



CASO DE USO

Salud



DIGITALIZACIÓN SERVICE DESK, APLICANDO IA

Implementado en: Chile

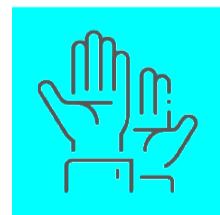
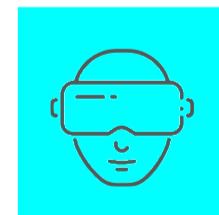
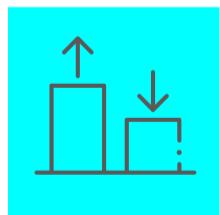
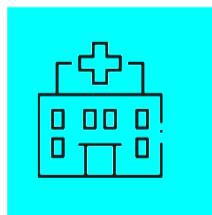
Desafío:

- **Realizar una consultoría** detallada de los procesos actuales del cliente y su nivel de madurez.
- **Ofrecer una solución adhiriéndose al ITSM** (IT Service Management) recién implementado.
- **Lograr una comunicación más eficiente** entre los usuarios y las plataformas tecnológicas.
- **Cumplir con estándares de seguridad y** confidencialidad de los datos.
- **Digitalización** de sus interacciones al 60% al 3er año.

Objetivo del negocio:

Modernizar la mesa de ayuda del hospital mediante su **digitalización (aplicando IA Generativa)**, con el fin de optimizar los procesos de atención y resolución de incidencias, incrementar la eficiencia operativa y ofrecer una experiencia de usuario ágil, transparente y de calidad para 40.000 usuarios de perfil administrativo/corporativo, hospitalaria, universitaria y de tecnología.

Beneficios:



Ser un hospital público referente en tecnología, impactando socialmente.

Mayor eficiencia en su operación.

Digitalización de su mesa de ayuda, logrando una comunicación más ágil en sus usuarios.

Mejor tiempo de respuesta, al aplicar agentes con IA, priorizando automáticamente.

Aumentar la satisfacción del usuario incrementando la especialización de las atenciones.

Permite realizar consultas de usabilidad, diagnóstico y resolución en forma rápida y precisa (Medical Tech Assitance).