

# **AstraZeneca adjudica a Atos su Service Desk y el mantenimiento y soporte de su CRM**

## **La farmacéutica AstraZeneca ha adjudicado a Atos su Service Desk y soporte de su CRM corporativo**

El contrato contempla distintas modalidades de Atención al Cliente en el puesto de trabajo para los más de 1.100 empleados en España e integrado con el equipo de Soporte Global del Grupo. Asimismo, contempla un único punto de contacto para el soporte de aplicaciones corporativas, tanto para la gestión del ciclo de vida de las incidencias como para el mantenimiento y actualización de la propia aplicación.

La propuesta de valor de Atos, liderada desde su Global Delivery Center de Tenerife, garantiza la mejor experiencia de usuario, con un servicio presencial y remoto, orientado a la excelencia, y que incluye la mejora continua como palanca de transformación y la optimización de los costes, basado en la flexibilidad del servicio y la excelencia operativa.

La solución propuesta por Atos garantiza el servicio, manteniendo un equipo técnico altamente cualificado, con conocimiento y experiencia dirigido y gestionado a través del Service Delivery Manager. Además, se ha conseguido una mayor satisfacción de los usuarios al incorporar mejoras operativas que se irán incorporando durante el servicio (LEAN, acciones ITIL, análisis de tendencias, reducción continua de incidencias y peticiones, mejora de procesos, etc.), acompañando a AstraZeneca en su continua evolución y asegurando la mejora de la calidad del servicio con un mínimo impacto de su transformación e innovación.

El contrato contempla la reorganización de la gestión, el soporte laboral, así como la evolución del soporte on-site hacia un servicio de soporte remoto. En su prestación, además, se establecerá un equilibrio optimizado entre el Service Desk y el soporte OnSite, con un equipo cualificado, con alto conocimiento del negocio de AstraZeneca, enfocado a la satisfacción del usuario y al trabajo en equipo. Asimismo, se facilitará una transformación digital con el mínimo impacto en su transición y con disponibilidad de recursos y capacidad adaptada a las necesidades de AstraZeneca.

### **Líder mundial en Farmacia y Ciencias de la Vida**

Atos es líder mundial en soluciones para la Industria Farmacéutica y Ciencias de la Vida en campos como Smart Plant, Clinical Trials, Digital Twin, Supercomputing (HPC), Cybersecurity y Decarbonization, así como en servicios de Digital Workplace, Managed Services in the Cloud, y mantenimiento de aplicaciones.

En España, Atos tiene una fuerte presencia en este mercado y trabaja globalmente con líderes mundiales como Johnson & Johnson, Bayer, Sanofi, Astrazeneca, Novartis, Laboratorios Rovi...

**Datos de contacto:**

Jennifer

620059329

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

Categorías: [Medicina](#) [Industria Farmacéutica](#) [E-Commerce](#)

---

**NotasdePrensa**

<https://www.notasdeprensa.es>