

# La estrategia de Marketing & Comunicación de OSDE durante el COVID-19

Generando valor a través de canales digitales



HISTORIAS DE ÉXITO  
EN LA "NUEVA NORMALIDAD"

CLIENTE:



ACTIVIDAD:

Prestación de servicios  
médico-asistenciales

HQ:

Buenos Aires, Argentina

COLABORADORES:

7000

SITIO WEB:

[www.osde.com.ar](http://www.osde.com.ar)

## Acerca de OSDE:

**OSDE** es una red de servicios de atención médica creada en 1972. En 1991 se convirtió en la primera red de servicios médico-asistenciales de Argentina, con un sistema de planes abiertos de salud. De esta forma, brinda a sus socios la posibilidad de elegir libremente el profesional médico y el lugar donde desea recibir la prestación de acuerdo a sus preferencias.

En la actualidad cuenta con **más de 2 millones de socios, 7 mil colaboradores, 121.900 profesionales, 8.200 farmacias contratadas y 380 Centros de Atención Personalizada** distribuidos en todo el territorio argentino.





1. Acerca de OSDE

2. Contexto

3. Redefiniendo la estrategia

4. Pilares de la estrategia

1. Información

2. Medidas de prevención

3. #QuedateEnCasa

4. Otras iniciativas

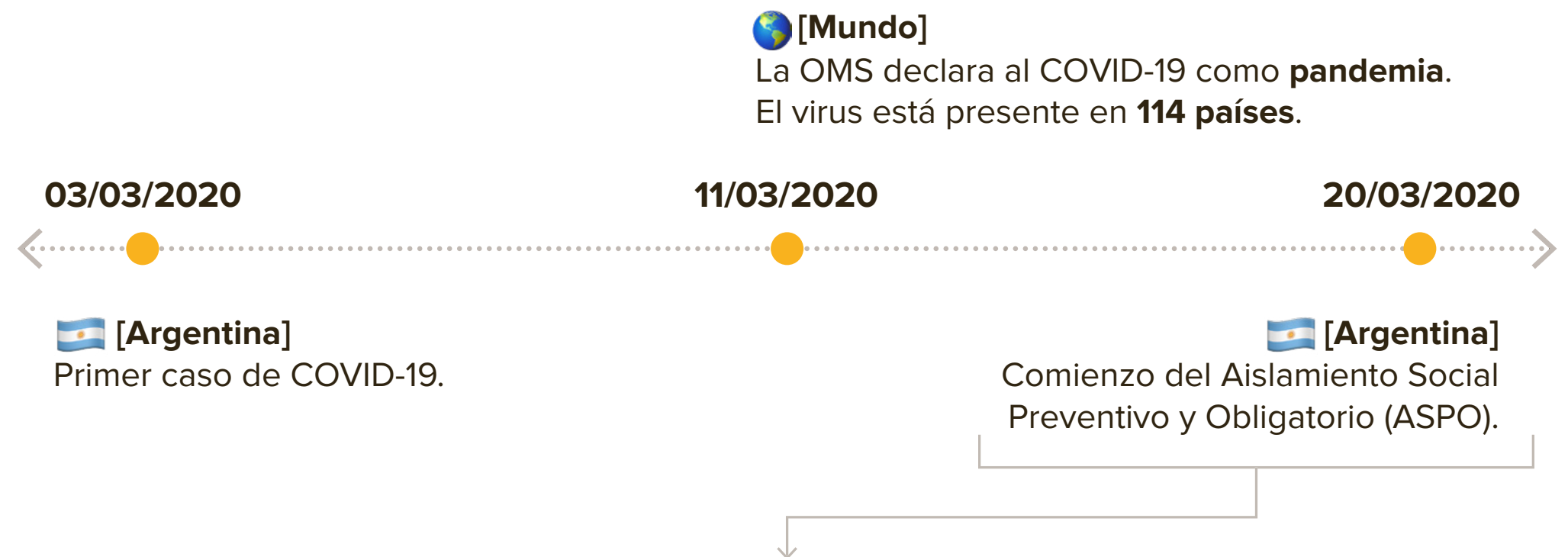
5. Métricas destacadas

6. El rol del Email Marketing

7. Highlights de la estrategia

8. Conclusiones

# Contexto: El COVID-19 impone una "nueva normalidad" en Argentina y el mundo



- Días antes, muchas empresas comienzan a tomar medidas particulares, entre ellas el **teletrabajo**.
- Se suspenden todas las actividades presenciales "**no esenciales**". Miles de empresas de distintas industrias **comienzan o aceleran su proceso de Transformación Digital** para continuar ofreciendo bienes y servicios en este contexto.
- Como empresa prestadora de servicios de salud, OSDE modifica su estrategia para **intensificar la presencia a través de medios digitales**.



1. Acerca de OSDE
2. Contexto
- 3. Redefiniendo la estrategia**
4. Pilares de la estrategia
  1. Información
  2. Medidas de prevención
  3. #QuedateEnCasa
  4. Otras iniciativas
5. Métricas destacadas
6. El rol del Email Marketing
7. Highlights de la estrategia
8. Conclusiones

# Redefiniendo la estrategia con el usuario en el centro

Dado el nuevo contexto, el equipo de Marketing y Comunicación de OSDE decide orientar sus esfuerzos en torno a **dos objetivos**:

1. Brindar información clara, precisa y actualizada sobre el estado del servicio y los canales de atención.
2. Contener a sus socios en un momento delicado y de incertidumbre, acercándoles contenidos y propuestas acordes a sus necesidades en este contexto.

Se comienza a implementar la nueva estrategia el 16/03/2020, cuando el ASPO era inminente.



1. Acerca de OSDE
2. Contexto
3. Redefiniendo la estrategia
- 4. Pilares de la estrategia**
  1. Información
  2. Medidas de prevención
  3. #QuedateEnCasa
  4. Otras iniciativas
5. Métricas destacadas
6. El rol del Email Marketing
7. Highlights de la estrategia
8. Conclusiones

# Pilares de la estrategia

## 1. Información sobre los canales de atención y la prestación de servicios digitales

Ante la imposibilidad de atender presencialmente en sus oficinas, la **atención y gestión de trámites y consultas debió mudarse a entornos 100% online.**

- Se realizaron **transmisiones en vivo** para responder preguntas frecuentes y contar acerca del trabajo de las áreas de Urgencias y Atención.
- Se redactaron **notas y materiales para detallar el paso a paso** desde la sospecha de COVID-19 hasta el llamado a Urgencias. Asimismo, se difundió el servicio **“Médico de Cabecera Virtual”** para acompañar a las personas que se contactan con esta área.



1. Acerca de OSDE
2. Contexto
3. Redefiniendo la estrategia
- 4. Pilares de la estrategia**
  1. Información
  2. Medidas de prevención
  3. #QuedateEnCasa
  4. Otras iniciativas
5. Métricas destacadas
6. El rol del Email Marketing
7. Highlights de la estrategia
8. Conclusiones

### Otros cambios importantes:

- La prescripción y presentación de recetas médicas comenzó a hacerse de **forma digital**.
- La continuidad de ciertos tratamientos (por ejemplo sesiones de psicoterapia) se instrumentó a través de **videollamadas**.






1. Acerca de OSDE
2. Contexto
3. Redefiniendo la estrategia
- 4. Pilares de la estrategia**
  1. Información
  2. Medidas de prevención
  3. #QuedateEnCasa
  4. Otras iniciativas
5. Métricas destacadas
6. El rol del Email Marketing
7. Highlights de la estrategia
8. Conclusiones

The screenshot shows a website layout with a header, a main image of a woman on a laptop, and a content area with text and icons. The header has a green bar on the left and a red bar below it. The main image shows a woman sitting on a couch, looking at a laptop. Below the image is a blue banner with the text 'CORONAVIRUS' and 'CONSULTA MÉDICA ONLINE'. The content area has a paragraph of text and three circular icons representing symptoms: fever and cough, fever and throat pain, and fever and difficulty breathing.

# CORONAVIRUS

## CONSULTA MÉDICA ONLINE

Queremos contarte que, a partir del contexto sanitario actual, **habilitamos nuestro servicio de telemedicina para todos nuestros planes (OSDE 210, 310, 410, 450 y 510) en los casos que presenten alguno de estos tres cuadros:**

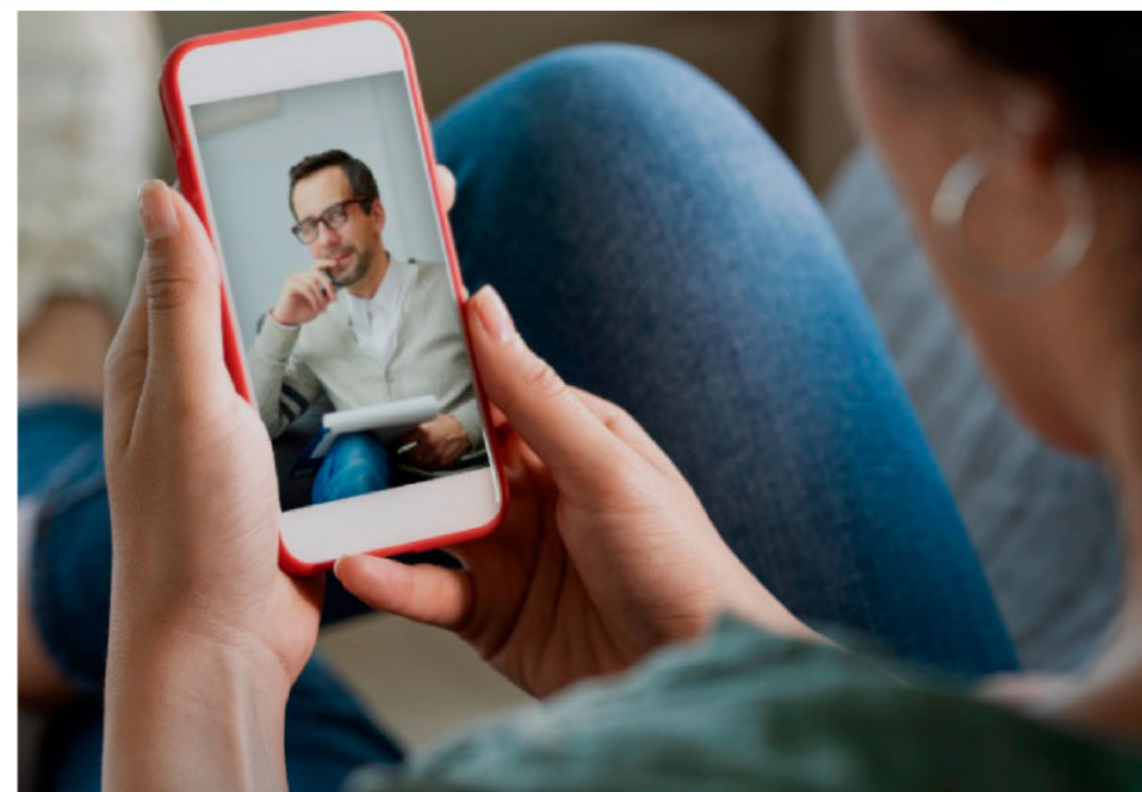
- **Fiebre y tos**
- **Fiebre y dolor de garganta**
- **Fiebre y dificultad para respirar**



HISTORIAS DE ÉXITO  
EN LA "NUEVA NORMALIDAD"



1. Acerca de OSDE
2. Contexto
3. Redefiniendo la estrategia
- 4. Pilares de la estrategia**
  1. Información
  2. Medidas de prevención
  3. #QuedateEnCasa
  4. Otras iniciativas
5. Métricas destacadas
6. El rol del Email Marketing
7. Highlights de la estrategia
8. Conclusiones



## Continuá con tu tratamiento de psicoterapia **en forma online**

Mientras dure la cuarentena, **nuestros profesionales podrán seguir brindándote la atención necesaria de psicoterapia a través de canales online**. Para acceder a este servicio en forma segura, tendrás que utilizar tu Credencial Digital de OSDE.

[CONOCÉ MÁS](#)

¿Todavía no tenés la app  
**Credencial Digital OSDE?**





1. Acerca de OSDE
2. Contexto
3. Redefiniendo la estrategia
- 4. Pilares de la estrategia**
  1. Información
  2. Medidas de prevención
  3. #QuedateEnCasa
  4. Otras iniciativas
5. Métricas destacadas
6. El rol del Email Marketing
7. Highlights de la estrategia
8. Conclusiones

## 2. Medidas de prevención del COVID-19

La comunicación de distintas recomendaciones para preservar la salud se alinearon con las disposiciones gubernamentales y de la Organización Mundial de la Salud.

Los contenidos se fueron adecuando a los hitos o etapas de la pandemia:

- **Cuando se empezó a hablar de COVID-19** se hizo foco en contar qué es, cómo prevenirlo y qué recomendaciones tener en cuenta al momento de viajar a otro país.
- **Cuando comenzó el ASPO** se habló sobre el lavado de manos, las indicaciones para grupos de riesgo y la recomendación de permanecer en el hogar.



1. Acerca de OSDE
2. Contexto
3. Redefiniendo la estrategia
- 4. Pilares de la estrategia**
  1. Información
  2. Medidas de prevención
  3. #QuedateEnCasa
  4. Otras iniciativas
5. Métricas destacadas
6. El rol del Email Marketing
7. Highlights de la estrategia
8. Conclusiones

- **Cuando empezó a ser obligatorio el uso de tapabocas** se explicó cómo confeccionarlo de forma casera, cómo retirarlo e higienizarlo.





1. Acerca de OSDE
2. Contexto
3. Redefiniendo la estrategia
4. **Pilares de la estrategia**
  1. Información
  2. Medidas de prevención
  3. #QuedateEnCasa
  4. Otras iniciativas
5. Métricas destacadas
6. El rol del Email Marketing
7. Highlights de la estrategia
8. Conclusiones

The screenshot shows a website layout with a dark blue header. On the left is a red navigation bar with a white hamburger menu icon. The main content area features a large image of a person's hands holding a tablet displaying a video call with a doctor. The OSDE logo and the slogan 'Hoy, más que nunca, queremos que más gente se cuide.' are in the top right of the image. Below the image is a blue banner with the title 'OSDE en tiempos de aislamiento'. The main text reads 'Te contamos todo lo que estamos haciendo para cuidarnos entre todos.' Below this are two light blue call-to-action boxes. The first box contains an icon of a hand holding a smartphone and the text 'Ya podés **comprar medicamentos** presentando la receta desde tu celular' with a right-pointing arrow. The second box contains an icon of a person at a computer with a speech bubble and the text '¿Necesitás hacer una consulta con un profesional de cartilla?' followed by 'Ahora tenés la posibilidad de recibir atención mediante videollamada' and a right-pointing arrow.

OSDE  
Hoy, más que nunca,  
queremos que más gente se cuide.

## OSDE en tiempos de aislamiento

Te contamos todo lo que estamos haciendo para cuidarnos entre todos.

Ya podés **comprar medicamentos** presentando la receta desde tu celular

¿Necesitás hacer una consulta con un profesional de cartilla?  
Ahora tenés la posibilidad de recibir atención mediante videollamada



HISTORIAS DE ÉXITO  
EN LA "NUEVA NORMALIDAD"



1. Acerca de OSDE
2. Contexto
3. Redefiniendo la estrategia
- 4. Pilares de la estrategia**
  1. Información
  2. Medidas de prevención
  3. #QuedateEnCasa
  4. Otras iniciativas
5. Métricas destacadas
6. El rol del Email Marketing
7. Highlights de la estrategia
8. Conclusiones

The screenshot shows the OSDE website interface. At the top, there is a navigation bar with a red button and a hamburger menu icon. The main content area features a large hero banner with a photograph of a woman and a child washing their hands in a kitchen sink. The OSDE logo and the text 'salud y prevención' are overlaid on the right side of the banner. Below the banner, a blue box contains the word 'CORONAVIRUS'. Underneath this, the heading 'Nuestros servicios' is centered. The first service card shows a man using a tablet, with the text: 'Gestioná online: a partir de hoy, **todos nuestros centros de atención permanecerán cerrados**'. The second service card shows a call center agent, with the text: 'Respondemos las **consultas más frecuentes** de nuestros...'



salud y prevención

Hoy, más que nunca,  
queremos que más gente se cuide.

**CORONAVIRUS**

## Nuestros servicios



Gestioná online: a partir de hoy, **todos nuestros centros de atención permanecerán cerrados**

Respondemos las **consultas más frecuentes** de nuestros...



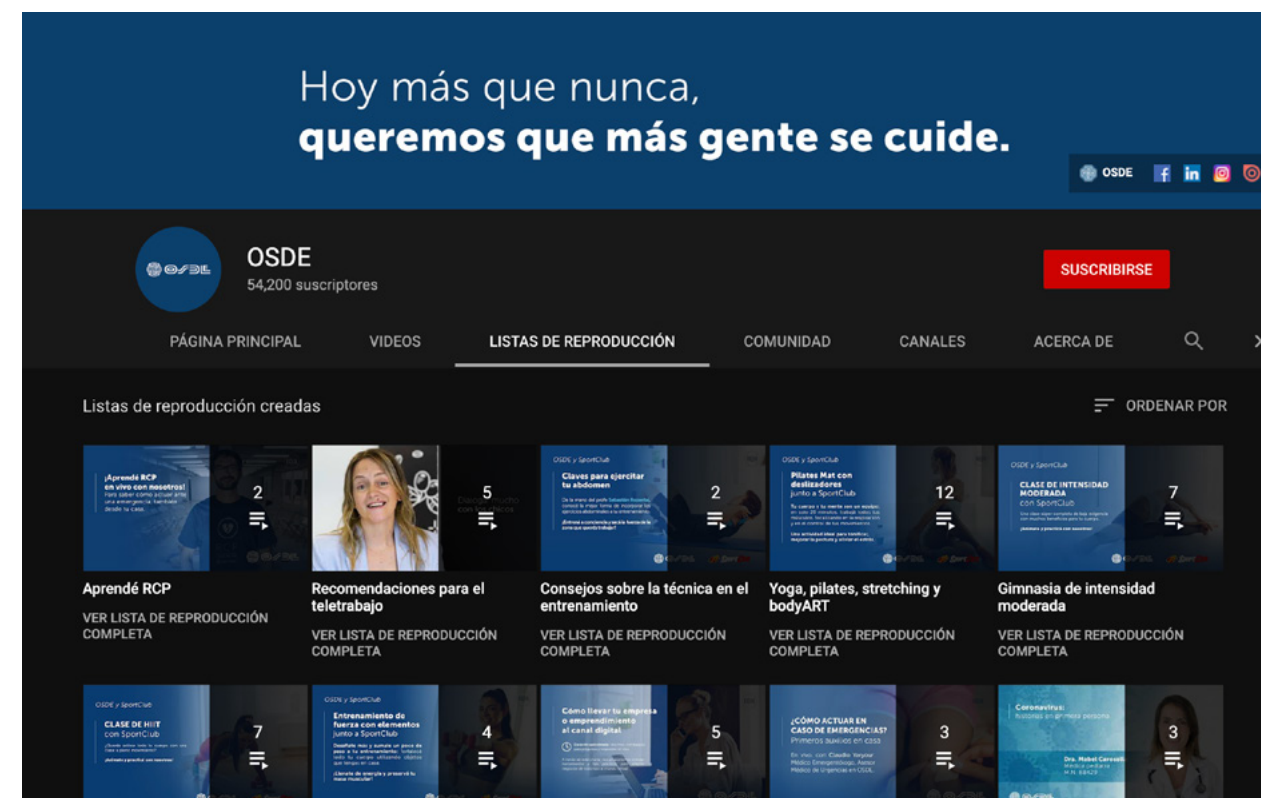


1. Acerca de OSDE
2. Contexto
3. Redefiniendo la estrategia
- 4. Pilares de la estrategia**
  1. Información
  2. Medidas de prevención
  - 3. #QuedateEnCasa**
  4. Otras iniciativas
5. Métricas destacadas
6. El rol del Email Marketing
7. Highlights de la estrategia
8. Conclusiones

### 3. #QuedateEnCasa: Actividades durante el confinamiento

Frente a la obligación de la población de permanecer en el hogar, se organizaron **actividades de participación gratuita dirigidas a niños y adultos.**









La promoción de las mismas se canalizó mayormente a través de medios digitales, mientras que la transmisión se instrumentó principalmente a través de su [canal de YouTube](#).








1. Acerca de OSDE
2. Contexto
3. Redefiniendo la estrategia
- 4. Pilares de la estrategia**
  1. Información
  2. Medidas de prevención
  3. #QuedateEnCasa
  4. Otras iniciativas
5. Métricas destacadas
6. El rol del Email Marketing
7. Highlights de la estrategia
8. Conclusiones

### Ejes temáticos:

-  Alimentación saludable
-  Gimnasia y fitness
-  Mindfulness
-  Teletrabajo
-  Stretching y pausas activas
-  Entretenimiento
-  Seguridad e higiene de los alimentos
-  Beneficios con la app MÁS OSDE (descuentos en cursos o teatro online, envío de termómetros a domicilio, etc.)

### Formatos de contenido

-  Clases y charlas en vivo
-  Cápsulas de video cortas
-  Notas con consejos útiles



HISTORIAS DE ÉXITO  
EN LA "NUEVA NORMALIDAD"



1. Acerca de OSDE
2. Contexto
3. Redefiniendo la estrategia
- 4. Pilares de la estrategia**
  1. Información
  2. Medidas de prevención
  3. #QuedateEnCasa
  4. Otras iniciativas
5. Métricas destacadas
6. El rol del Email Marketing
7. Highlights de la estrategia
8. Conclusiones







HISTORIAS DE ÉXITO  
EN LA "NUEVA NORMALIDAD"



1. Acerca de OSDE
2. Contexto
3. Redefiniendo la estrategia
- 4. Pilares de la estrategia**
  1. Información
  2. Medidas de prevención
  - 3. #QuedateEnCasa**
  4. Otras iniciativas
5. Métricas destacadas
6. El rol del Email Marketing
7. Highlights de la estrategia
8. Conclusiones



**#QuedateEnCasa** 


## En la Semana de la Salud, te ayudamos a adoptar **hábitos saludables** junto a SportClub

Estamos en período de aislamiento y **la falta de tiempo ya no es una excusa**. Aprovechá estos días en casa para mantenerte activo y elegir comidas más nutritivas. Sumate a estas **transmisiones en vivo desde nuestro canal de YouTube** y empezá **junto a nosotros a mejorar tu estilo de vida:**

**Hoy te esperamos a las:**

**15**  
HORAS

**Charla sobre alimentación saludable:** invitamos a una nutricionista que nos brindará tips y consejos para comer más sano durante la cuarentena.







1. Acerca de OSDE
2. Contexto
3. Redefiniendo la estrategia
- 4. Pilares de la estrategia**
  1. Información
  2. Medidas de prevención
  3. #QuedateEnCasa
  4. Otras iniciativas
5. Métricas destacadas
6. El rol del Email Marketing
7. Highlights de la estrategia
8. Conclusiones

## 4. Otras iniciativas durante la pandemia

Con el objetivo de **retener y fidelizar a los socios**, se encararon otras acciones y estrategias para brindar un servicio integral y de calidad.

- Por ejemplo, se sumaron más beneficios digitales para los usuarios de la app MÁS OSDE (hasta el momento la mayoría podían usarse en tiendas físicas).





1. Acerca de OSDE
2. Contexto
3. Redefiniendo la estrategia
- 4. Pilares de la estrategia**
  1. Información
  2. Medidas de prevención
  3. #QuedateEnCasa
  4. Otras iniciativas
5. Métricas destacadas
6. El rol del Email Marketing
7. Highlights de la estrategia
8. Conclusiones

## Prestadores OSDE: una app para gestionar todas tus atenciones

Queremos contarte que, a partir de ahora, vamos a implementar **una nueva modalidad para registrar todas las transacciones en forma ágil y sencilla**: a través de la app **Prestadores OSDE**. Con ella podrás:

- **registrar en línea con la credencial digital de OSDE,**
- **consultar pagos** realizados, pendientes y los saldos,
- recibir información de las **actualizaciones de valores,**
- **leer noticias** institucionales, culturales y de interés médico.

Ya está disponible en el **Play Store** para dispositivos Android y en el **App Store** para iOS:



1. Acerca de OSDE
2. Contexto
3. Redefiniendo la estrategia
4. Pilares de la estrategia
  1. Información
  2. Medidas de prevención
  3. #QuedateEnCasa
  4. Otras iniciativas
- 5. Métricas destacadas**
6. El rol del Email Marketing
7. Highlights de la estrategia
8. Conclusiones

## Algunas métricas destacadas de la estrategia



**+127,6%** nuevos Suscriptores en el canal de YouTube.



**287.458** visualizaciones del canal (+157% de crecimiento).



**+118%** visitas desde dispositivos móviles a la sección Salud y Bienestar de la Web.



**+624%** visitas desde dispositivos móviles a la sección Novedades.

*\*Período analizado: del 16/03 al 15/04/2020.*



1. Acerca de OSDE
2. Contexto
3. Redefiniendo la estrategia
4. Pilares de la estrategia
  1. Información
  2. Medidas de prevención
  3. #QuedateEnCasa
  4. Otras iniciativas
5. Métricas destacadas
- 6. El rol del Email Marketing**
7. Highlights de la estrategia
8. Conclusiones

# El rol del Email Marketing en la estrategia global

El envío de Campañas por Correo Electrónico fue una de las técnicas preferenciales de comunicación y relacionamiento con la audiencia.

Objetivos de las Campañas de Email Marketing:

- **Dar respuesta** a las consultas de los usuarios, convirtiéndose en un **nuevo canal de Atención al Cliente.**
- **Canalizar contenidos de valor.**
- Fomentar la “**digitalización de socios**” a través del uso de la credencial digital.
- **Fortalecer el vínculo con la audiencia** a través de una comunicación más fluida.
- **Colaborar con la fidelización de clientes.**
- Implementar una estrategia de Lead Nurturing a través de **flujos de Email Automation.**



1. Acerca de OSDE
2. Contexto
3. Redefiniendo la estrategia
4. Pilares de la estrategia
  1. Información
  2. Medidas de prevención
  3. #QuedateEnCasa
  4. Otras iniciativas
5. Métricas destacadas
6. El rol del Email Marketing
7. Highlights de la estrategia
8. Conclusiones

## Highlights de la estrategia de Email Marketing



Cantidad de Emails enviados: **5.311.999**



Tasa de Apertura promedio: **41,06%**



Tasa de Apertura promedio en Campañas masivas no segmentadas: **30%**



Tasa de Clics promedio: **8,26%**



Crecimiento de la Base de Datos: **+270%**



Aumento de la frecuencia de envíos: hasta **seis Campañas semanales**

*\*Período analizado: del 16/03 al 15/04/2020.*



1. Acerca de OSDE
2. Contexto
3. Redefiniendo la estrategia
4. Pilares de la estrategia
  1. Información
  2. Medidas de prevención
  3. #QuedateEnCasa
  4. Otras iniciativas
5. Métricas destacadas
6. El rol del Email Marketing
7. Highlights de la estrategia
8. Conclusiones

## Algunas conclusiones

- Debido a la pandemia de COVID-19, todo lo referente a la Salud y su cuidado pasó a estar en el centro de atención. En este sentido, OSDE ajustó rápidamente su estrategia de Marketing y Comunicación, atendiendo la demanda de sus socios y priorizando la **generación de contenidos relativos al coronavirus**.
- La cantidad y variedad de formatos de contenidos emitidos a través de canales digitales pusieron en conocimiento a una gran parte de su audiencia de la **continuidad de sus servicios bajo nuevas modalidades**. Asimismo, brindaron información adicional sobre otras cuestiones relativas a la pandemia y el aislamiento.



1. Acerca de OSDE
2. Contexto
3. Redefiniendo la estrategia
4. Pilares de la estrategia
  1. Información
  2. Medidas de prevención
  3. #QuedateEnCasa
  4. Otras iniciativas
5. Métricas destacadas
6. El rol del Email Marketing
7. Highlights de la estrategia
8. Conclusiones

- Respecto del objetivo de fidelización y contención, el **crecimiento exponencial de Suscriptores** es una muestra de que frente a la necesidad de contar con información confiable, OSDE respondió con contenidos de calidad que fomentaron el “boca en boca”.
- Teniendo en cuenta que la Tasa de Apertura promedio para el sector Salud es de 22,10% y la Tasa de Clics promedio 2,37% (Fuente: [Benchmark primer semestre 2020](#)), las métricas obtenidas por OSDE en sus envíos de Email Marketing se situaron **por encima de la media**.

# ¿Te gustaría ser protagonista de una historia de éxito?

Comienza creando una [cuenta gratuita en Doppler](#) y comprobando todos los beneficios del Email & Automation Marketing para tu estrategia.

**Conoce más historias de éxito**