Más OSDE.

Programa de Beneficios Más OSDE.

osde

Capítulo: General

Categoría 19: Relaciones con los consumidores referida a acciones y campañas de fidelización y satisfacción de clientes

Título del Programa: Más OSDE

Tema: Lanzamiento Nuevo Producto / marca. Programa de Beneficios Más OSDE Disfrutar también es salud (es el claim)

Empresa: OSDE

Responsables: Cristián García Sarubbi

Responsables del plan de comunicación: OSDE y Geometry Argentina

Introducción
(planteo y diagnóstico)

INTRODUCCIÓN:

En OSDE tenemos la misión de cuidar la salud de las personas y trabajamos para dar respuesta y ayudar a mejorar sus vidas cada vez que lo necesiten. Por eso durante años ofrecimos la mayor red argentina de profesionales sanitarios a lo largo y a lo ancho de todo el país. Y si bien eso nos convirtió en el líder del sector , entendimos que era hora de modernizarnos; de avanzar hacia una visión más integral y activa de la salud buscando cuidarla incluso antes de que nuestros afiliados necesitaran del servicio médico.

Así, luego de un estudio realizado en usuarios y no usuarios, comprendimos que las personas hoy tienen una visión de la salud mucho más integral, que va más allá del cuerpo, una concepción holística presente en todas las personas de todas las edades, que resulta en una búsqueda permanente de equilibro entre el cuerpo, la mente y la emoción. Comprendimos entonces, que la mejor forma de cuidar a nuestros afiliados era ayudándolos con herramientas que le permitan acceder a una vida más saludable y equilibrada todo el tiempo.

OSDE es la empresa más elegida por los argentinos para el cuidado de su salud convirtiéndola en la marca líder en medicina prepaga.

Propuesta/enunciado de campaña
(estrategia)

ESTRATEGIA:

Lanzamiento del Programa de Beneficios Más OSDE
Disfrutar también es salud (es el claim)

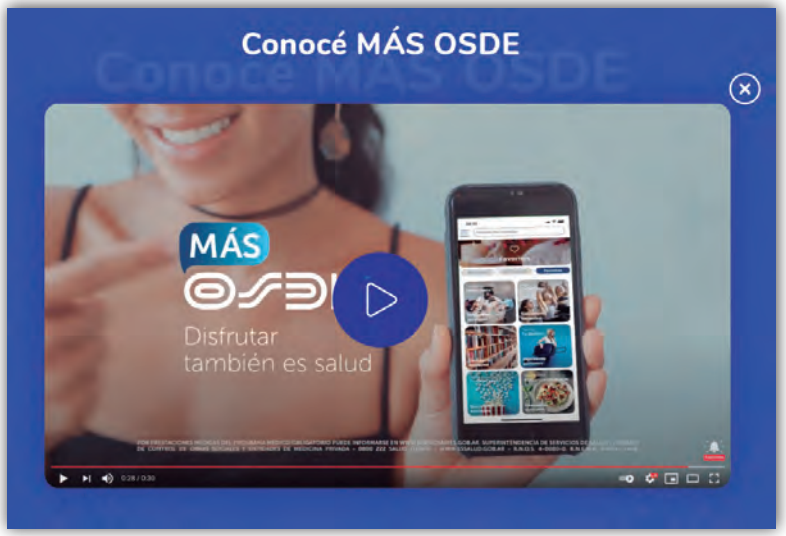
Buscamos reafirmar el liderazgo de la compañía evolucionando hacia una mirada más actual de la salud. Conectar emocionalmente con nuestros afiliados e intrigar prospectos.
La salud es el estado de bienestar físico, emocional y social que va más allá de lo meramente medicinal y reactivo.

Queremos llegar a todos nuestros socios, los más de 2 millones hombres y mujeres de 18 a 65 a lo largo de todo el país buscando conectar con ellos, no a partir de su edad o género, sino según su forma de vincularse con el cuidado.

Hoy, más de 150.000 personas descargaron la app y generaron más de 70.000 beneficios, que fueron reorientados hacia el consumo digital sin necesidad de trasladarse a los comercios.
Con el lanzamiento de MAS OSDE se modernizó y posicionó a una compañía histórica convirtiéndola en un referente de la Pluralidad, Prevención y Calidad de Vida.

Ofrece momentos y espacios que ayuden a nuestros afiliados a sentirse bien en todo sentido acercándoles beneficios concretos sin pedir nada a cambio.
Lanzamos una nueva plataforma de relacionamiento, con identidad y personalidad propia para ofrecer beneficios exclusivos a los socios de OSDE.

Un programa que tan sólo en los primeros 3 meses llegó a 100.000 usuarios registrados, más de 1.800 beneficios en comercios. Lo que generó más de 37.000 transacciones en 3 meses y llegó al ranking #6 en apps de Estilo de Vida.



Desarrollo/ejecución del plan
(tácticas y acciones)

TÁCTICAS Y ACCIONES

Creamos una forma tecnológica, relevante y activa de ofrecer momentos y espacios que ayuden a nuestros afiliados a sentirse bien.

En respuesta a esta necesidad de los usuarios, decidimos lanzar MÁS OSDE, un Programa de Beneficios que ofrece descuentos o arreglos para que nuestros afiliados puedan acceder a servicios que ayuden a equilibrar todas las dimensiones de esta nueva concepción de salud más integral.

Así, creamos el programa de fidelidad que entiende que disfrutar también es parte de cuidarse. Un club de beneficios para el cuerpo, la mente, la emoción y el espíritu y una herramienta de negocio tan integral como el entendimiento del bienestar.

Un programa único, pues la mayoría de las empresas que ofrecen seguros médicos no cuentan con un programa de beneficios o no lo comunican abiertamente.

Un programa con identidad y nombre propio que sólo OSDE por su historia y compromiso con la salud puede hacer.

Un plan holístico donde impulsamos la prevención desde un lugar activo con un gran programa de beneficios exclusivos para nuestros afiliados que contribuya a su bienestar a través de propuestas relacionadas con la cultura, el arte, el entretenimiento, la alimentación, la vida activa (beneficios en clubes, gimnasios) y todo tipo de actividades que ayuden a su salud física y emocional.

Para eso desarrollamos una APP propia, simple de usar y pensada para nuestros afiliados, para que puedan acceder a noticias, eventos y beneficios cuando quieran y desde dónde quieran, pues desde ahí, cada uno puede filtrar beneficios por ciudad o categoría. Al ver un beneficio puede ver las sucursales disponibles geolocalizadas por cercanía del dispositivo del usuario. Al hacer la transacción del beneficio recibirá un código QR generado en automático para presentar en el establecimiento y hacer efectivo el beneficio.

Descargá MÁS OSDE

Nuestra app se encuentra disponible en los Storesde iOS y Android.

App Store

Google Play

Si bien esto recién comienza hemos incorporado más de 1800 comercios entre marcas reconocidas y establecimientos locales que buscan mejorar la calidad de vida de los afiliados:

- **Entretenimiento: 115 acuerdos:**
  Cine Multiplex, Cines Atlas, Showcase, Teatros.
- **Gastronomía: 306 acuerdos:**
  Novecento, Coffee Store, Fabric,
  Buena Vista, Ceviche, Itamae, Pick Market.
- **Deportes y Cuidado Personal: 674 Acuerdos:**
  Sportclub, Indra Devi Yoga, Pilates, Depi4Ever.
- **Comercio: 327 acuerdos:**
  TOM, Norcenter, CityKids, Arredo.
- **Educación: 108 acuerdos:**
  Universidad de San Andrés, UAI, UCES, etc.
- **Turismo: 150 acuerdos:**
  Wyndham, Esplendor, Radisson,
  Hoteles design & boutique.

ENTRETENIMIENTO

GATRONOMÍA

ACTIVIDAD FÍSICA

CUIDADO PERSONAL

VARIOS

CARRERAS Y CURSOS

TURISMO

La campaña puso especial esfuerzo en contactar a nuestros afiliados, **priorizando la segmentación y personalización de los contenidos a través de un newsletter semanal y push notifications en la app.** También apalancamos la comunicación desde nuestras plataformas de redes sociales y en nuestras **sucursales** en todo el país.

El sitio web y la APP de OSDE corporativa también tuvieron un rol en la estrategia.

La campaña fue 360° y contempló una inversión de medios en dos niveles de comunicación.

NIVEL 1°- AWARENESS –

TEMA: OSDE OFRECE MÁS

- CABLE
- GRÁFICA
- RADIO
- ENVÍO A BASE DE DATOS
- PIEZAS EN CENTROS DE ATENCIÓN A CLIENTES

NIVEL 2°- DOWNLOAD –

TEMA: CAMPAÑA TÁCTICA/DESCUENTOS ESPECÍFICOS INVITANDO A BAJARTE LA APP (QR CODE):

- ENVÍO A BASE DE DATOS
- PIEZAS DIGITALES (DISPLAY/RRSS)
- PIEZAS EN LOCALES ADHERIDOS
- PIEZAS EN CENTROS DE ATENCIÓN A CLIENTES

Para comenzar a medir nuestro éxito del lanzamiento de esta nueva propuesta nos propusimos 3 grandes objetivos.

1. • **Awareness & Penetración:** Conocimiento del nuevo programa por parte de nuestros afiliados y su uso. La cantidad de descargas y registros vinculados a la base de socios nos darán los datos para medir el éxito.

2. • **Engagement:** Relacionamiento con nuestros afiliados y ahora nuevos miembros del programa, sobre todo con el segmento más joven (18/45). El comportamiento dentro del programa: usos, redenciones, y reseñas serán los KPIs a tener en cuenta.

3. • **Posicionamiento:** Lograr que MAS OSDE encuentre un lugar dentro del vasto mundo de programas de beneficios que existen liderados por grandes e históricos programas como Club La Nación, 365 y Club Personal. Encontrarle un rol y convertirlo en el único programa de fidelidad que mejora calidad de vida en el sentido más amplio.

Resultados y evaluación

RESULTDOS Y EVALUACIONES

En tan solo 140 días de lanzamiento alcanzamos y superamos nuestras expectativas posicionando a MAS OSDE, como uno de los mejores planes de beneficios basado en la salud holística, ampliamente federal y operativa desde la comodidad de una app.

Hoy contamos con más de 150.000 usuarios.

• Awareness & Penetración:

En 3 meses llegamos a 100mil usuarios registrados, alcanzamos la cantidad de usuarios que otros planes de beneficios lograron en sus primeros 2 años. Hemos desarrollado una red de contacto periódico con las 33 filiales del interior donde damos soporte a los comercios adheridos localmente en las altas, bajas y modificaciones en cada una de ellas. **Durante la pandemia COVID-19, donde los esfuerzos fueron alineados al tratamiento médico de las consultas médicas y complejidad tecnológica para la accesibilidad al servicio, sumamos 50.000 usuarios con propuestas de beneficios acordes al contexto.**

• Engagement:

Segmento etario 25/35, la penetración de registros en MÁS OSDE es un 9% superior a la de base de socios OSDE. Alcanzamos una alta calificación en los dos Stores más importantes con 3.9 sobre 5 en IOS y 2.8 en Android.

• Posicionamiento:

Alcanzamos el ranking #6 en “Estilo de Vida” en IOS. Generamos una plataforma de beneficios con un altísimo nivel de satisfacción de los usuarios (socios + comercios) con 163 beneficios por provincia con más de 100 comercios adheridos, generando un programa grandes marcas otorgando importantes beneficios, pero también pequeños comercios diseminados por todo el país que incrementaron fuertemente sus ventas gracias a este programa que contribuye en sus economías particulares.

Y, si bien es muy pronto para establecer un análisis concreto de tendencias, comenzamos a ver indicadores que claramente serán de mucha utilidad al futuro estratégico de la compañía.