

CONTACTO MEDIOS:

Avanade España: Silvia Tejedo
+34934459304
silvia.tejedo@avanade.com

Tic Salut: Rosa Manaut
+34935532642
info@ticsalut.cat

AVANADE IMPLANTA EN TICSALUT UN CRM PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

La solución, basada en Microsoft Dynamics CRM, permite a la Fundació TicSalut realizar una mejor gestión de la aplicación de las Tecnologías de la Información en el entorno sanitario catalán

Barcelona, 1 de febrero de 2011 – Avanade, proveedor de servicios tecnológicos para la empresa, ha implementado en la Fundación TicSalut la solución Microsoft Dynamics CRM para optimizar la gestión de sus relaciones con clientes internos (68 hospitales, 400 centros atención primaria, 40 centros socio-sanitarios 45 entidades de salud mental) y externos (más de 140 empresas de tecnología). Esta nueva aplicación tiene como objetivo relacionar la oferta tecnológica del mercado (proveedores) con las necesidades tecnológicas del sistema sanitario catalán y ofrecer puntos de encuentro mediante los que hallar las soluciones más adecuadas a cada caso.

La institución quería disponer de una solución que permitiera contar con un sistema compartido de datos para facilitar el acceso a la información de manera eficiente y actualizada. Hasta el momento, la gestión de los datos relativos a los proyectos y a los clientes se realiza mediante herramientas ofimáticas (Excel, Outlook) y está basada en el conocimiento personal de los integrantes de TicSalut. Fruto del acuerdo de colaboración establecido en 2009 entre Avanade y la Fundación TicSalut, se puso en marcha el proyecto de implantación de un sistema de CRM para gestionar la relación con los clientes del entorno sanitario y con los partners y proveedores externos de tecnología. Las aplicaciones en las que se basa la solución son Microsoft Dynamics CRM 4.0 y Microsoft SQL Server 2007.

Resultados

Fundación TicSalut ha logrado, gracias a la implementación del CRM, una mejora organizativa derivada de la optimización de sus procesos de negocio. Así cuenta ahora con información actualizada y transparente para los miembros del equipo de los proyectos en marcha, lo que ha aumentado su productividad y eficiencia.

“Esta solución implantada por Avanade nos va a permitir conseguir una cultura de conocimiento compartido, haciendo posible la transparencia y que la gente se relacione de una manera más eficaz y eficiente”, afirma Joan Cornet, Presidente Ejecutivo de Fundación TicSalut.

Asimismo la solución sobre Microsoft Dynamics ha permitido a TicSalut incrementar la capacidad de análisis de cruce de intereses entre clientes sanitarios y proveedores de soluciones, aportando mayor valor añadido a los proyectos. Los principales beneficios obtenidos son el aumento del conocimiento y del control de la relación con los clientes; la obtención de información sobre el estado real de los proyectos promovidos o impulsados por TicSalut y sobre la participación de los diferentes interlocutores; y el incremento de la productividad y eficacia del equipo al contar con información de calidad derivada de los análisis cruzados de oferta y demanda.

“El CRM actúa como elemento de conexión entre las empresas TIC y las entidades asistenciales de manera que nos resulta más sencillo gestionar esta complejidad e interrelación”, indica **Josep Mañach, Director de Fundación TicSalut.**

Acuerdo de colaboración

El acuerdo establecido con Avanade en 2009 se orienta al desarrollo y mejora de sistemas y tecnologías de la información en el campo de la mejora de la salud de la población, la asistencia sanitaria y la organización y gestión de servicios y prestaciones sanitarias. A través de este acuerdo Avanade también realizó la implantación de entornos colaborativos para grupos de trabajo basados en Microsoft Sharepoint.

“El principal valor de Avanade es su capacidad de entender nuestra situación y su sensibilidad hacia los temas como la lengua. Por otro lado, Avanade nos han ayudado a incorporar un nivel de exigencia en nuestras actuaciones mediante una metodología estricta y unos controles de calidad, lo que redundará en nuestra eficacia y eficiencia”, remarca Mañach.

Las principales líneas de actuación del acuerdo se centran en el desarrollo de las TIC en áreas como la telemedicina, teleasistencia y atención domiciliaria; la iniciativa ‘Sanidad Conectada’ y la formación *online* a los profesionales del sector. Otros ámbitos de cooperación serán los desarrollos en el ámbito de salud para la implementación de la administración electrónica, la diversificación, facilidades de acceso y uso de los canales de comunicación con los ciudadanos/as y muy especialmente a las organizaciones de pacientes y de autoayuda.

Para ver el video sobre la solución y experiencia de Tic Salut:

<http://www.youtube.com/watch?v=WmAlZL1bPV8>

Sobre Fundación TicSalut

TicSalut (www.ticsalut.cat) es una fundación promovida por el Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya que tiene como objetivo impulsar el desarrollo y la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y el trabajo en red en el ámbito de la salud. Creada en 2006, algunas de sus líneas de trabajo son la innovación, la asesoría, la formación y desarrollo y la evaluación del impacto de los proyectos realizados en los centros sanitarios de Catalunya, que dan servicio a más de siete millones de ciudadanos. Con sede en Mataró (Barcelona), TicSalut quiere convertirse en un centro de referencia en Catalunya, trabajando en red con otras entidades de España, Europa y del mundo.

Sobre Avanade

Avanade proporciona servicios de tecnología para el negocio, que aúnan innovación y experiencia en las tecnologías de Microsoft, ayudando así a los clientes a conseguir sus objetivos. Los servicios y las soluciones de Avanade permiten mejorar el rendimiento, la productividad y las ventas de las organizaciones en todos los sectores. La compañía aplica la máxima experiencia y el conocimiento más profundo en las tecnologías Microsoft de su red global de consultores, obteniendo la conjunción óptima de los recursos de onshore, offshore y nearshore diseñados para ayudar a proporcionar resultados de forma más rápida, menos costosa y con el mínimo riesgo. Avanade, empresa participada mayoritariamente por Accenture, fue fundada en el año 2000 por Accenture y Microsoft Corporation y da servicio a clientes en más de 20 países en todo el mundo con más de 12.000 profesionales. Más información en: www.avanade.com/es

Avanade and the Avanade logo are registered trademarks or trademarks of Avanade Inc. Other product, service, or company names mentioned herein are the trademarks or registered trademarks of their respective owners. ©2010 Avanade Inc. All Rights Reserved.

###