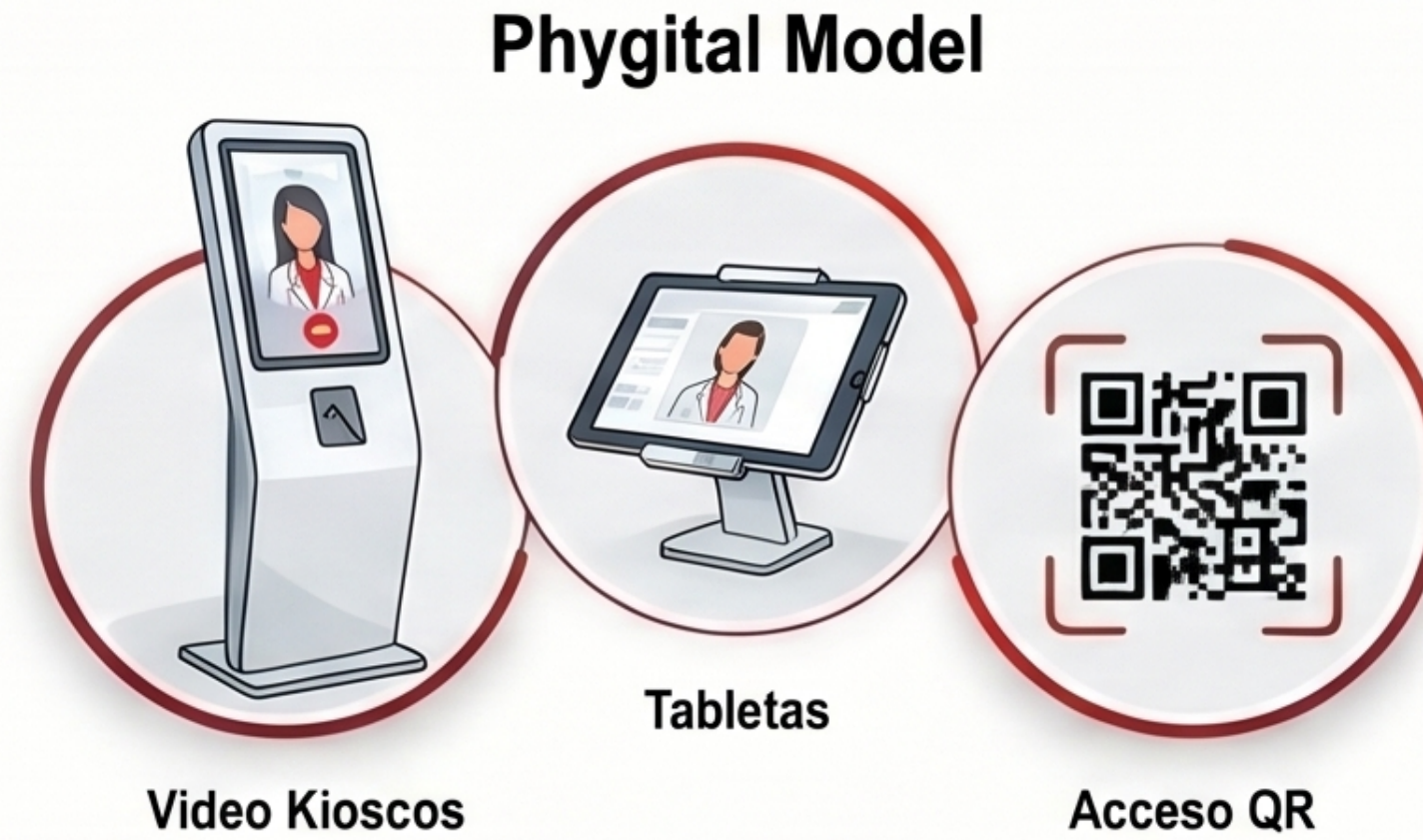




Telepresencia HUMANA

Phygital en clínicas, centros, sucursales

Banmédica Phygital Network: Proximidad Digital en el Punto de Cuidado



Ecosistema de Atención Híbrida:
Conecta al afiliado con asesores mediante Video Kioscos, tabletas y acceso QR integrados a Genesys Cloud.



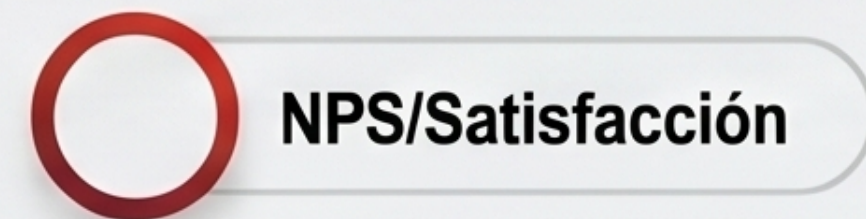
Casos de Uso Prioritarios
Soporte inmediato en autorizaciones, reembolsos, orientación y agendamiento inteligente (VGO) 24/7

Optimización del Contact Center

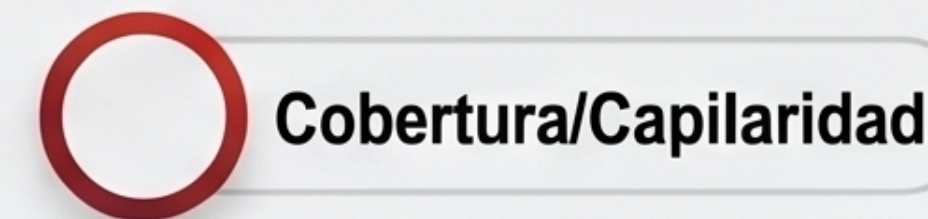
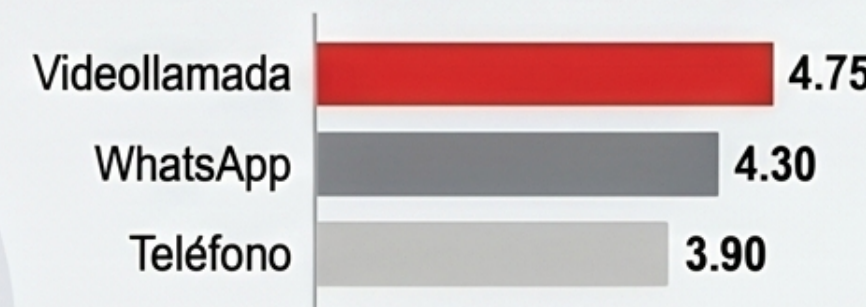


Optimización del Contact Center
Aplana la curva de picos de demanda distribuyendo la atención en tiempo real desde puntos estratégicos.

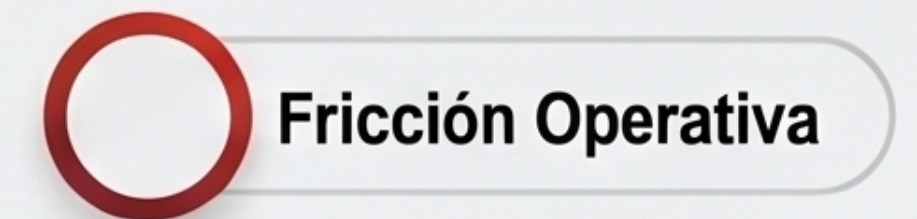
Impacto Estratégico y Métricas



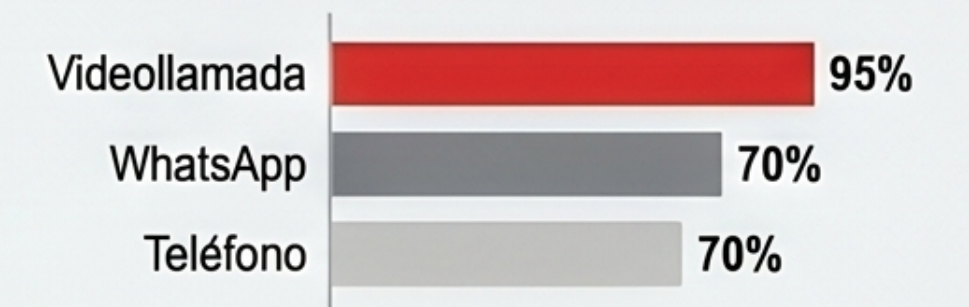
Liderazgo en Satisfacción (CSAT 4.75):
La videollamada supera significativamente al WhatsApp (4.30) y al teléfono (3.90).



Capilaridad sin Infraestructura Física:
Multiplica la presencia operativa utilizando la infraestructura existente de clínicas y prestadores asociados.



95% de Resolución en Primer Contacto:
El canal de video garantiza una eficiencia operativa superior frente al 70% del canal telefónico.



Banmédica presente donde ocurre la atención médica.

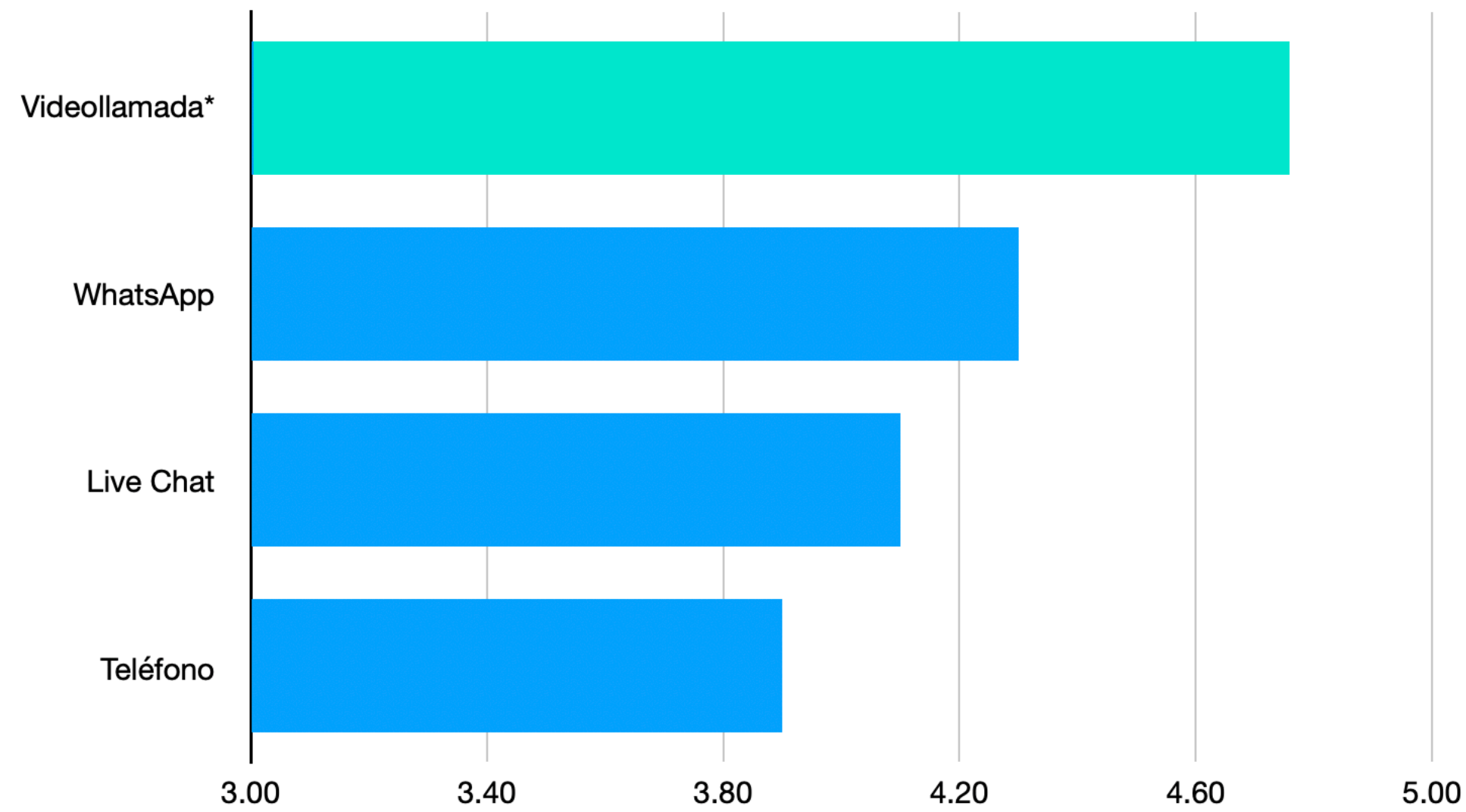
Elementos de la Propuesta

- Video Kioscos Multimodales para gestionar **anuncios**, conectividad con la sucursal virtual por **videollamadas**.
- Video Tabletas, QR Stickers, complementan el espacio **Phygital**, pueden incluso complementar Totems de autoservicio.
- Integración con Genesys Cloud, ofrecemos a Banmédica capacidad de puestos flexibles Web ACD incluidos con los Kioscos
- Capacidad Addon VGO de agendar videollamadas para día/hora con triaje avanzado por equipo de videoatención

Beneficios: Solución integral de comunicación visual (anuncios) y directa (videollamada)

- Aplanar de la curva de picos de atención del video contact center de la Sucursal Virtual de Banmédica
- Aumentar de **NPS** por la cobertura de atención directa en tiempo real en puntos físicos por videollamada
- Acortar el tiempo en trámites, mejora de la eficiencia operativa para los afiliados, aumentando igualmente NPS.
- Ventaja competitiva y diferencial única en el mercado de seguros en Chile para Banmédica de su tecnología Video RTC 2026.
- Ventaja competitiva única en el mercado de seguros en Chile para Banmédica.

CSAT

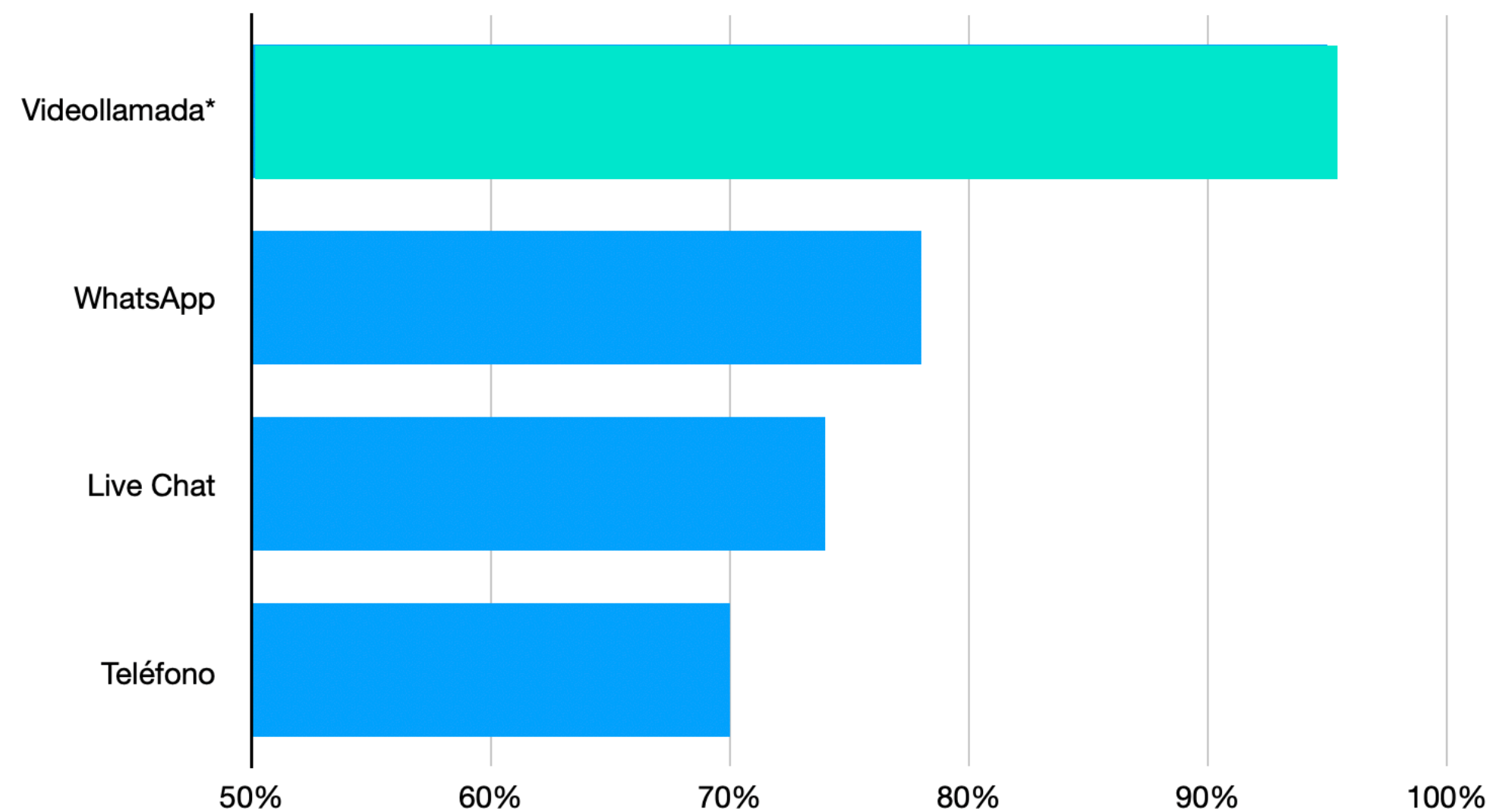


Year 2026	CSAT
Videollamada*	4.75
WhatsApp	4.30
Live Chat	4.10
Teléfono	3.90

Los datos CSAT de videollamada han sido medido por encuestas reales en proyectos reales, los datos de los otros canales son referencias trasladadas de los clientes, siendo también datos de analistas.

Customer Satisfaction Score

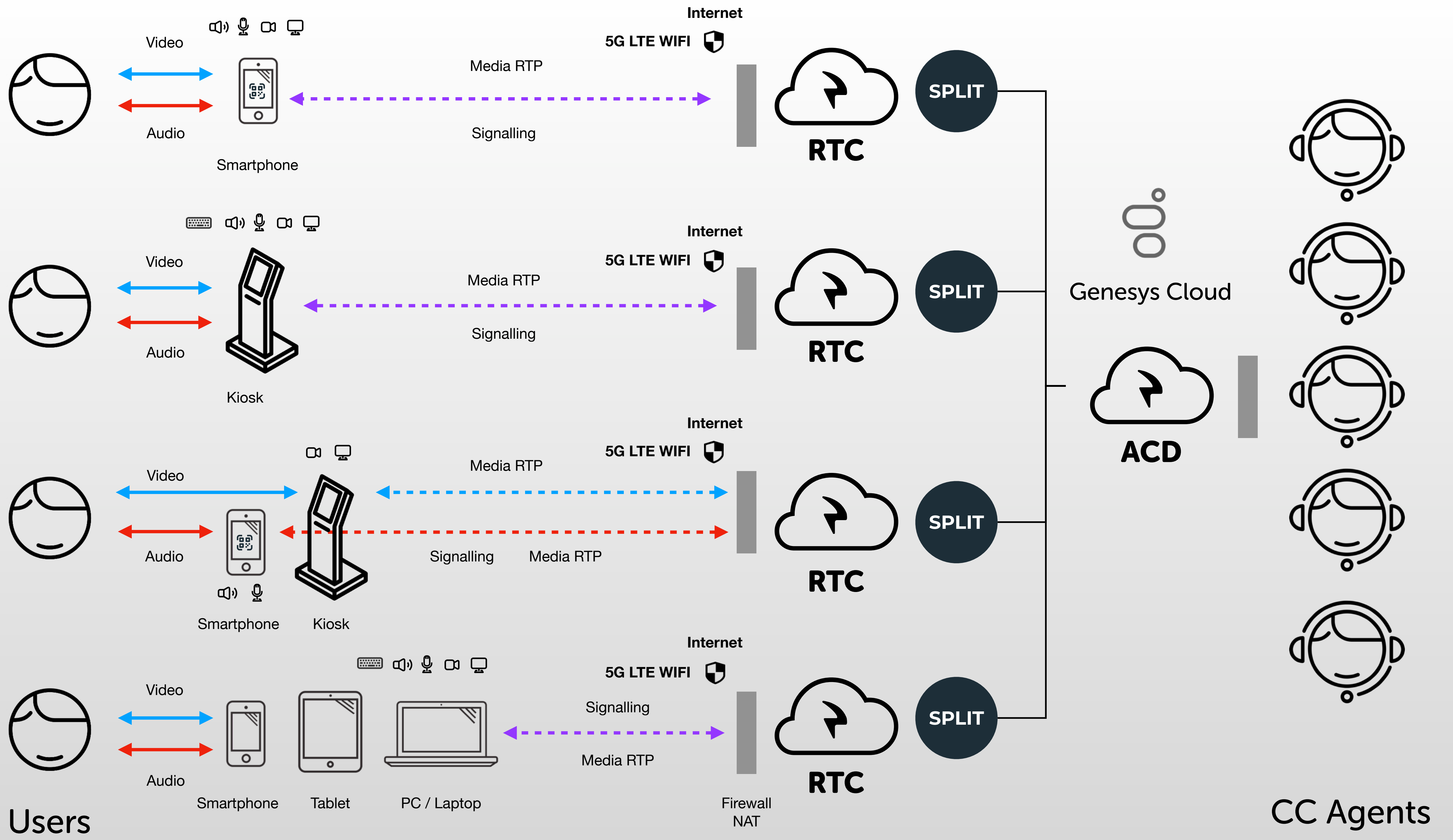
FCR



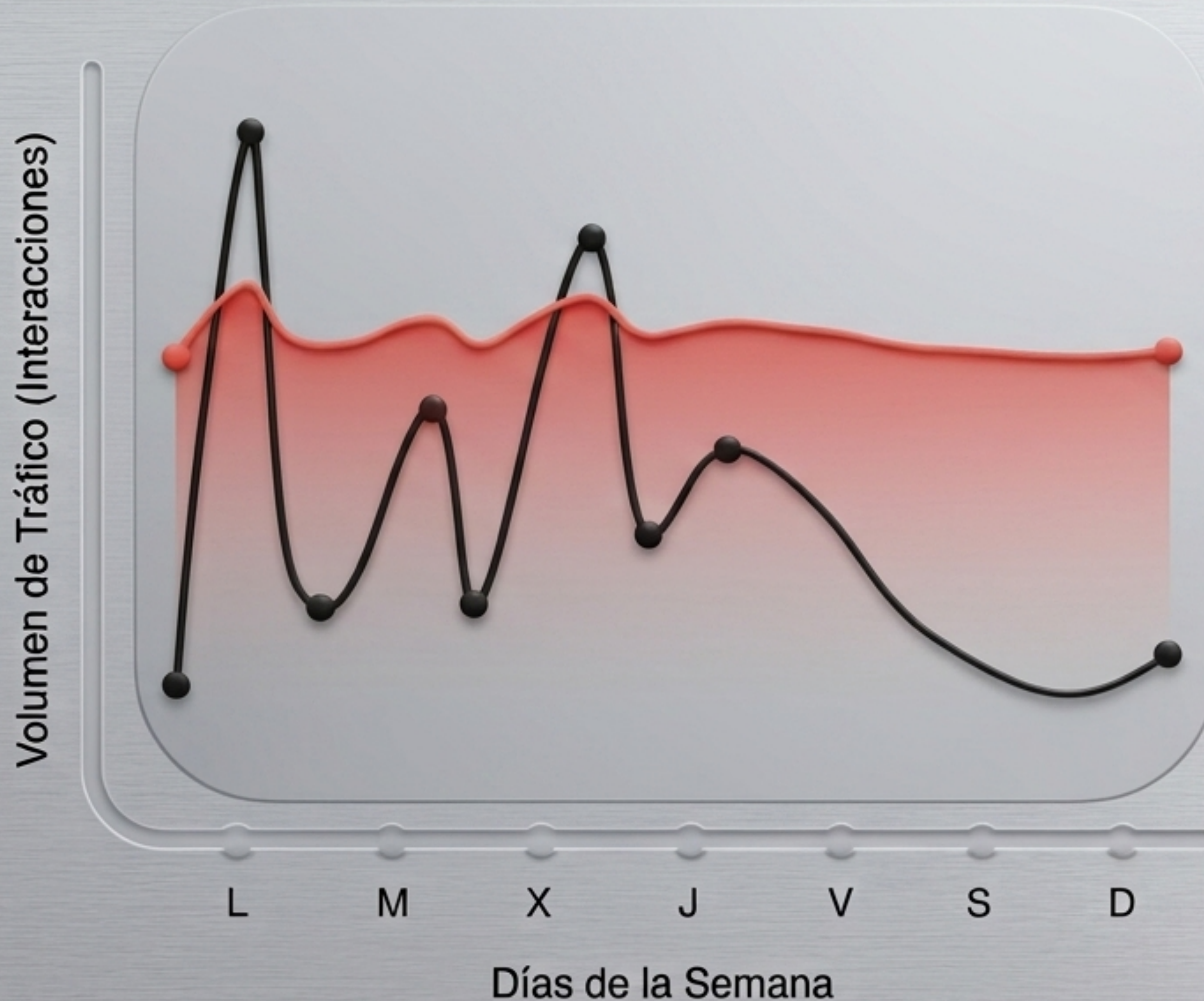
Year 2026	FCR
Videollamada*	95%
WhatsApp	78%
Live Chat	74%
Teléfono	70%

Los datos FCR de videollamada han sido medido en proyectos reales, los datos de los otros canales son referencias trasladadas de los clientes, siendo también datos de analistas.

First Contact Resolution



Aplanar la curva de tráfico del horario laboral convencional



● — Tráfico actual dirigido por horario laboral

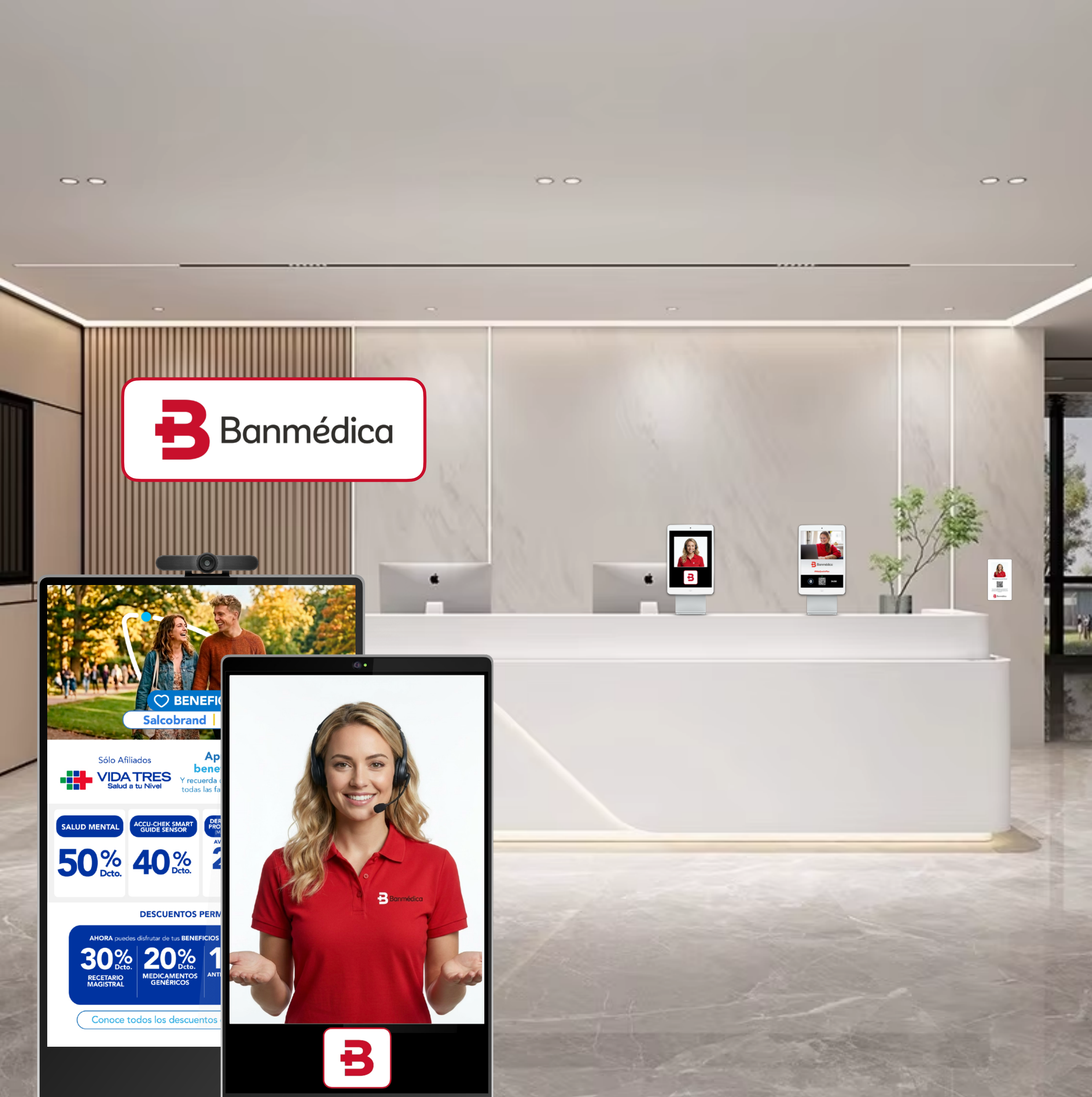
● — Tráfico aplanado por capilaridad de los procesos

El tráfico de videollamadas y llamadas suele tener una curva con picos en ciertos días y horas de la semana.

Interactive Powers recibe avisos de desbordamiento de canales en puntos de hora.

Recomendación:

Para aplanar esa curva es recomendable ampliar la oferta de conexión en puntos estratégicos como los centros médicos, clínicas o sucursales. Eso permite una mayor distribución horaria de las necesidades de los afiliados, siempre que se tratan en tiempo real, los picos horarios se verán mermados porque no tienen que esperar a las horas de inicio laboral para conectar.



Experiencia #Phygital

Interactive Powers ofrece a **Banmedica** de tecnología Frontend de vanguardia destinada a equipar y conectar las clínicas privadas, centros y sucursales con videocomunicaciones avanzadas on demand para resolución de las necesidades, captación o gestiones de los afiliados.





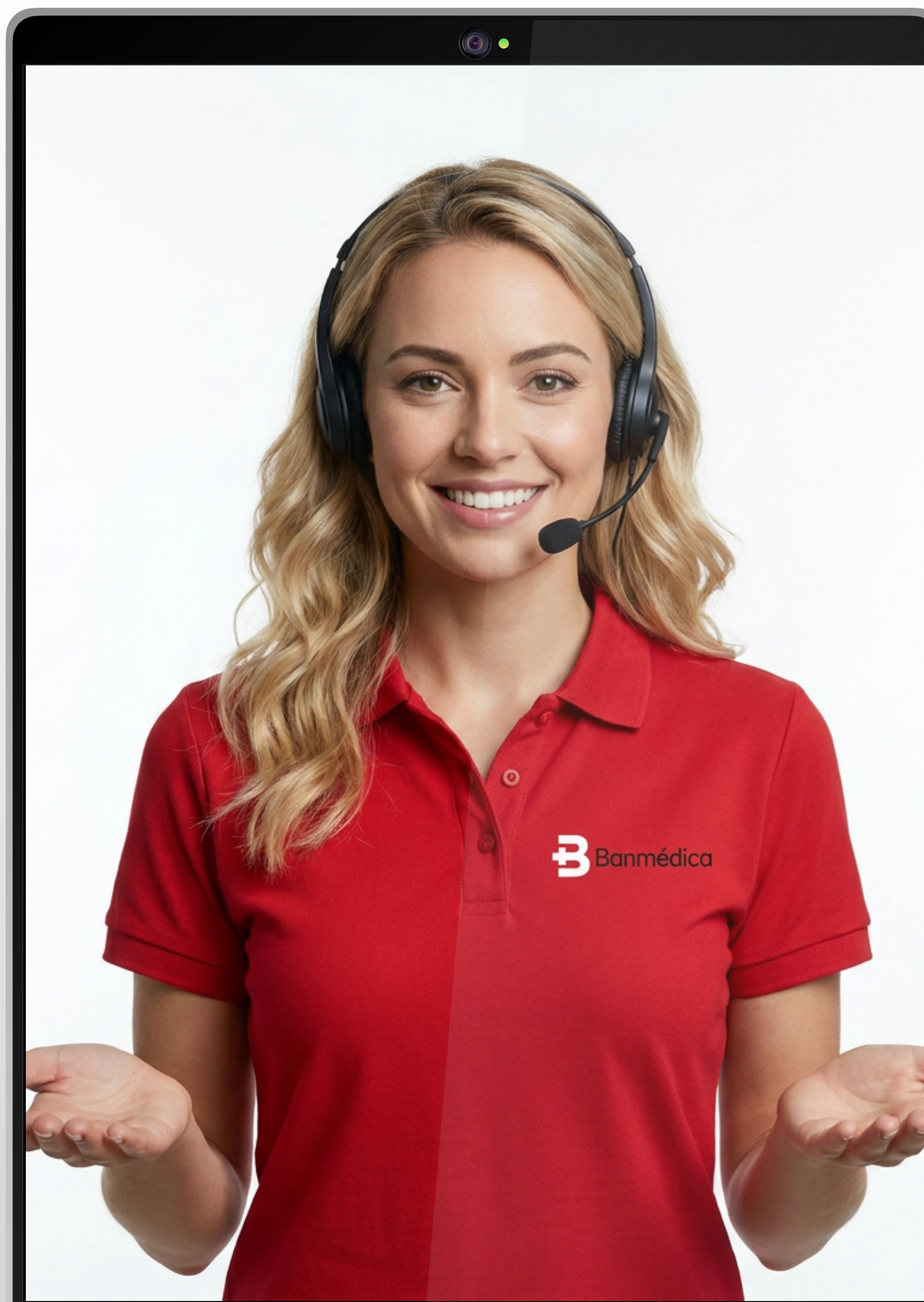
Telepresencia

HUMANA

Sucursal Virtual

Videollamada

Esta tecnología es compatible con SPLIT, permite privacidad en ambientes hospitalarios o centros de acceso público. No se requieren micros, ni parlantes.



Multimodal



Audio Privacy



Telepresencia

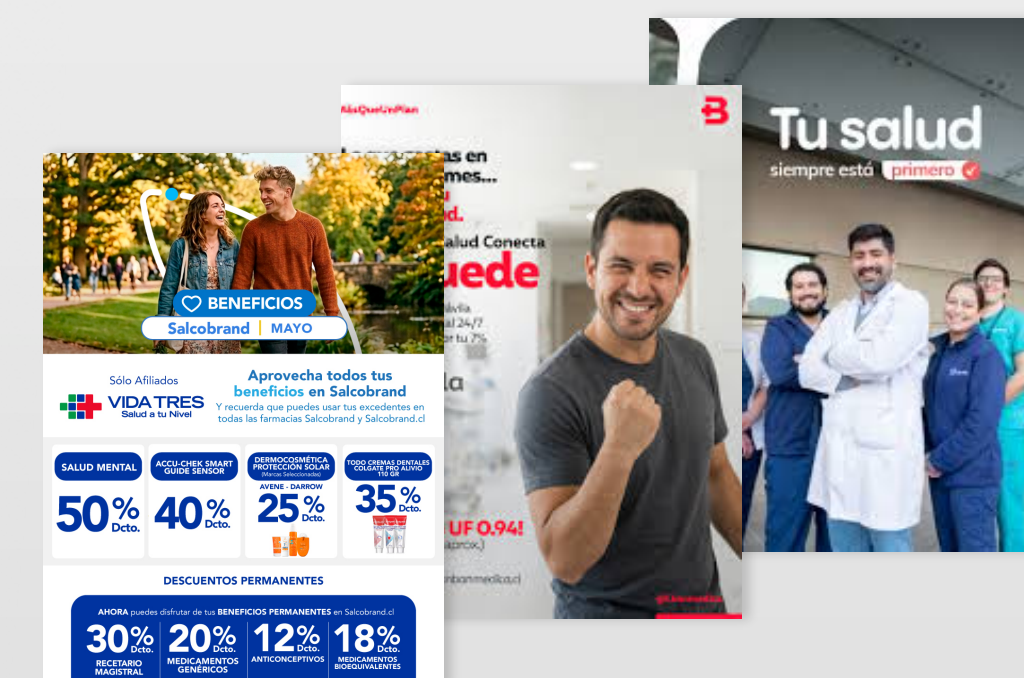
HUMANA

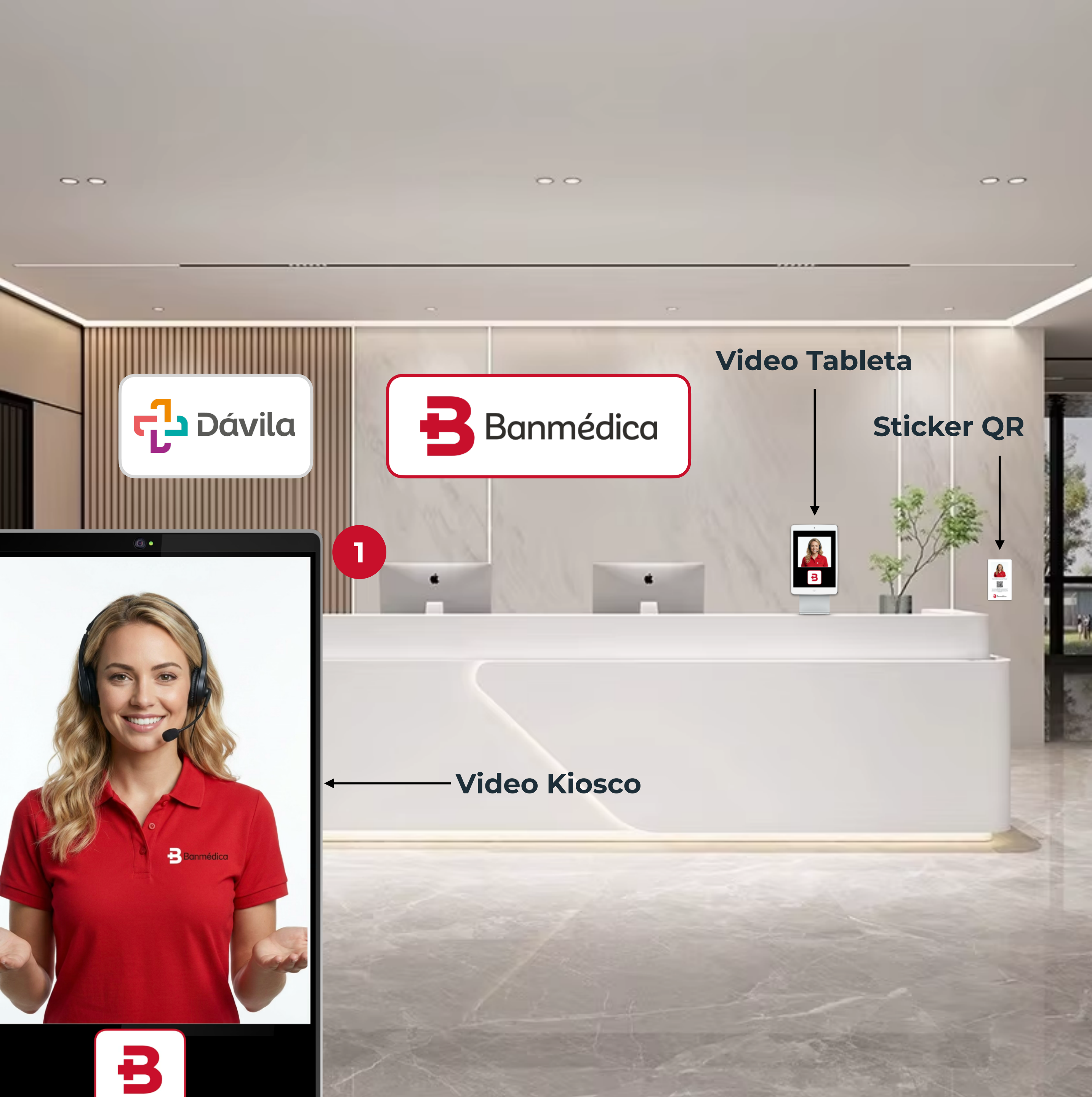
Ingresos Publicidad

Anuncios

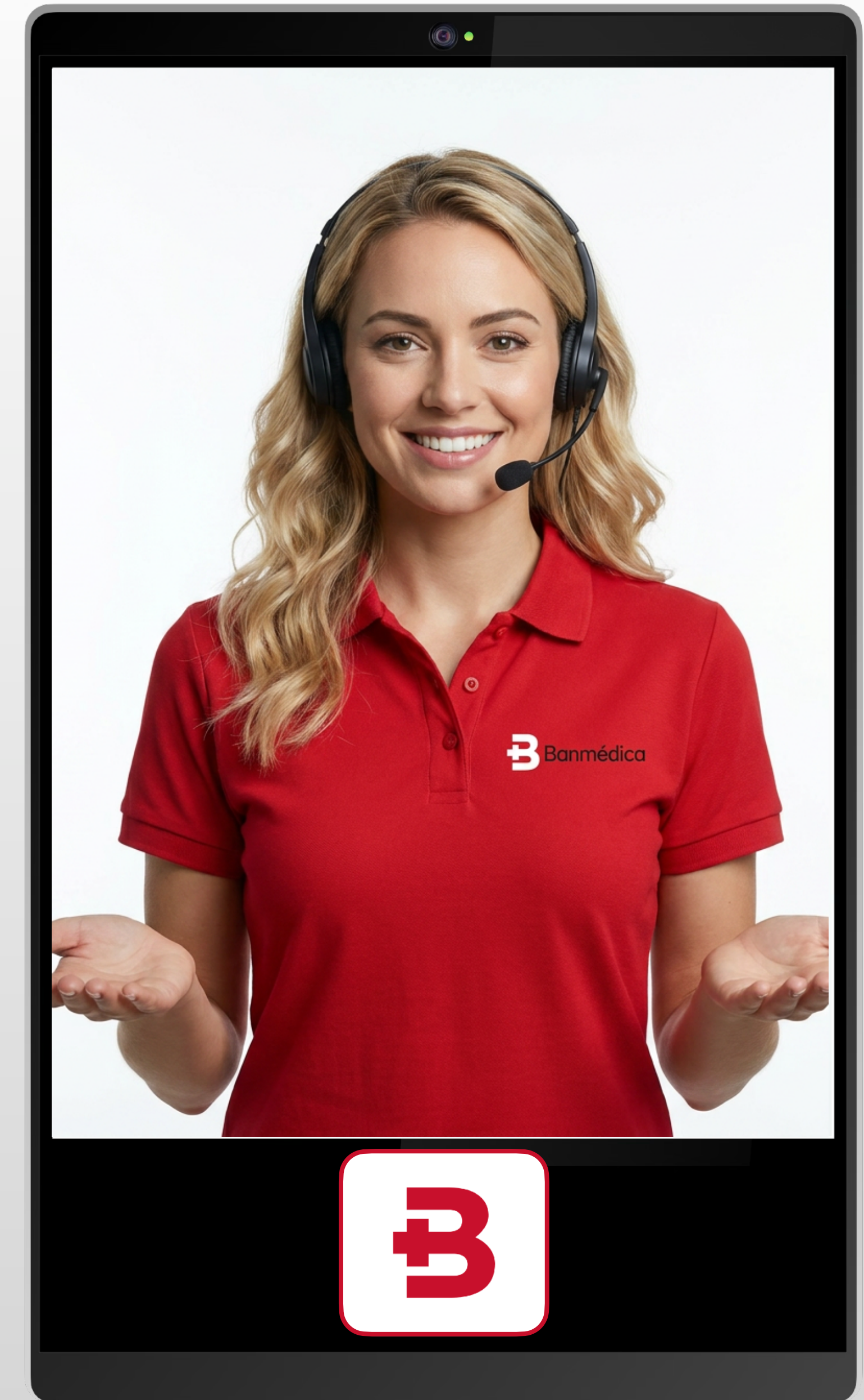
El modo multi-branding permite multiplicar los servicios en el kiosco pero también agregar contenido de anuncios para potenciar el impacto de la marca Banmédica.

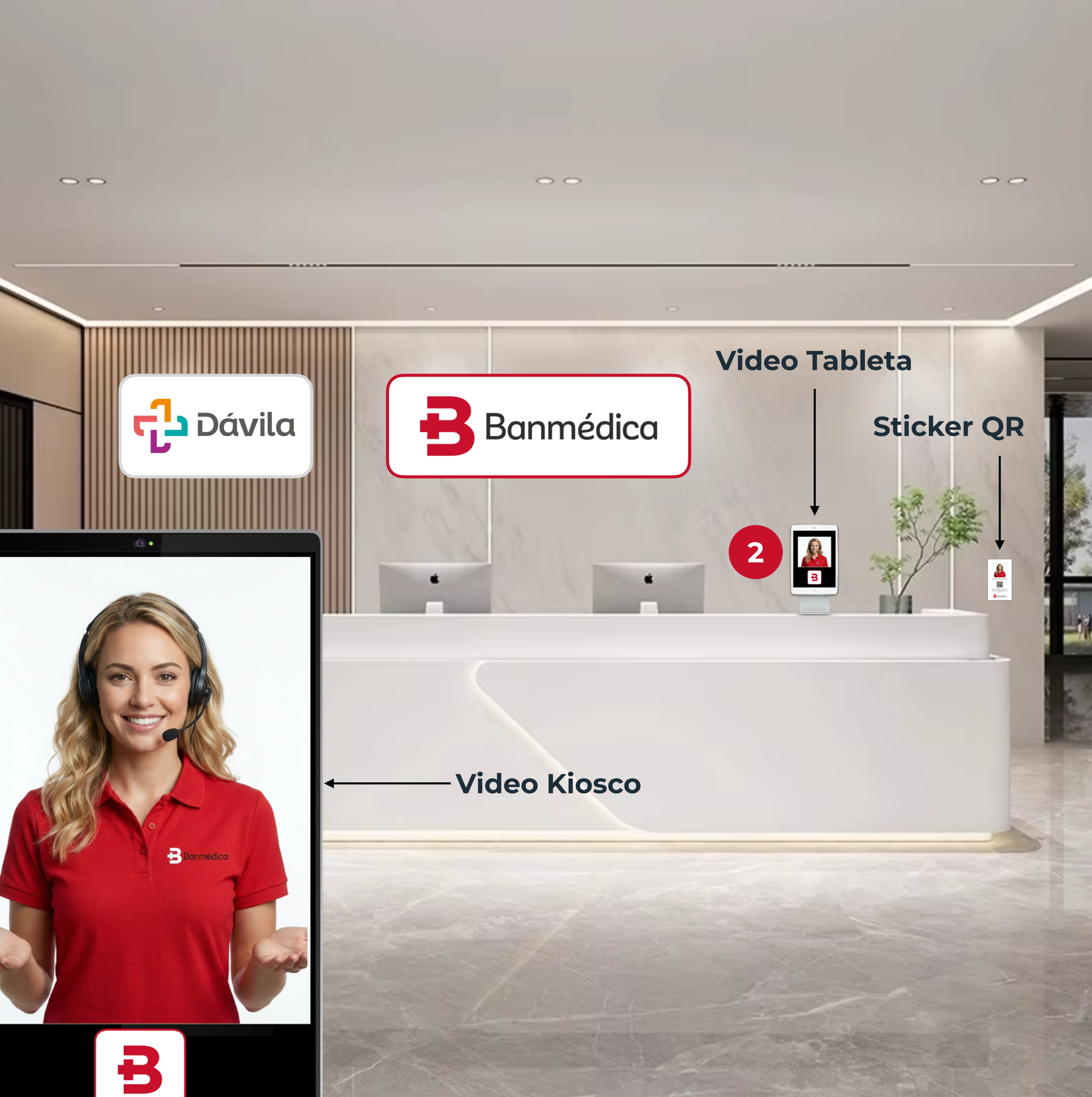
ADS Carousels



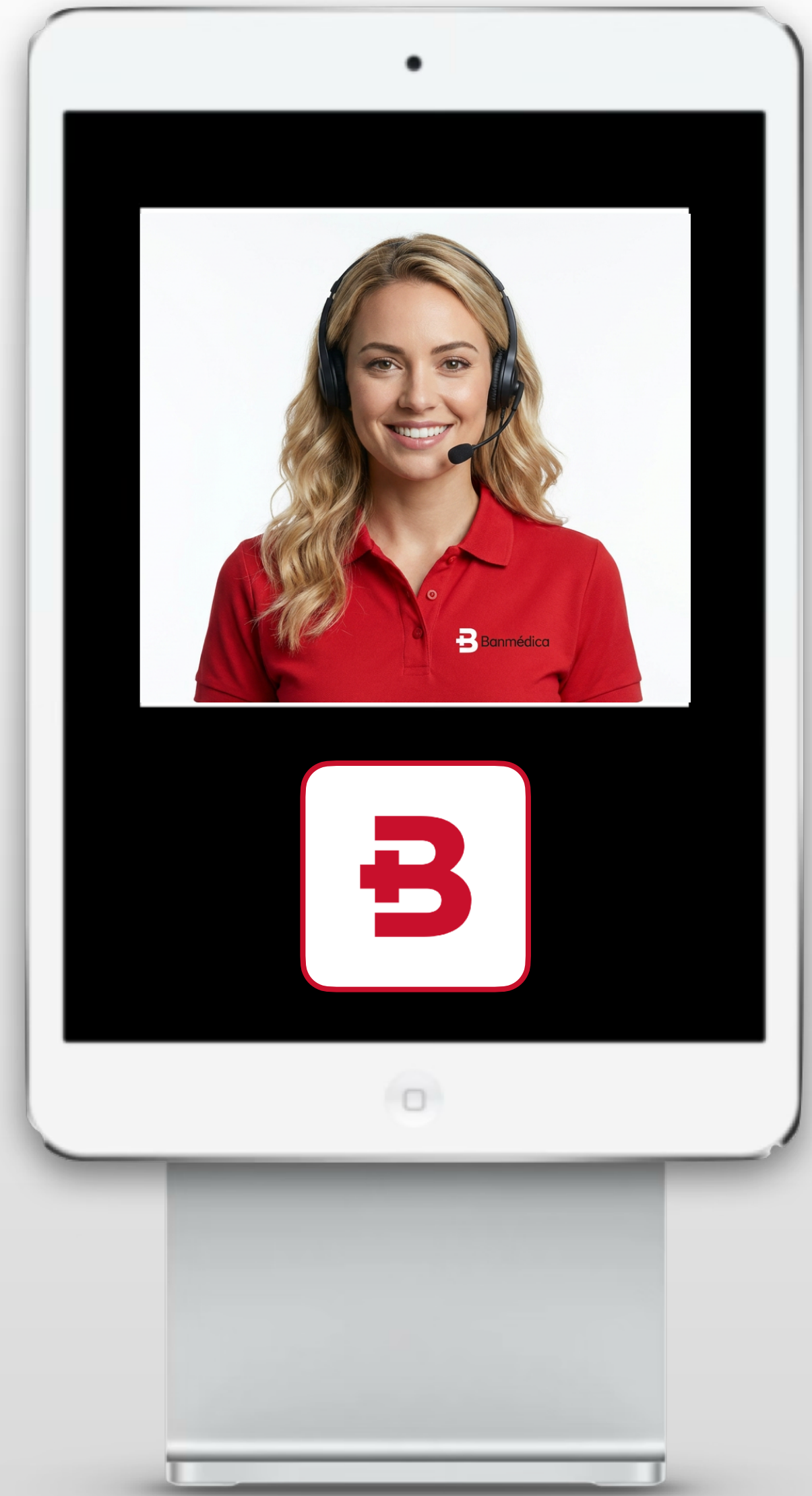


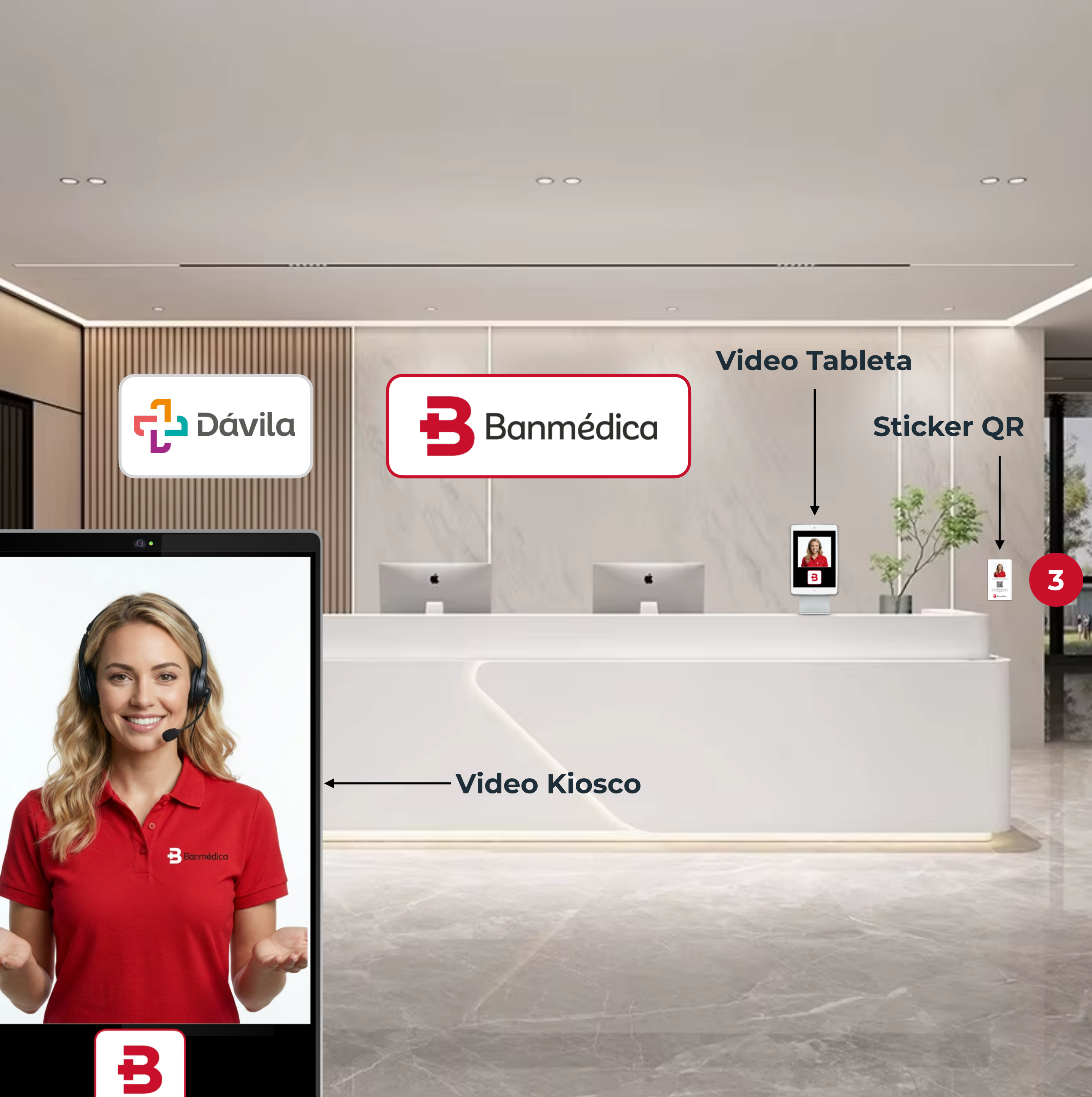
1 Video Kiosco



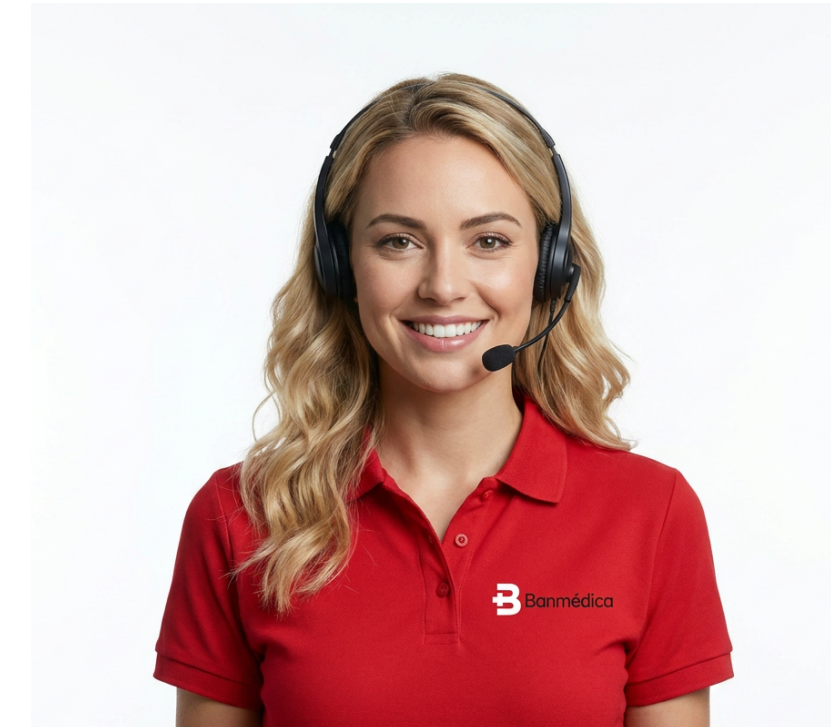


2 Video Tableta





3 Sticker QR



Banmédica Sucursal Virtual



Scan to start a **video call**, or speak directly with the first available agent, and manage service requests in real time, 24/7. Add this PWA icon to your phone to reconnect anytime with your RUT or Police ID.

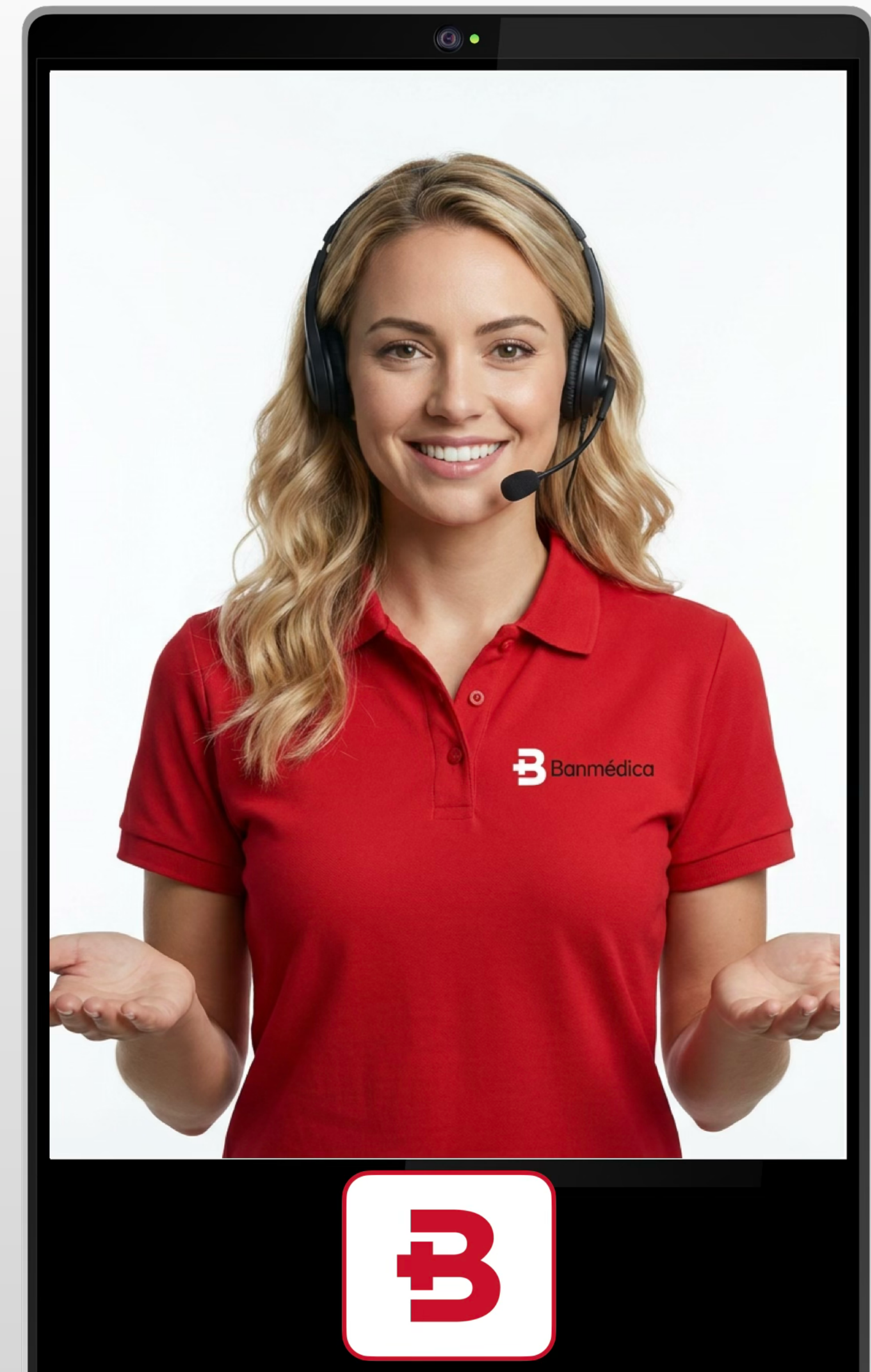
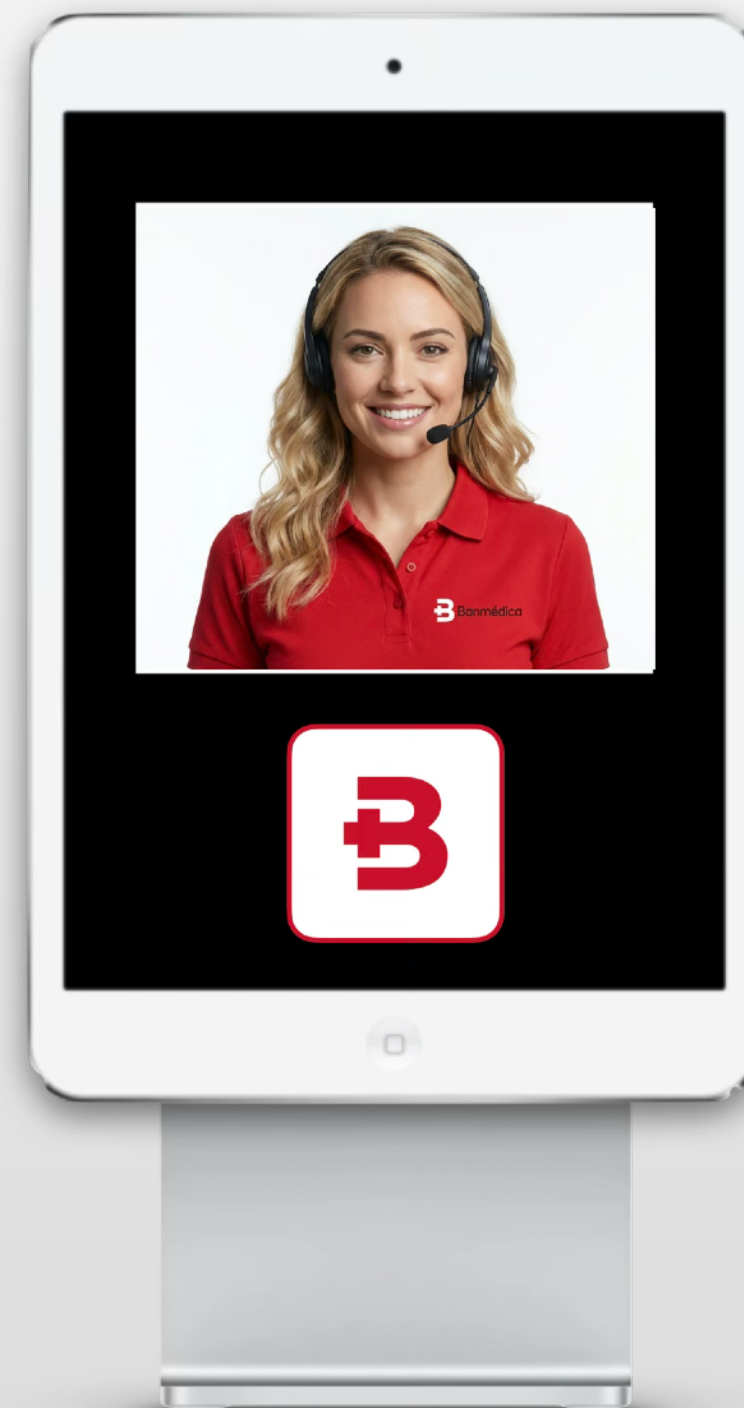
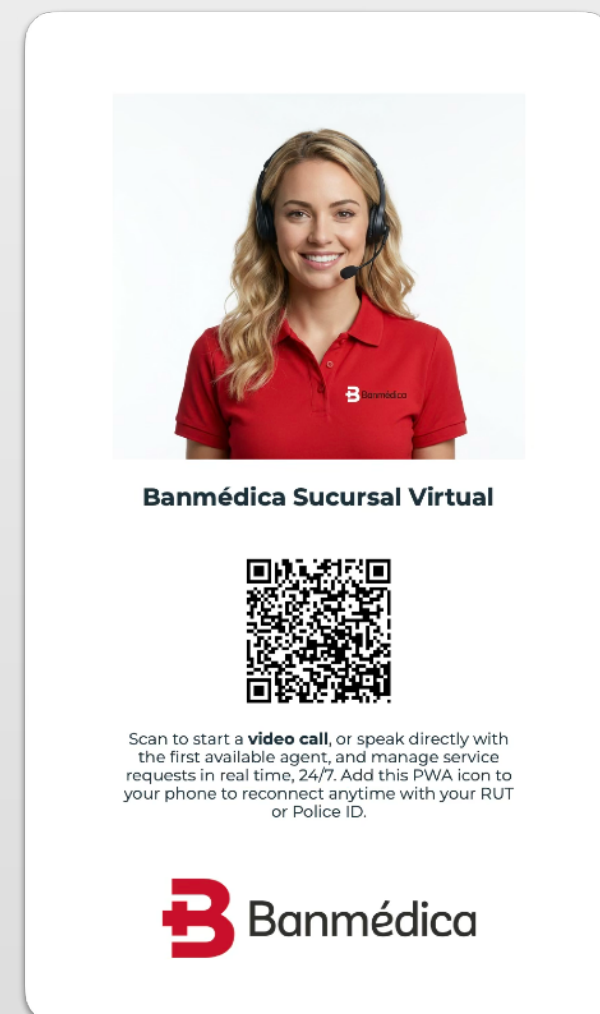


Interfaces Phygital

Pantalla o Video Kiosco

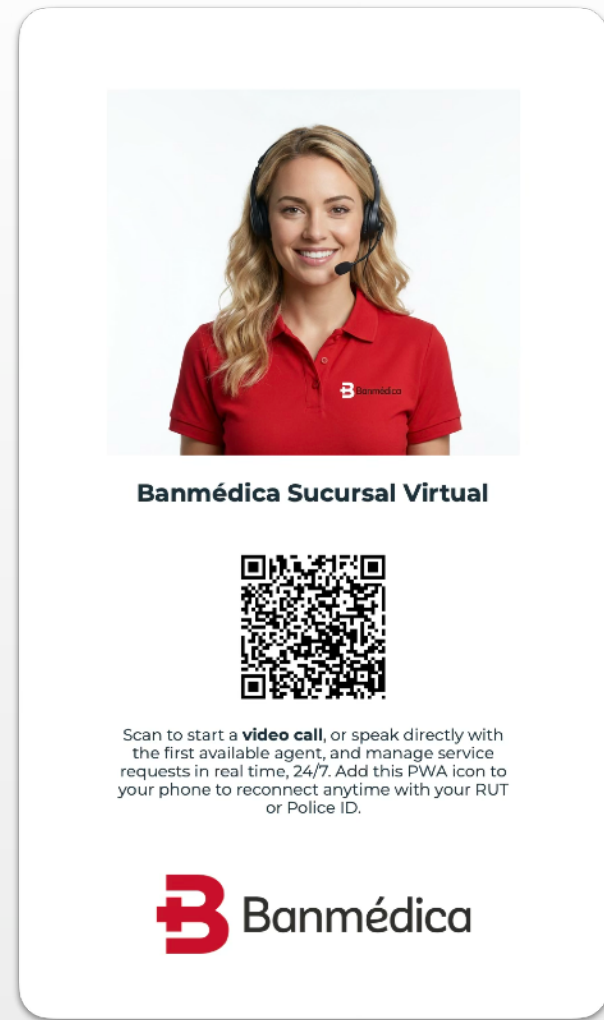
Tableta iPad o Android

Sticker QR




Estas opciones, podrían utilizarse en los Totems de Autoservicio

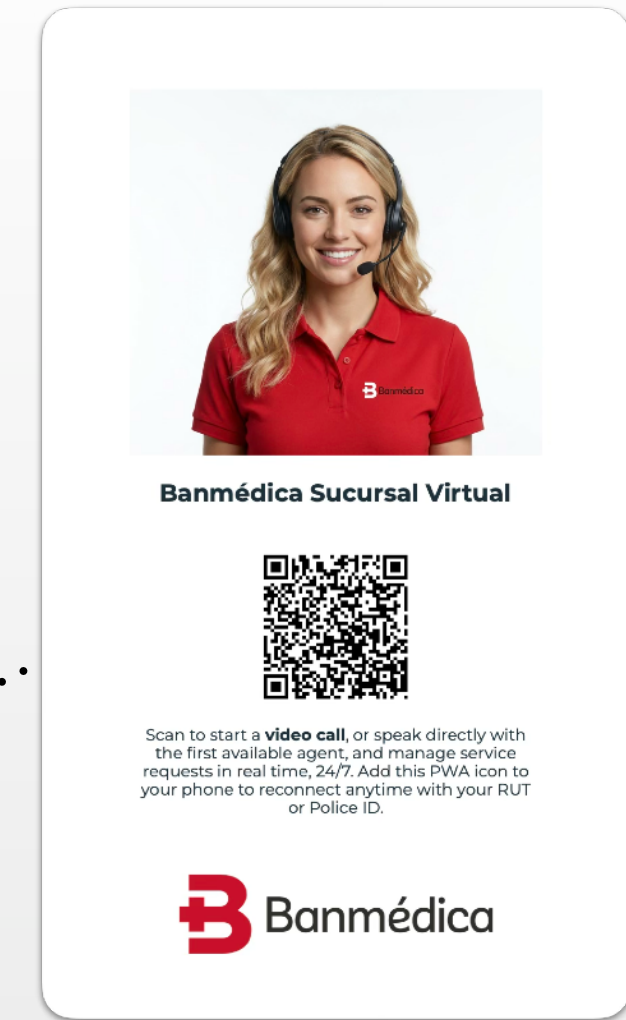

Efecto Multiplicador en el punto físico




Banmédica Sucursal Virtual



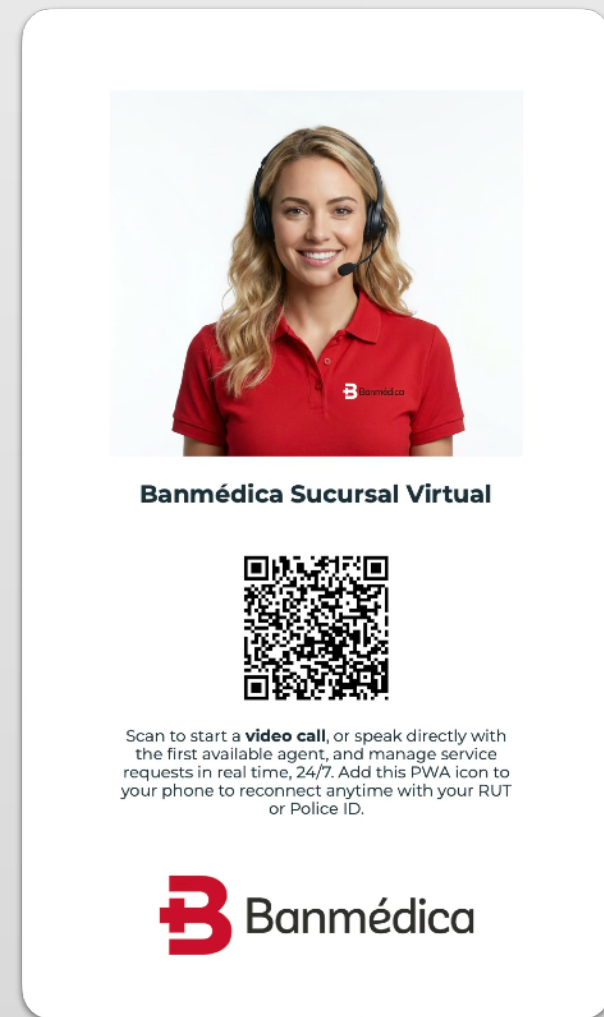

Scan to start a **video call**, or speak directly with the first available agent, and manage service requests in real time, 24/7. Add this PWA icon to your phone to reconnect anytime with your RUT or Police ID.




Banmédica Sucursal Virtual



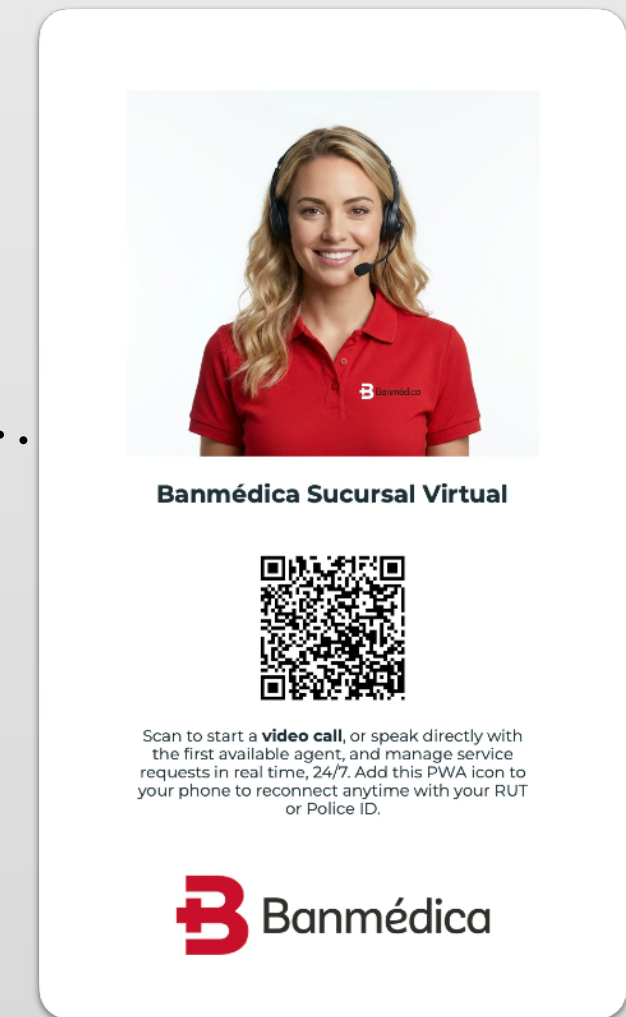

Scan to start a **video call**, or speak directly with the first available agent, and manage service requests in real time, 24/7. Add this PWA icon to your phone to reconnect anytime with your RUT or Police ID.




Banmédica Sucursal Virtual



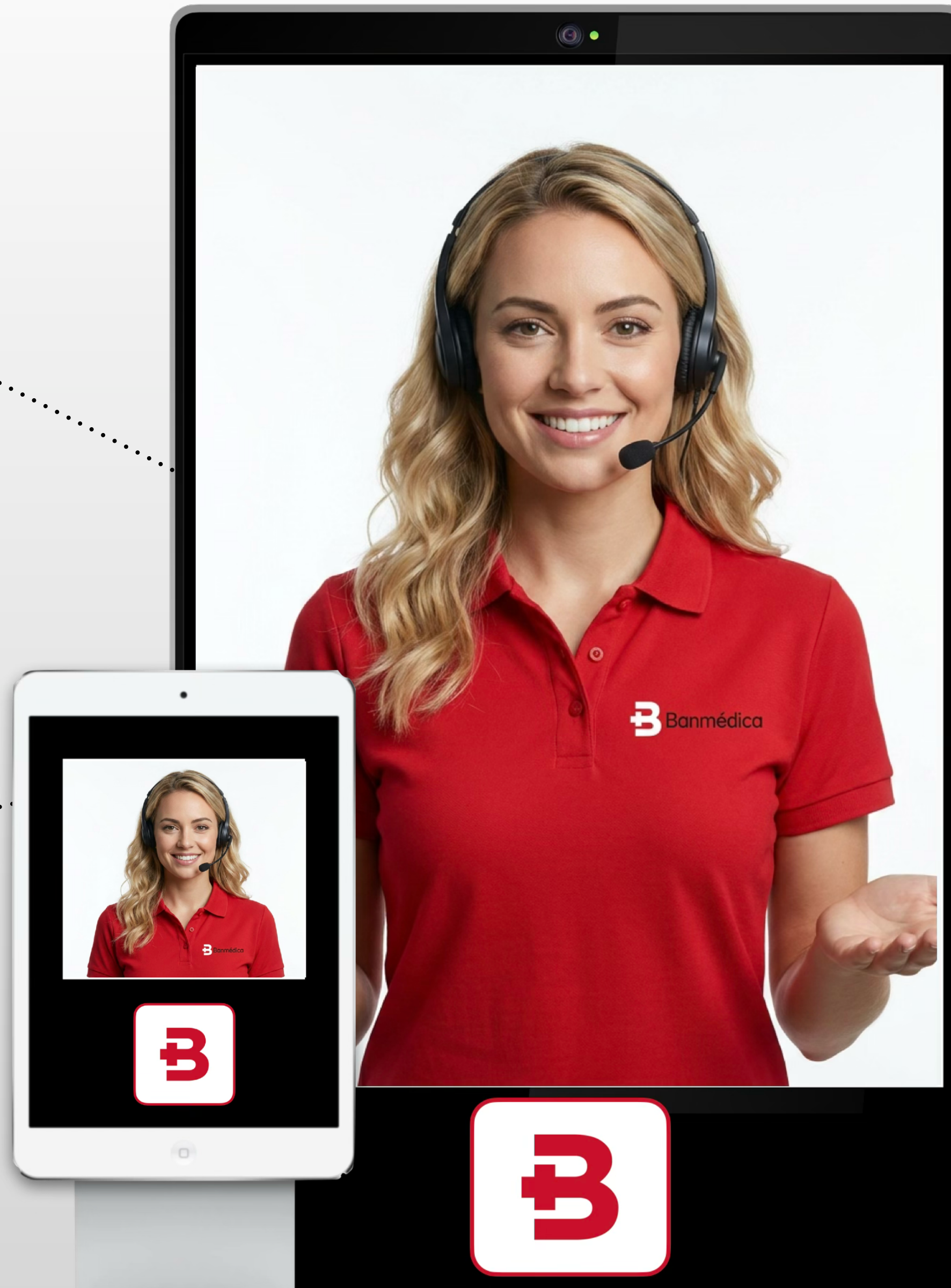

Scan to start a **video call**, or speak directly with the first available agent, and manage service requests in real time, 24/7. Add this PWA icon to your phone to reconnect anytime with your RUT or Police ID.



Banmédica Sucursal Virtual



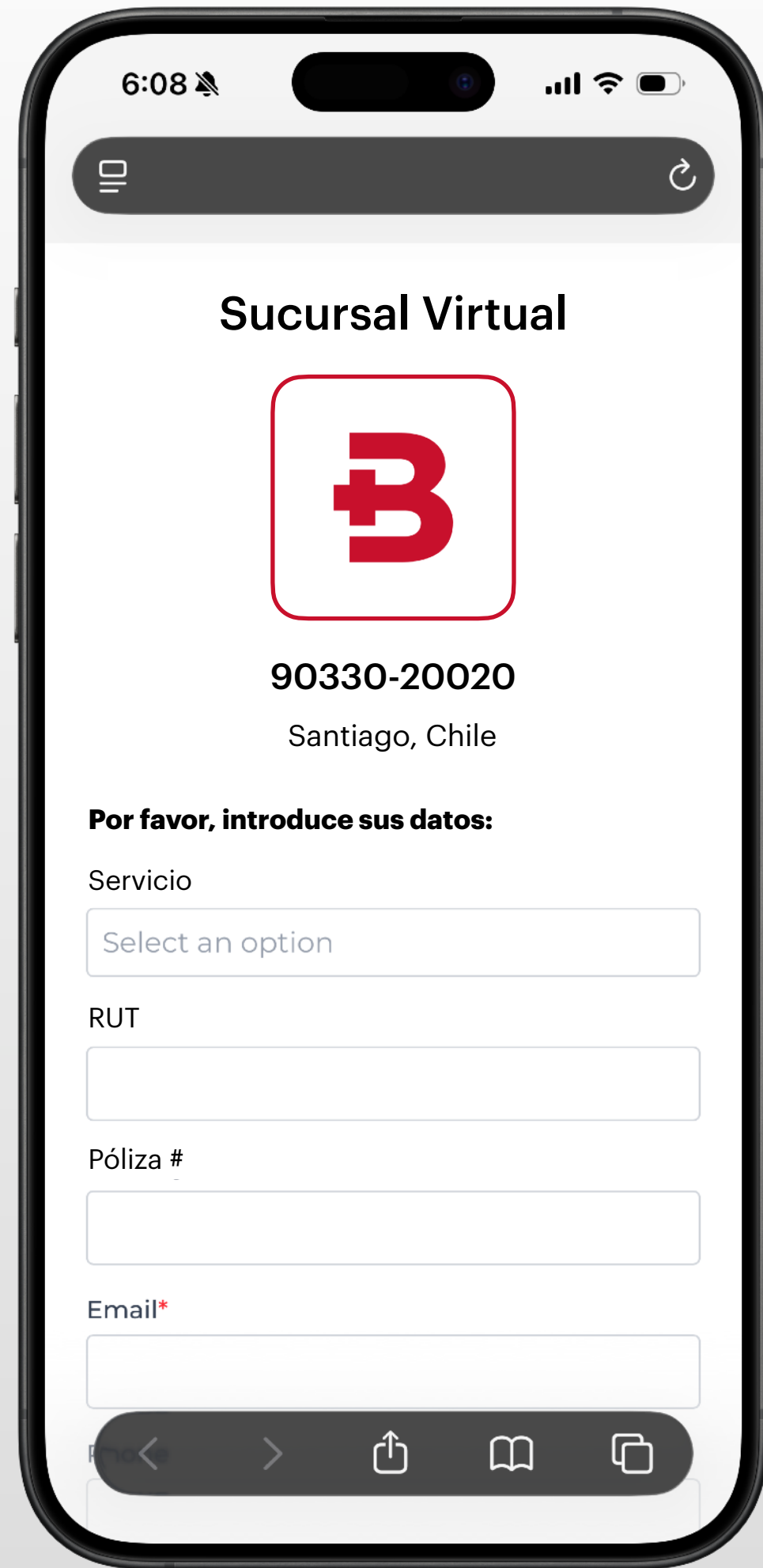
Scan to start a **video call**, or speak directly with the first available agent, and manage service requests in real time, 24/7. Add this PWA icon to your phone to reconnect anytime with your RUT or Police ID.



The central focus is a large monitor displaying a smiling female agent in a red Banmédica polo shirt and headset. Below the monitor, a tablet also displays the same agent. At the bottom center, a large red Banmédica logo is shown on a white background. Dotted lines connect the four QR code cards to the central monitor.



Scan QR



Botones FAB



- Video Kiosk (PIN required)
- Video Call (Direct)
- Voice Call (Optional)
- WhatsApp (Optional)

Su marca

ID Posición

Selector de Servicios

Metadatos del cliente

Código Promocional, RUT, Póliza #...

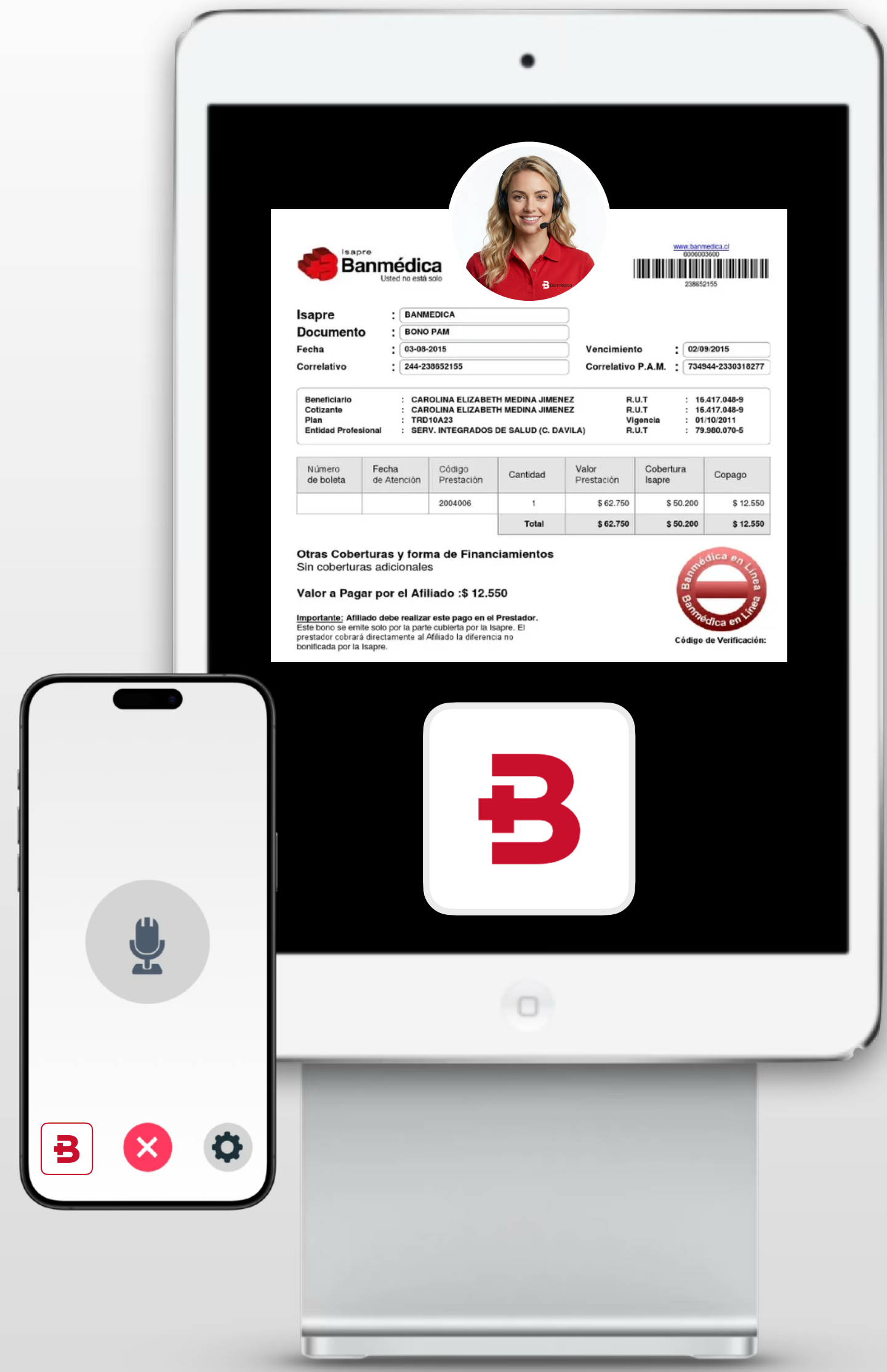
Botones FAB   



Scan-to-Video Multiservicio



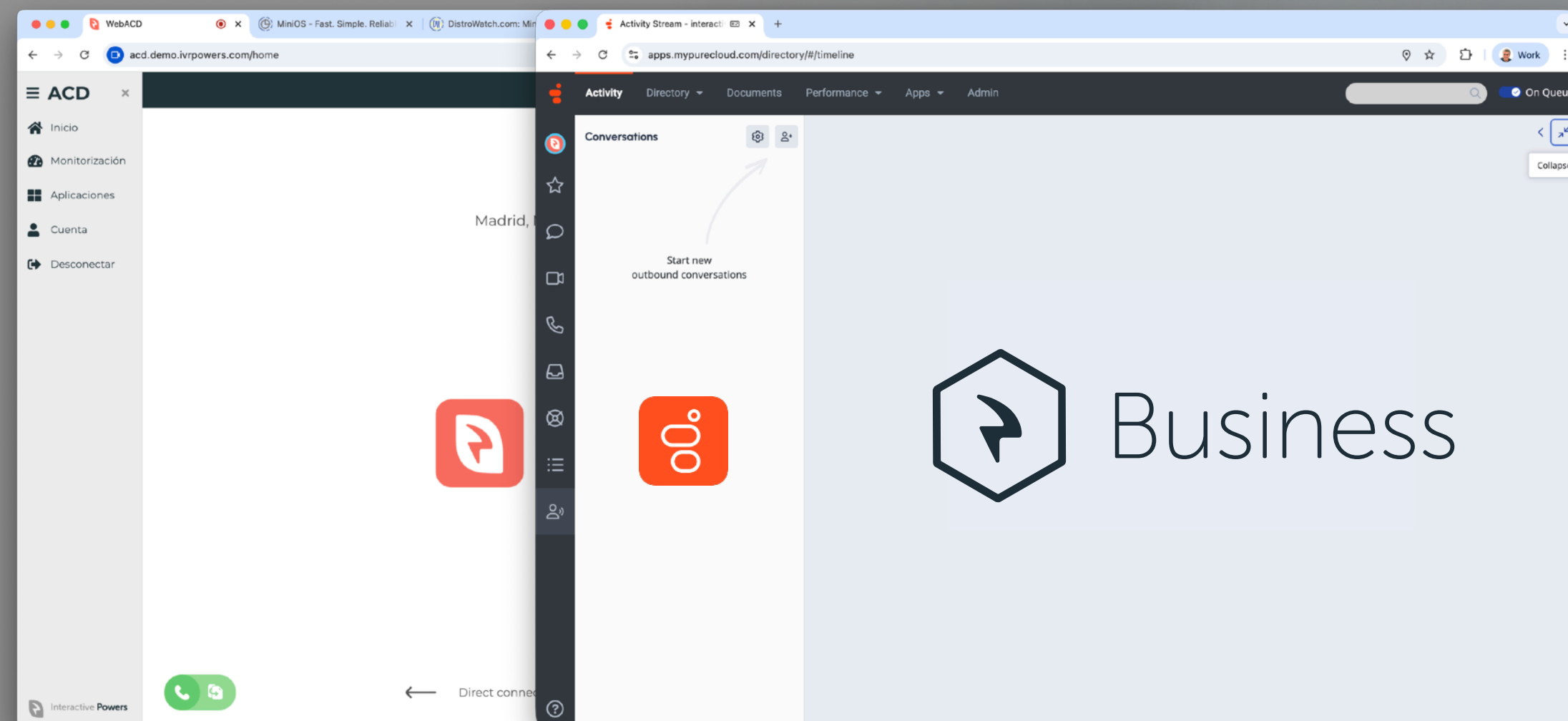
Videollamada Multimodal



Video Compartición de Pantalla

Teleasistencia Telesoporte Televenta

Los asesores, supervisores, agentes CC pueden trabajar desde laptops, computadoras, tablets PC -Mac, solo con navegadores web y acceso Internet!



Red de Puntos Phygital

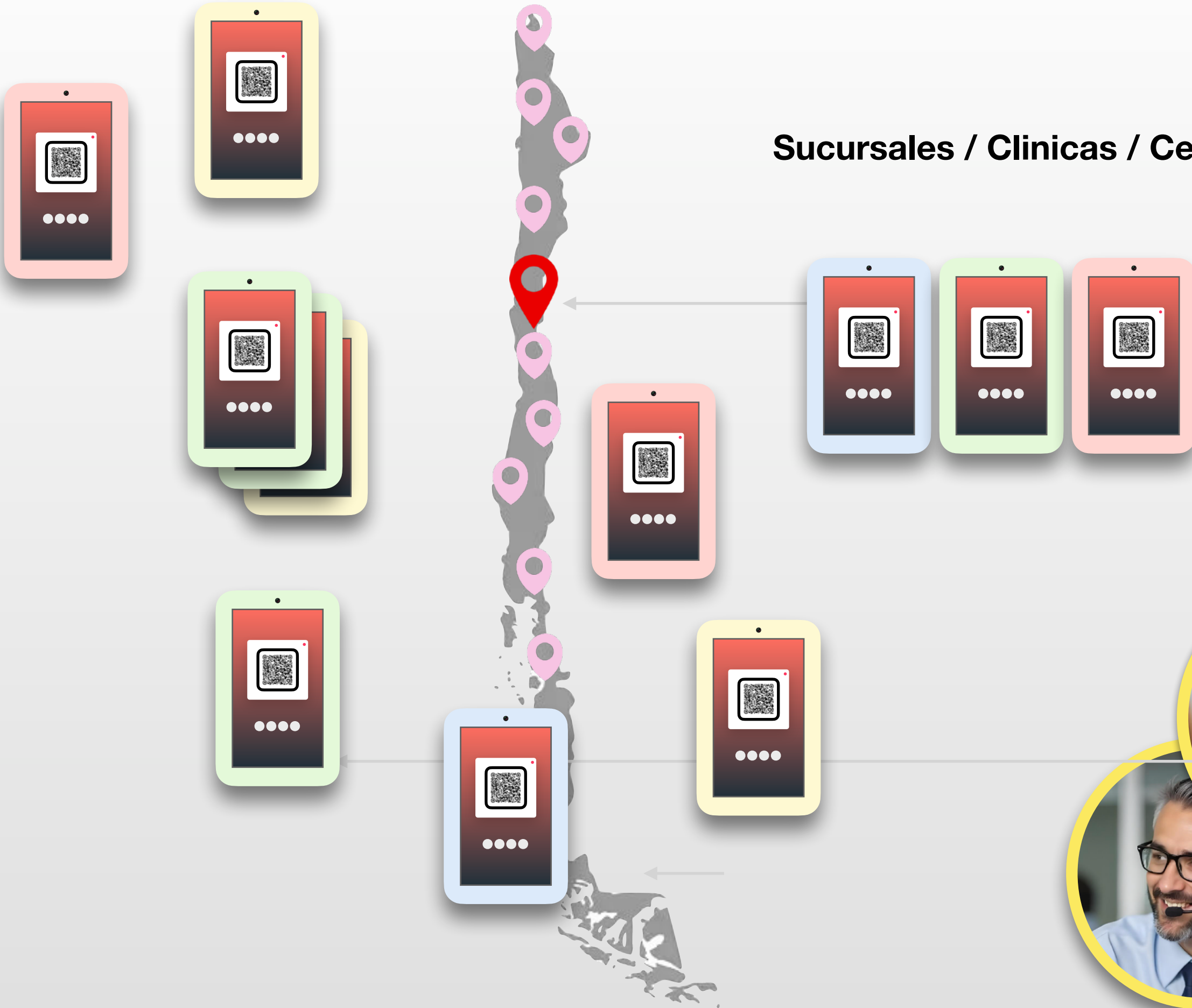
Sucursales

Clínicas Asociadas

Clínicas Privadas Externas

Sucursales / Clínicas / Centros

 Centro de Contacto



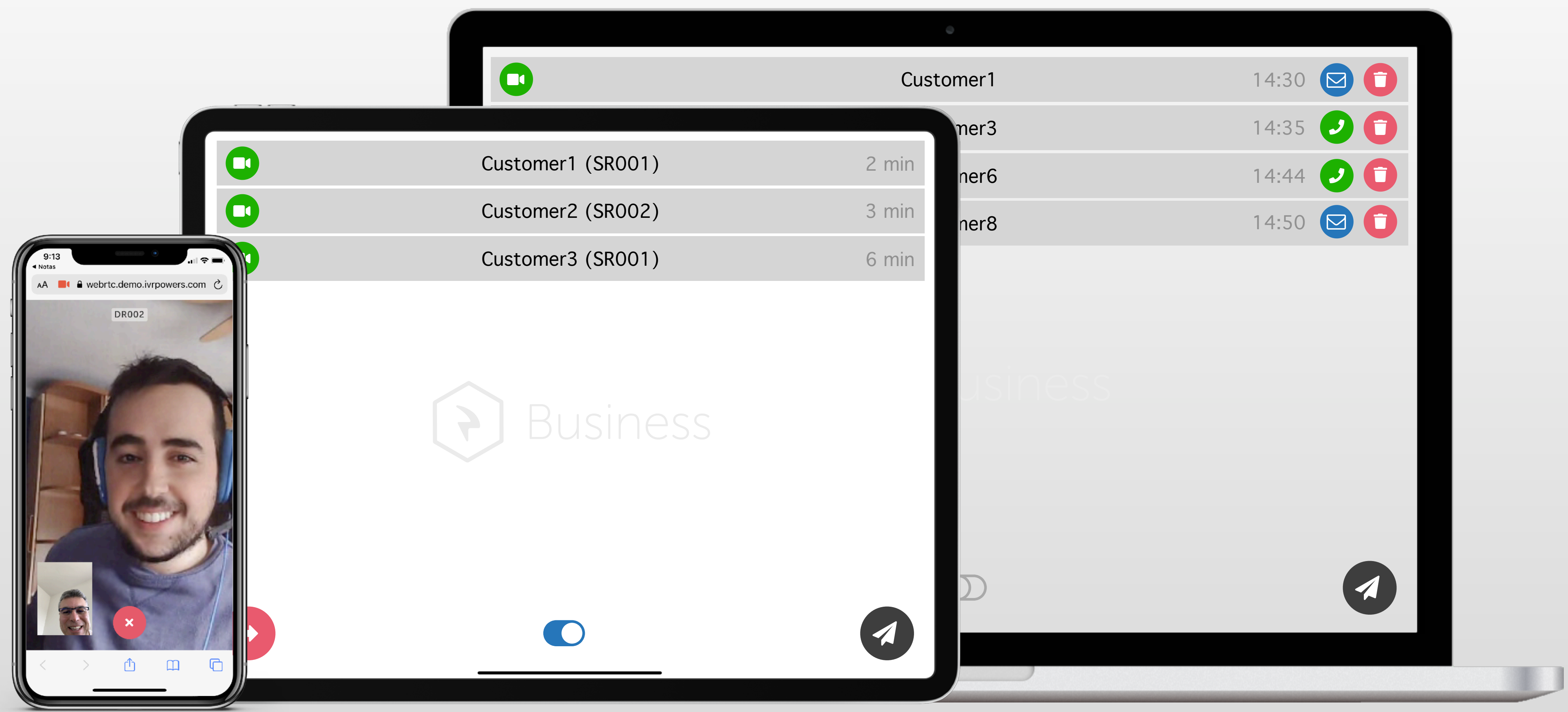
Multi-Servicios



Video Agentes de Atención Directa



VGO Addon - Web ACD o Genesys Cloud





VGO Addon

Permite regentar una conexión por videollamada a otro momento con triaje por los equipos de agentes de atención.

Permite reagendar, la conexión de forma privada en una sala asociada al cliente para cerrar una conversación con el asesor más adecuado a conveniencia del cliente.

- **Notificación por SMS**
- **Notificación por Email**



Int**Powers**