

Clínica Alemana presenta innovador sistema de atención al cliente realizado con el apoyo técnico de Azurian



“Hubo una complementación importante, porque Azurian conocía muy bien la plataforma y nosotros del negocio de salud. Ellos entendieron nuestro requerimiento y han sabido adaptar el producto de IBM a nuestras necesidades”

Andrés Inzunza, Jefe de Desarrollo Área Comercial

Cliente

Clínica Alemana de Santiago es la principal institución de salud privada del país, que reúne a un gran y multidisciplinario equipo humano y la más moderna y avanzada tecnología para el diagnóstico y tratamiento en todas las especialidades de la medicina.

Desafío

El principal objetivo de este proyecto era entregar a los clientes todos los servicios a través de una sola aplicación, así el producto proporcionado por Azurian, IBM WebSphere Portal a su página web. La idea comenzó el 2008 cuando la empresa de salud tenía una mezcla de distintas tecnologías en su sitio de internet, sin embargo decidieron cambiar y entregar una herramienta que ofreciera contenidos y servicios más eficientes y modernos para sus clientes.

Solución

Así, y luego de analizar cuatro opciones, los encargados optaron por utilizar la solución de IBM en su nuevo proyecto. Esta alternativa les brindaba un producto completo para el manejo de contenidos, imágenes, colaboración, web 2.0, entre otros. “IBM llegó con Azurian como partner premium de esta tecnología... Desde el comienzo vimos con buenos ojos a Azurian y confiamos en que harían un excelente trabajo”, afirma Andrés Inzunza, Jefe de Desarrollo Área Comercial de la Clínica Alemana.

Durante todo el proceso de trabajo Azurian estuvo presente con su amplia experiencia en Portal. “Hubo una complementación importante, porque Azurian conocía muy bien la plataforma y nosotros del negocio de salud. Ellos entendieron nuestro requerimiento y han sabido adaptar el producto de IBM a nuestras necesidades”, comenta Inzunza.

Resultados

Como resultado de esta tarea confiada a Azurian nació “Mi página de salud”, un sitio web avanzado que permite a los paciente de la Clínica Alemana realizar diversas transacciones en línea como, por ejemplo, ver los resultados de los exámenes por internet o reservar una hora de atención vía web. Esta plataforma se ha convertido en un importante canal de interacción con los clientes, donde ellos pueden acceder a diversos contenidos y servicios web personalizados.

Con respecto al excelente trabajo realizado por nuestra empresa, Andrés Inzunza subraya que “Azurian ha sido un buen partner que nos ha solucionado toda nuestra problemática. Ellos han tenido un gran compromiso, siempre están dispuestos a hacer todo lo necesario para satisfacer nuestras necesidades... Lo que uno espera siempre es que un partner te apoye siempre y Azurian siempre ha estado ahí, desde su Gerente hasta el último ingeniero”.

Asimismo, la Clínica Alemana decidió contratar la administración de la plataforma a Azurian, solución que entrega soporte y asistencia durante las 24 horas del día.