

El Servicio de Salud del Gobierno de Aragón confía en la tecnología de ABAI Group para mejorar la atención sanitaria de sus pacientes

El objetivo del proyecto de "Salud Informa", puesto en marcha por ABAI Group, es crear un entorno global de gestión sanitaria que permita a los pacientes acceder a toda la información y solicitudes en muy pocos click. Este acuerdo busca ofrecer a los ciudadanos aragoneses un servicio con menos esperas y más resolutivo, implementando nuevas tecnologías de autoservicio, robotización y transformación digital

ABAI Group, la empresa española proveedora de servicios externos relacionados con los procesos de negocio (BPO), ha resultado adjudicataria del contrato para realizar la transformación del servicio de Salud Informa, perteneciente al Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón, y cuyo objetivo es crear un entorno global de gestión sanitaria que permita a los pacientes acceder a toda la información y solicitudes en muy pocos click.

Gracias a este nuevo proyecto, ABAI Group entra en el sector de los servicios de salud digital, apostando por una estrategia tecnológica innovadora para transformar los ecosistemas de Salud Informa, diseñando una arquitectura de servicio cuyo objetivo fundamental es conseguir reducir el tiempo de espera de los pacientes, resolviendo de forma mucho más eficaz todas sus dudas, apoyándose para ello, en las nuevas tecnologías de autoservicio, inteligencia artificial, robotización y transformación digital.

El Gobierno de Aragón ha depositado su confianza en ABAI Group para ofrecer un servicio de atención más accesible y transparente a sus ciudadanos. Para conseguirlo, se apoyará en las áreas de consultoría e innovación de ABAI Group que llevará a cabo un rediseño de todos sus procesos, mejorando su plataforma para prestar un servicio de calidad con una experiencia de usuario más sencilla y digital.

Salud informa 2021 un servicio más accesible y de mayor calidad

El servicio de Salud Informa está compuesto por tres grandes ecosistemas: el portal web, la App móvil que se encuentra disponible para Android e iOS y un servicio de soporte telefónico que cambia el 902 por tres teléfonos provinciales.

Todo el entorno comprende un 360º de gestión sanitaria, que permite acceder a toda la información y solicitudes en muy pocos clicks. El portal web es un entorno completamente interactivo con acceso a los trámites más avanzados de salud, incluyendo la solicitud del nuevo certificado Covid.

La App móvil cuenta con más de 100.000 descargas en Play Store e incluye todas las funcionalidades del portal unidas a un servicio de notificaciones, facilitando la experiencia del usuario.

El servicio telefónico cuenta con un avanzado sistema de autocitas por voz que facilita la accesibilidad a públicos menos digitales. El plan del Gobierno de Aragón es traspasar estos beneficios a los ciudadanos, quienes ahora pueden contactar a través de 3 números provinciales [Huesca: 974 215 746 - Teruel: 978 623 345 - Zaragoza: 976 306 841].

Arquitectura de éxito

ABAI Group aborda el reto de crear un servicio de mejor calidad reduciendo los costes, apoyándose para ello en tres ejes fundamentales: la reingeniería de procesos, la incorporación de tecnologías innovadoras y elaborados modelos analíticos que generan sinergias en un ciclo de mejora continua de la experiencia del usuario a través de los entornos digitales.

Gracias a la reingeniería de procesos disruptiva se pueden simplificar y facilitar la experiencia de los usuarios con los medios digitales y no digitales, reduciendo al máximo el número de interacciones para conseguir resolver la solicitud.

Una transformación tecnológica profunda, construyendo una arquitectura orientada a la solución y con enfoque claro de usuario permite mejorar la capa tecnológica con una propuesta más moderna, utilizando análisis avanzados de los logs y actividad del internauta en la web para adaptar la tecnología al usuario en lugar del usuario a la tecnología.

Por último, se utiliza el Big Data para una analítica automatizada y continuada ya que hay que detectar anticipadamente lo que necesitan los usuarios. ABAI Group cuenta con modernas técnicas de minería de procesos en entornos digitales que permiten analizar de inicio a fin cada interacción, cerrando un proceso de mejora continua.

Acerca de ABAI Group

ABAI Group es una Compañía de servicios, con foco en la integración de soluciones de digitalización de procesos en la operación de clientes, en servicios de postventa, procesos de captación y back office. Unifica el conocimiento operativo y tecnológico con modelos enfocados en eficiencia, rentabilidad y calidad. Implanta plataformas tecnológicas que permiten abrir un nuevo horizonte en la operación, midiendo el desempeño e impulsando mejoras para conseguir optimización de costes, identificando palancas de mejora y simplificación de su accionamiento.

Con una plantilla de más de tres mil empleados, gestionando operaciones en más de 50 clientes, cubre un amplio rango de servicios integrados. Su campo de acción incluye servicios de gestión de clientes finales, soluciones específicas para cada industria, servicios de conocimiento y configuración, así como la operación de servicios compartidos en sectores verticales como telecomunicaciones, utilities, banca y servicios financieros, seguros y comercio electrónico. Expertos en gestión omnicanal de alto valor tecnológico, Text & Speech Analytics, Voice & ChatBot, RPA y Big Data.

Cuenta con 8 Centros de trabajo ubicados en Madrid, Barcelona, A Coruña, Zaragoza, Málaga, León, Manizales (Colombia) y ahora Lisboa.

Datos de contacto:

Begoña Barreda
609981255

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

Categorías: [Medicina Inteligencia Artificial y Robótica](#) [Sociedad Aragón E-Commerce](#) [Software](#) [Dispositivos móviles](#)
[Innovación Tecnológica Digital](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>