

NOVEMBRO
**20
22**

OPERAÇÕES E A CIÊNCIA DO SERVIÇO

TERRY HELLER
Head of Distribution

AGENDA



01 APRESENTAÇÃO
DA EQUIPA

02 DIMENSÃO DE
OPERAÇÕES

03 APRESENTAÇÃO
DE SERVIÇOS &
OPERAÇÕES

04 PERGUNTAS

CONHEÇA A EQUIPA OS SEUS CONTACTOS PRINCIPAIS

EQUIPA DE GESTÃO
SÉNIOR À DISPOSIÇÃO
PARA AJUDAR.



Terry Heller
Chefe de Vendas:África



Aba Etsiah
Chefe de Operações



Mduduzi Nene
Chefe de Distribuição:
África e Mercados de
Massa



Johan Saunders
Chefe de Contabilidade



Ismail Hassan
Gestor Executivo de
Contas



Mzingisi Mzamo
Gestor: Integração e
Facturação

AGENDA



01 INTRODUCING
THE TEAM
APRESENTAÇÃO DA EQUIPA

02 SCALE OF
OPERATIONS
DIMENSÃO DE OPERAÇÕES

03 SERVICING & OPS
WALK-THROUGH
APRESENTAÇÃO DE SERVIÇOS & OPERAÇÕES

04 QUESTIONS
PERGUNTAS

GRANDE ESCALA DE OPERAÇÕES

CLIENTES



3.5 Mil
Vidas Cobertas



6 091
Consultores financeiros



7 415
Grupos de empregadores



27 900
Profissionais de saúde



19
Esquemas de saúde sob administração



3 600
Membros da equipa

Gauteng

1 370

Membros da
equipa

Western Cape

625

Membros da
equipa

KwaZulu-Natal

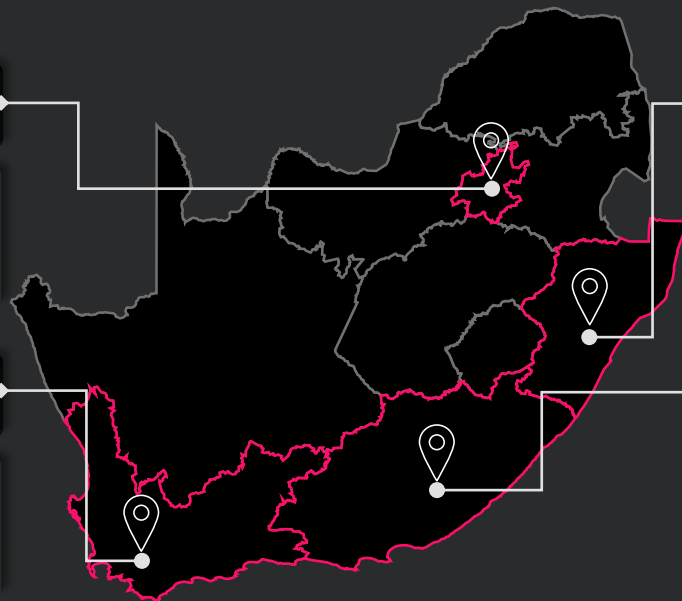
704

Membros da
equipa

Eastern Cape

890

Membros da
equipa



Ser a melhor operadora de seguros de saúde do mundo, reconhecida por grandes pessoas, excelência, inovação e as melhores experiências de serviço ao cliente.

CLIENTES



8.9 Mil
Chamadas PA



4.8 Mil
Emails PA



74 Mil
Reclamações PA



1.1 Mil
Seguidores das redes sociais



23 Mil
Logins no website PA



54 Mil
App logins PA



1.9 Mil
Interações VA PA

MEIOS DE COMUNICAÇÃO



Voz



Web



App



Chat



Email



Meios de
comunicação
social



Resposta
Interactiva de
Voz - RIV

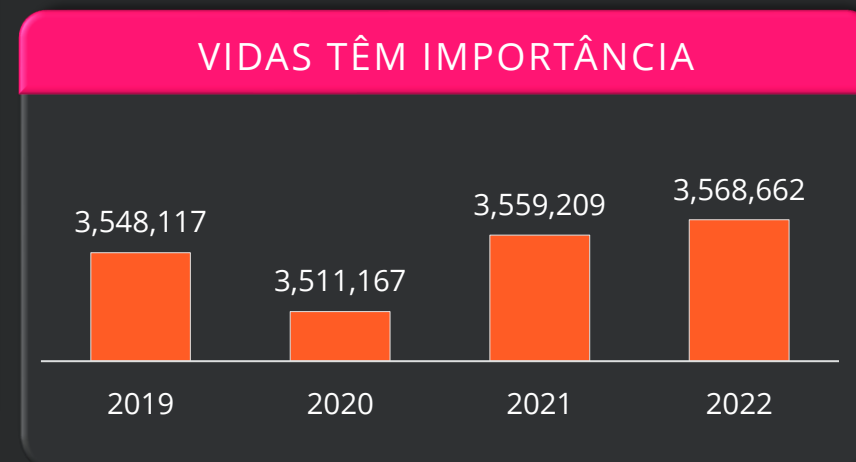
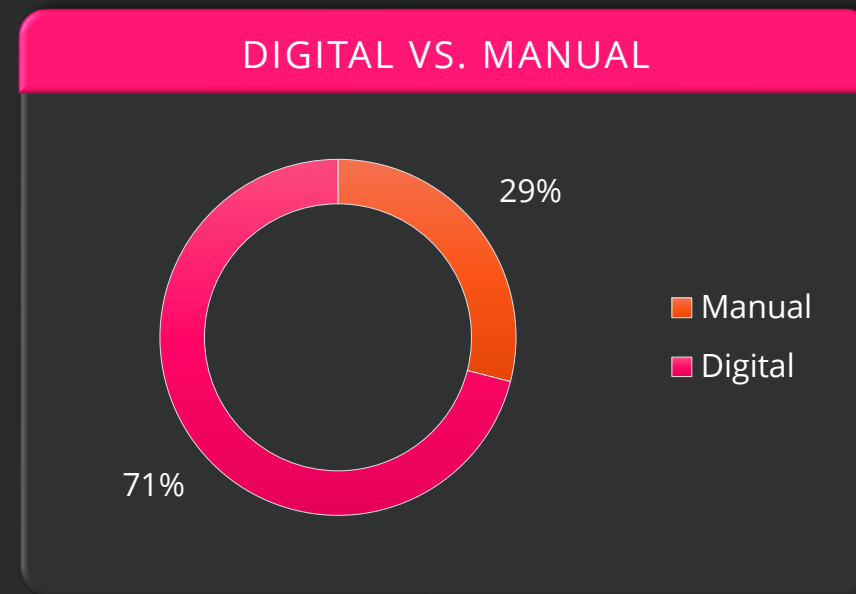
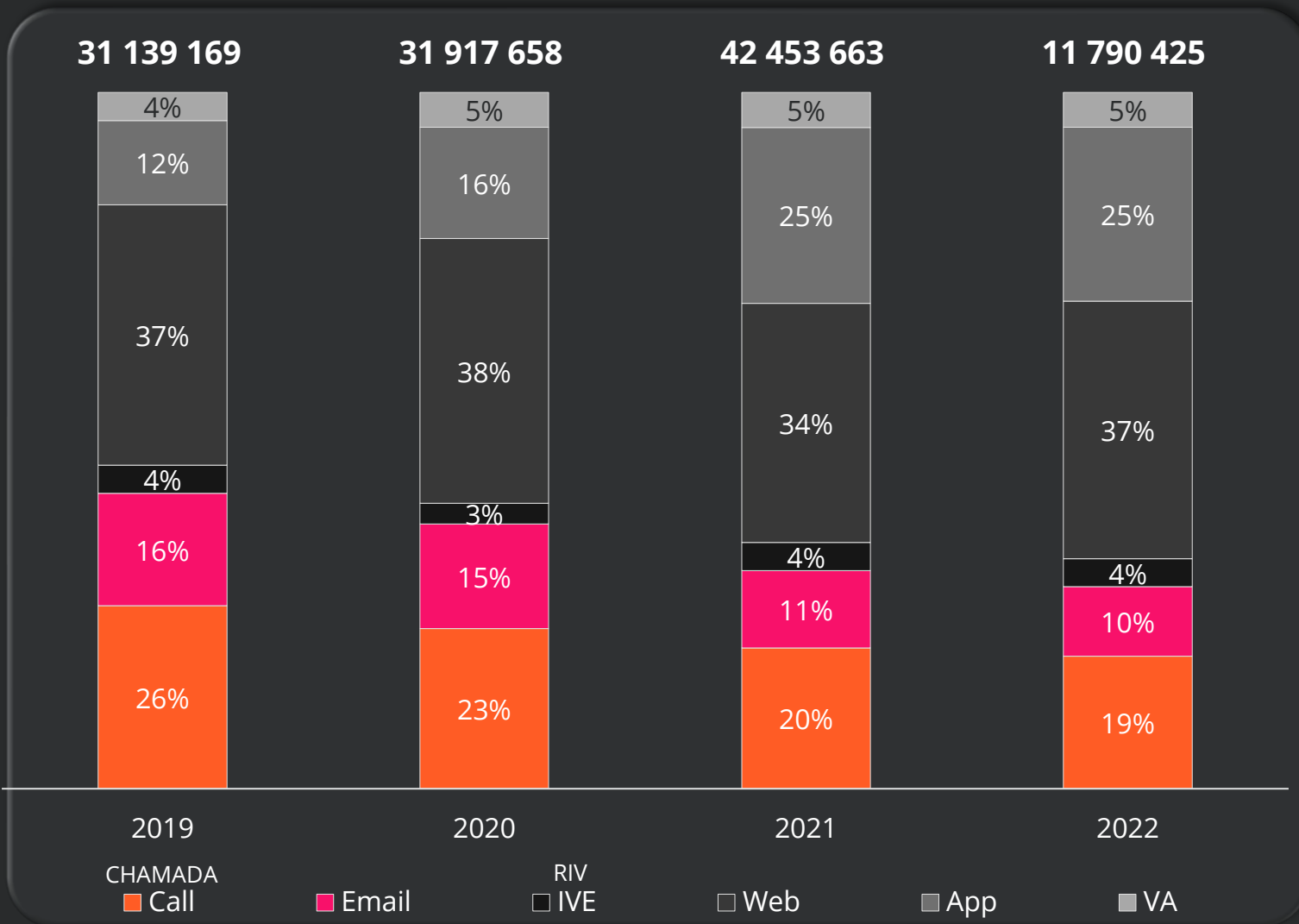


Campo-
Força



3ª Parte

GRANDE ÊNFASE NA MIGRAÇÃO PARA CANAIS DE SERVIÇO DIGITAIS



ESTRUTURA DAS OPERAÇÕES DE SAÚDE

	SERVIÇOS CENTRAIS	OPERAÇÕES DE SAÚDE			LABORATÓRIO DE SERVIÇO	EQUIPAS DE SERVIÇO	OPERAÇÕES DE SAÚDE
							
Função	<p>Função Operacional Nova e Especializada</p> <ul style="list-style-type: none"> Gabinete Executivo Meios de comunicação social Não Divulgação Subscrição Serviço Roxo 	<p>Operações de Cuidados Clínicos e Geridos</p> <ul style="list-style-type: none"> Médicos Enfermeiros Farmacêuticos Gestores de Casos 	<p>Financiamento Complexo e Gestão de Membros</p> <ul style="list-style-type: none"> Financiamento Complexo Defesa Jurídica do Financiamento Ex Grácia Coordenação de Cuidados CCP e MCP Fim de vida (AIB) 	<p>Apoio Funcional de Cuidados e Serviços</p> <ul style="list-style-type: none"> Investigação Especializada Monitorização/Planeamento Gerir Projectos Apoio Operacional Reclamações Especializadas Gestão dos Cuidados aos Membros 	<p>Serviços de Grupo Central Partilhado e Iniciativas Estratégicas</p> <ul style="list-style-type: none"> Investigação e Avaliação Comparativa Planeamento da Força de Trabalho Propriedade de produtos em sistemas de manutenção Comunicação e Gestão do Conhecimento Garantia de Qualidade e iQS 	<p>Operação em Grande Escala Dominante</p> <ul style="list-style-type: none"> Centro de Atendimento Captura de Dados Processamento Serviços de Faturamento Gestão de Relacionamento 	<p>Concentrar-se nas experiências dos clientes sem descontinuidades e memoráveis, mantendo a eficiência operacional a todo o momento. Implementar a mais recente tecnologia digital, sustentada por grandes pessoas que apoiam interações de alto nível com grande</p>
Tamanho da Equipa	108	439	106	144	185	2 607	3 589

AGENDA



01 INTRODUCING
THE TEAM
APRESENTAÇÃO DA EQUIPA

02 SCALE OF
OPERATIONS
DIMENSÃO DE OPERAÇÕES

03 SERVICING & OPS
WALK-THROUGH
APRESENTAÇÃO DE SERVIÇOS & OPERAÇÕES

04 QUESTIONS
PERGUNTAS

PILARES DE APOIO OFERECIDO PELA VHI

APOIO AOS EMPREGADORES



Percepções e relatórios do empregador

Percepções e relatórios abrangentes e inteligentes para cada empregado individual

Conjuntos de ferramentas e ferramentas de apoio para incentivar o envolvimento

Conjuntos de ferramentas de comunicação digital e ferramentas de apoio para encorajar e incentivar o envolvimento com a Vitalidade e educar os empregados sobre os seus benefícios.

Emailers personalizados, PMFs (Perguntas Mais Frequentes) e guias de benefícios, guias de procedimentos, infográficos e conjuntos de ferramentas de campanha SMS/WhatsApp

Apoio à gestão de contas

Gestor Corporativo de Saúde Dedicado (CSD) que é o ponto central de contacto para assistência, facilita sessões de informação ou formação, apoio operacional.

APOIO AOS MEMBROS



Customer care in their preferred language

Dedicated Vitality Health International Support Team supporting members in preferred local languages English, French, Portuguese

24/7 clinical and emergency support

24/7 call centre with a team of healthcare professionals available to support in any emergency support

Digital self-service tools

To provide a seamless servicing experience, members get access to a range of digital self-service support tools

Extensive network of healthcare providers

Access to extensive healthcare coverage network across Africa with dedicated account managers supporting 6 000 healthcare providers (hospitals, clinics, pharmacies, laboratories and individual doctors)

APOIO AOS CONSULTORES FINANCEIROS



Percepções e relatórios dos consultores

Página Web dedicada com garantias de apoio ao mercado

Apoio à gestão de contas

Gestor de Saúde Corporativa (GSC) dedicado que é o seu ponto de contacto principal

APRESENTAÇÃO DAS TRÊS FASES DE SERVIÇO

QUOTA



EDIÇÃO DO
CONTRATO



INTEGRAÇÃO



COBRANÇA E
PRÊMIO



ACTIVAÇÃO



MANUTENÇÃO



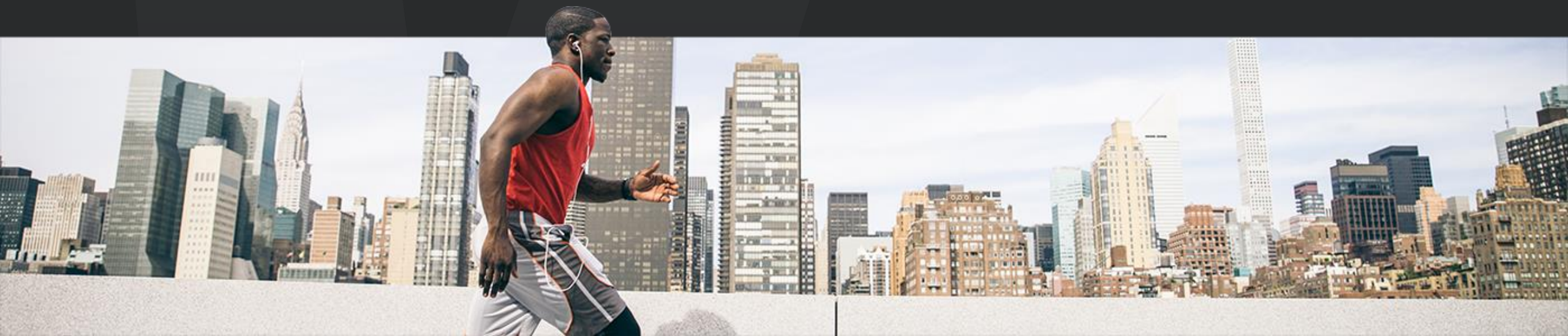
RESERVA DE
DIAS DE BEM-
ESTAR



1

2

3



FASE 3 | RESERVAR UM DIA DE BEM-ESTAR



RESERVAR UMA EXPERIÊNCIA DE BEM-ESTAR

Um Gestor de Conta Principal de uma entidade patronal irá envolver-se com eles na criação de um Dia de Bem-Estar, os requisitos mínimos e as datas potencialmente disponíveis para servir os volumes necessários.

O Campeão do Bem-Estar trabalhará em estreita colaboração com o Discovery Representativo e a Equipa de Bem-Estar para facilitar - a participação dos empregados na experiência de bem-estar, descarregando a aplicação antes do dia do bem-estar.



EXPERIÊNCIA DO DIA DE BEM-ESTAR

Os empregados completarão as suas avaliações de saúde de Vitality com parceiros de bem-estar clinicamente aprovados, que irão gerir a Experiência de Bem-Estar no local. Estes parceiros foram treinados pela equipa de Bem-estar e estão equipados para proporcionar uma experiência clínica de classe mundial.

Os empregados podem fazer um Vitality Health Check no dia para verificar a sua tensão arterial, glicemia, colesterol e índice de massa corporal (IMC), juntamente com uma série de testes adicionais baseados nas necessidades do empregador.



RELATÓRIO DO DIA PÓS-BEM-ESTAR

Como valor adicional, será fornecido ao empregador um relatório abrangente com as principais métricas identificadas, dando-lhes uma compreensão mais profunda da saúde actual da sua força de trabalho.

Ao compreender isto, os empregadores podem tomar as medidas necessárias



ENVOLVIMENTO DE BEM-ESTAR PRÉVIO

Uma vez marcado o dia, a equipa de Bem-Estar fará todos os arranjos e planos necessários de acordo com o número de empregados que irão participar na Experiência de Bem-Estar. Eles assegurar-se-ão de que a experiência é adaptada com precisão às necessidades de um empregador. Uma vez concluídos os preparativos, a equipa Bem-Estar criará as suas ligações únicas de reserva e formulários de candidatura.



APOIO À EXPERIÊNCIA DE MERCADO DE BEM-ESTAR

O apoio de mercado para a Experiência de Bem-Estar é duplo e consistirá num kit de ferramentas para equipar os empregadores com as comunicações e o material necessário para conduzir as reservas e o compromisso dos empregados. Haverá também comunicação directa da equipa do Bem-Estar aos empregadores para amplificar a mensagem.

Todo o apoio de mercado será adaptado e apoiado pela equipa do Bem-Estar. Alavancas como concursos, donativos e educação dos empregados fazem todos parte do apoio para garantir um dia de sucesso.

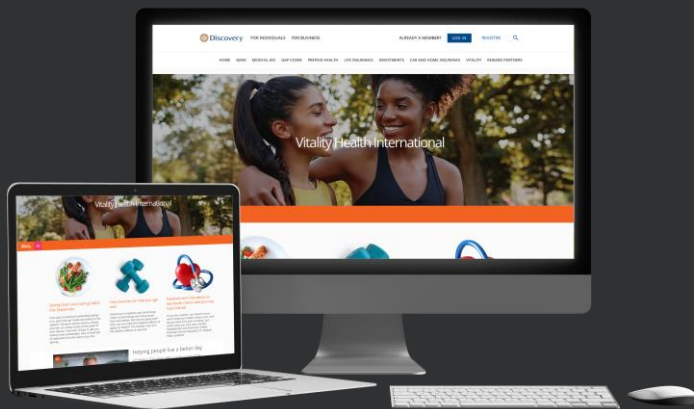


ENVOLVIMENTO APÓS O DIA DO BEM-ESTAR

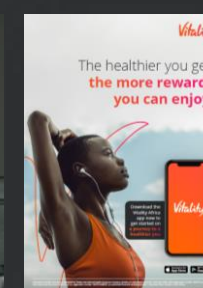
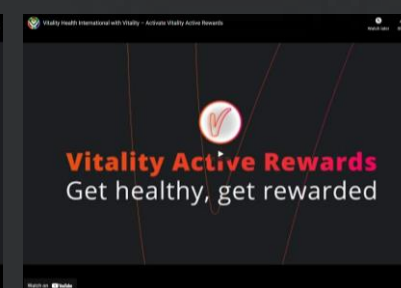
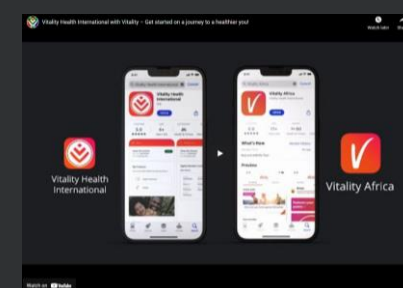
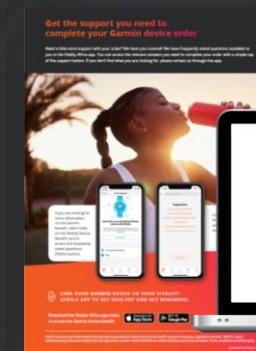
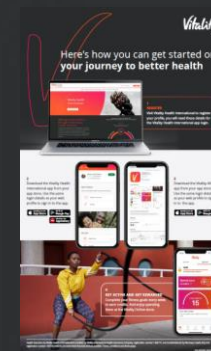
À medida que os empregados se envolvem com o programa Experiência de Bem-Estar e Bem-Estar Vitality, ganham pontos Vitality por completarem actividades específicas.

APOIO PERFEITO AO EMPREGADOR E AO FUNCIONÁRIO

VHI WEBSITE & CONTAS NOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO SOCIAL



BROCHURA E MATERIAL DE MARKETING DISPONÍVEL EM 3 LÍNGUAS



CAPACIDADE DE SERVIÇO DIGITAL DO DISCOVERY PARA CRIAR UMA EXPERIÊNCIA PERFEITA AOS MEMBROS



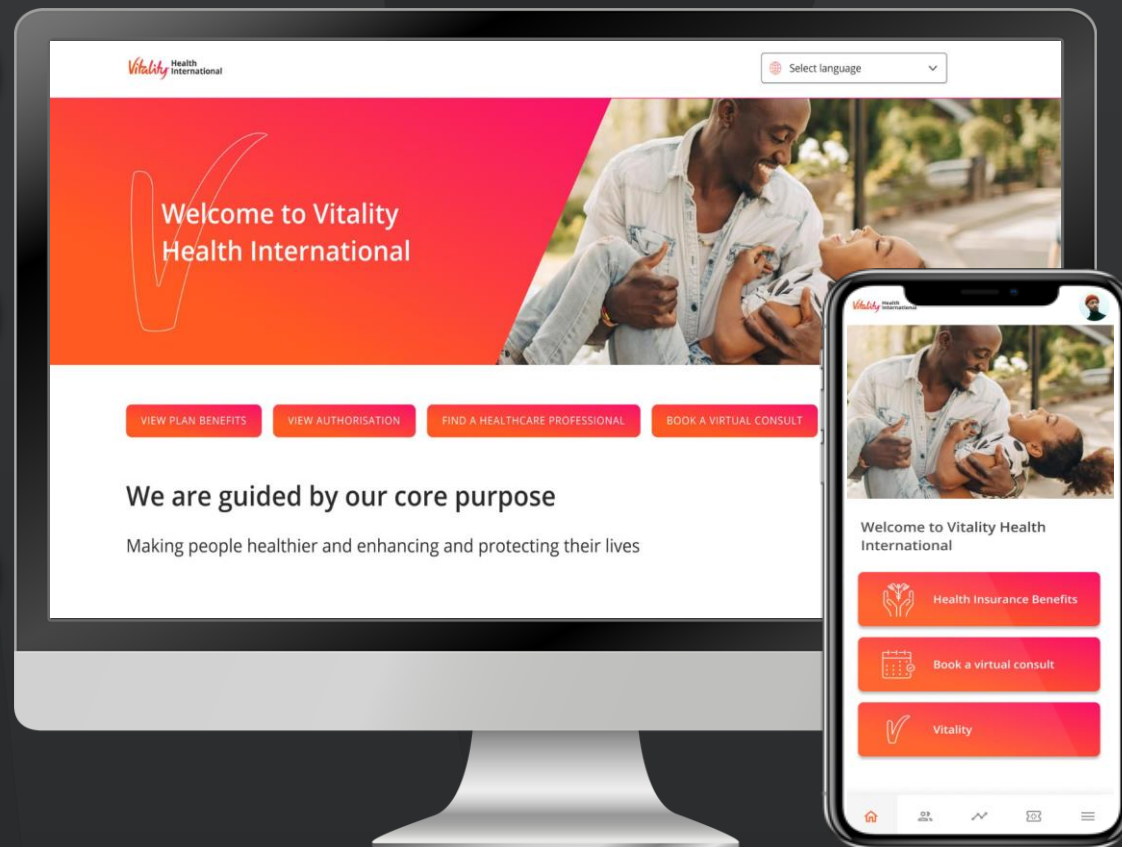
Ver benefícios e cobertura de seguro de saúde, e autorizações



Submeter pedidos de serviços essenciais, tais como Viagens para Tratamento



Pesquisa de profissionais de saúde, e reservar consulta virtual



Realizar consultas virtuais dentro da rede de profissionais de saúde



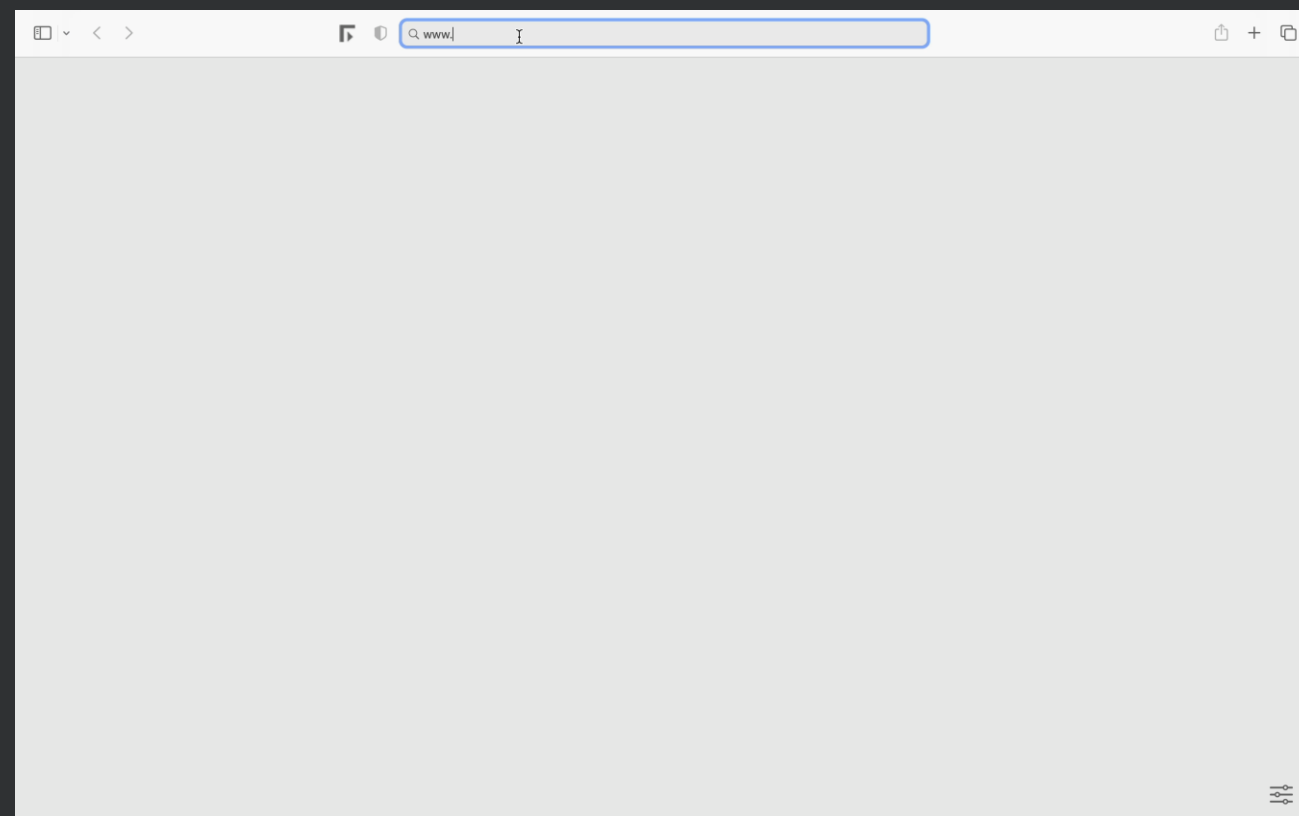
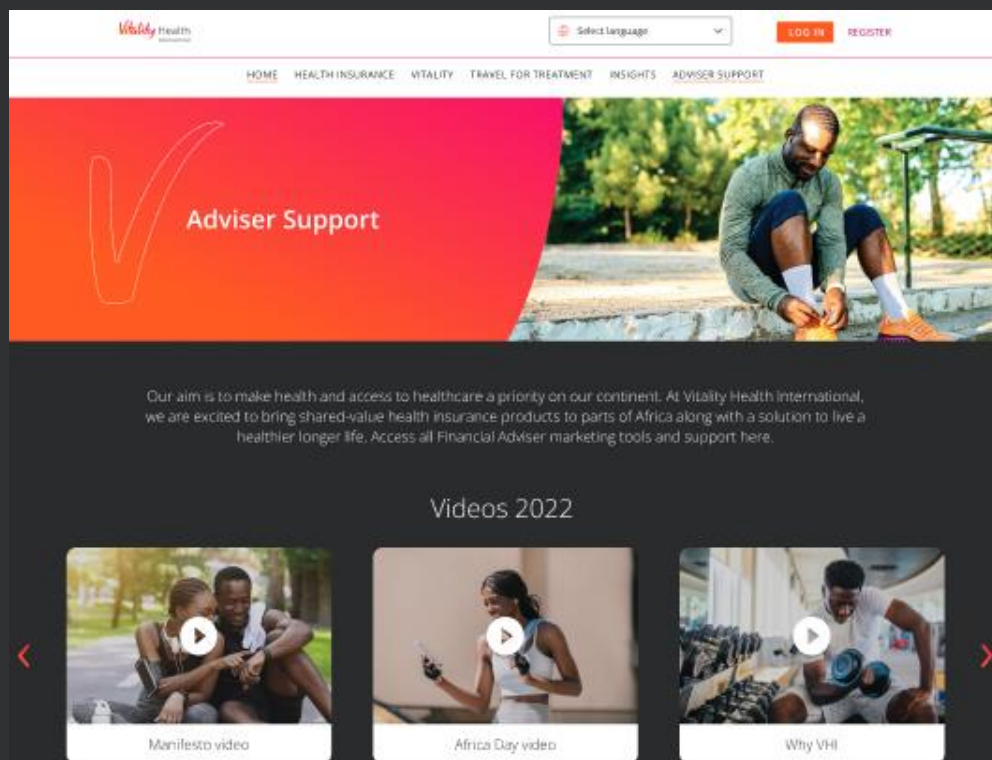
Cartão digital de membro de acesso



Ligação à aplicação Vitality Active Rewards Africa

APOIO PARA SI, NOSSOS CONSULTORES

PÁGINA WEB DEDICADA COM GARANTIAS DE APOIO AO MERCADO



AGENDA



01 INTRODUCING
THE TEAM
APRESENTAÇÃO DA EQUIPA

02 SCALE OF
OPERATIONS
DIMENSÃO DE OPERAÇÕES

03 SERVICING & OPS
WALK-THROUGH
APRESENTAÇÃO DE SERVIÇOS & OPERAÇÕES

04 QUESTIONS
PERGUNTAS

OUTUBRO **20**
22

OPERAÇÕES E A CIÊNCIA DO SERVIÇO

TERRY HELLER

