

El Grupo ASISA confía a Atos la modernización del puesto de trabajo de sus más de 6.000 empleados

El Grupo ASISA, el grupo privado de salud más grande de España, ha confiado a Atos la actualización y gestión de servicio, atención y soporte de Workplace para el conjunto de su plantilla, entre profesionales médicos, especialistas y personal de oficina, distribuidos geográficamente por España y otros países

El proyecto de modernización se enmarca en el plan estratégico del grupo, apoyado en la transformación digital, cuyo objetivo es crecer y diversificar su actividad, ampliar su red asistencial propia, operar en nuevos mercados internacionales y reafirmar su compromiso social y con el desarrollo sostenible.

La propuesta de Atos, que actuará como facilitador de la transformación digital del Grupo ASISA, contempla un proceso de innovación continua orientado a la evolución y mejora del servicio, que se evalúa e implementará trimestralmente. El objetivo es mejorar la experiencia y satisfacción de los usuarios, tanto de áreas administrativas como médicas, y también de los clientes de la compañía.

Además de lograr un incremento de la productividad de cerca del 30%, al acelerar la resolución de las incidencias, el proyecto facilitará la retención del talento y el compromiso de los empleados con el Grupo ASISA -digital engage employee experience-, al ver cómo sus necesidades y demandas son atendidas.

Modern Workplace

El proyecto de Atos permite un estricto control de los costes, mejorando el nivel de servicio, solucionando hasta en un 85% las incidencias de manera remota para reducir costes en el soporte on-site y asegurando la innovación en el puesto de trabajo.

El servicio permitirá la resolución de más del 55% de las incidencias en la primera llamada, un 50% menos de llamadas al service desk y la mejora de hasta el 40% en la retención del talento.

Con la puesta en marcha de la iniciativa Modern Workplace, esta aumenta la predisposición de los usuarios a una colaboración efectiva, ofrece flexibilidad para habilitar el trabajo desde cualquier dispositivo, en cualquier momento, en cualquier lugar, respetando la seguridad de los activos (datos) de la empresa y sus dispositivos.

La solución de Atos incluye también un Virtual Tech Bar que promueve el intercambio de experiencias y conocimientos entre los usuarios, fomentando el trabajo en equipo y mejorando la relación entre los empleados como fuente de mejora continua.

"El proyecto tendrá un fuerte impacto positivo en la actividad diaria de los equipos del Grupo ASISA, que verán cómo mejora su experiencia TI y su productividad, tanto en su operativa interna y en las tareas de gestión como en la atención a los asegurados y pacientes, al reducirse los tiempos de espera y mejorar la calidad de los servicios", comenta José Pereira, director de Medios del Grupo ASISA.

"Estamos muy orgullosos de acompañar al Grupo ASISA en su proyecto de modernización especialmente indispensable para avanzar en su ambición para la mejora continua de la calidad de sus servicios como aseguradora de salud", dice Leon Gilbert, Senior Vice President - Digital Workplace at Atos.

Device as a service

El contrato incluye un servicio de suministro, configuración, actualización y renovación de equipos, que incluye todo tipo de dispositivos: ordenadores de sobremesa, portátiles y equipos IT especializados dentro del sistema hospitalario del Grupo ASISA, vinculados a equipos en UVIs, radiodiagnóstico, todo tipo de pruebas médicas, análisis clínicos, etc. El proyecto contempla reemplazar 2.500 equipos en los primeros 18 meses por otros de última tecnología, tanto en el entorno asistencial como en el entorno TI y en la aseguradora.

Alertas tempranas

El proyecto abarca una serie de herramientas que permiten el descubrimiento temprano de posibles problemas antes de que se produzcan. El sistema detecta qué dispositivos tienen una mayor probabilidad de fallo, para evitarlo de manera proactiva, de manera transparente para los usuarios, mejorando su experiencia y nivel de satisfacción con el dispositivo.

Menos tiempos de espera para los clientes y pacientes del Grupo ASISA

Al optimizar la operativa y eliminar incidentes, el proyecto permitirá mejorar la calidad de atención de los clientes y pacientes del Grupo ASISA y reducir los tiempos de espera, ya sean para una consulta, una prueba médica, una intervención o una hospitalización.

Tres centros de servicio

Atos ofrecerá sus servicios desde tres de sus centros, situados en Madrid, Valencia y Tenerife. La dirección del proyecto y parte de la ingeniería se realiza desde Madrid. El centro de Valencia se ocupa de la ingeniería derivada de los procesos de mejora continua. Por su parte, Tenerife se ocupa del servicio de atención telefónica, orientado a resolver la incidencia en la primera llamada.

Los servicios de Digital Workplace forman parte de Tech Foundations, línea de negocio del Grupo Atos. En marzo, Atos fue posicionada como líder por Gartner en su Cuadrante Mágico 2023 para Servicios de Lugar de Trabajo Digital Subcontratado (ODWS) por séptimo año consecutivo. Atos también ganó el premio Partner of the Year de Dell en junio de 2023.

Datos de contacto:

Jennifer Arizabaleta

GPS Imagen y Comunicación, S.L.
620 05 93 29

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Nacional](#) [Madrid](#) [Recursos humanos](#) [Innovación Tecnológica](#) [Servicios médicos](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>