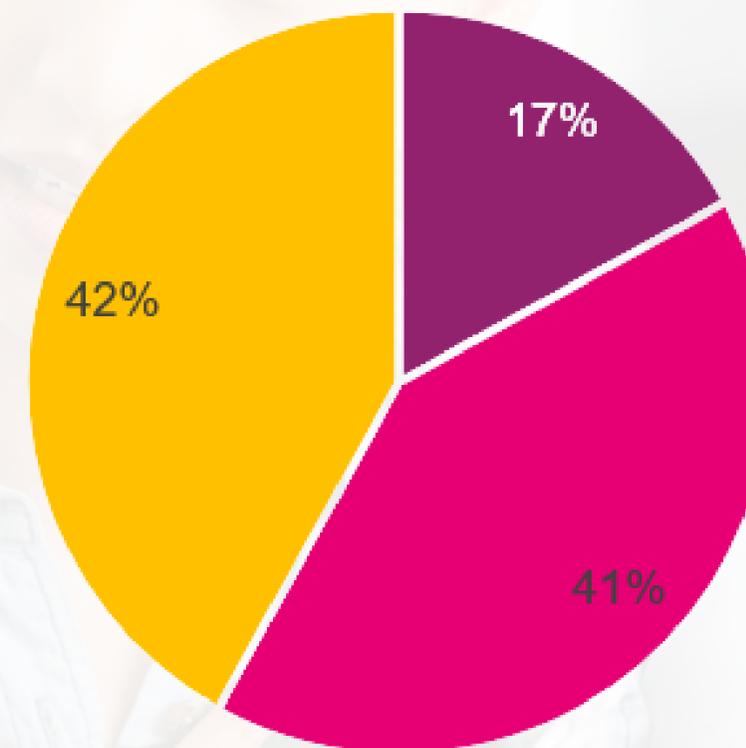
De las transacciones, lo que es micro-delivery se consolidó, durante el primer mes de operación, al ser algo muy novedoso estas representaban menos del 2% del total de transacciones. Hoy, el micro-delivery dentro del mismo Hospital Clínico Universidad Católica representa el 40% del total de órdenes.

TRANSACCIONES 2022



- Comedor UC Lira 40
- Simply Delivery
- Simply to Stay UC Marcoleta

VENTAS 2022



- Comedor UC Lira 40
- Simply Delivery
- Simply to Stay UC Marcoleta



En Wibo, creemos que la tecnología implementada en los puntos físicos puede ser un propulsor de experiencias únicas para los clientes y del crecimiento de los comercios.



Contacta con nosotros

Correo electrónico

contactanos@soywibo.com

Dirección

Av. Monjitas 550 Santiago
Región Metropolitana, Chile

