



Una compañía de seguros reduce la carga administrativa de asistencia médica en un 50% con la solución BlackBerry

Europ Assistance se fundó en París en 1963 y opera en España desde 1979. El grupo tiene más de 5.500 empleados en todo el mundo y trabaja con cobertura en motor, viajes y protección de salud y familia. La facturación en 2008 llegó a 1.200 millones de euros y los objetivos estratégicos actuales del grupo incluyen la innovación en ventas y asistencia.

El Reto

El principal objetivo de Europ Assistance es resolver situaciones complejas en tiempo real. En 2007, la compañía en España empezó un nuevo proyecto proporcionando asistencia médica a personas de la tercera edad que se alojaban en hoteles afiliados a programas de estancia gestionados por distintos touroperadores.

Para este proyecto, Europ Assistance utiliza los servicios de 90 médicos que asisten a los viajeros en los hoteles. Estos profesionales no son empleados de Europ Assistance y como los destinos incluyen las Islas Baleares y Canarias, controlar su asistencia a las citas médicas había sido una difícil tarea en el pasado.

“Controlar estos médicos era uno de nuestros problemas, ya que sólo trabajan unas horas al día”, explica José Luis Alonso, Jefe de Sistemas en Europ Assistance España. El punto de contacto de la empresa con los médicos eran sus teléfonos móviles personales, que los médicos preferían no utilizar debido a los gastos asociados. Por lo tanto, muchas veces Europ Assistance no sabía dónde estaba el médico y sólo sabía si había atendido una cita a través de una llamada directamente al hotel.

Existía una gran necesidad de mejorar la comunicación a la hora de avisar y controlar a los profesionales médicos. Había dos personas encargadas de gestionar el servicio pero según iban apuntándose más hoteles al servicio, era más probable que tanto el proyecto como el trabajo de los médicos, además de los servicios administrativos, se incrementaran.

Beneficios

Una reducción del 50% en tiempo administrativo

Localización con GPS de contratistas

Gestión en remoto de la agenda compartida

Productividad mejorada y crecimiento del proyecto

Relación consolidada con socios



La Solución

Europ Assistance buscó una solución apropiada con la ayuda de 3G Soluciones Móviles, miembro del BlackBerry® Alliance Program. Para Alonso, el smartphone BlackBerry®, con su batería de larga duración, era la única solución "ya que el trabajo con cualquier otro dispositivo habría resultado imposible". Se proporcionaron smartphones BlackBerry a todos los médicos, con una aplicación integral que se desarrolló para cubrir todas las necesidades del servicio.

En respuesta a la prioridad de mejorar la comunicación, una aplicación de agenda compartida, proporcionada gracias a la solución BlackBerry®, da a los médicos su itinerario diario e información actualizada a Europ Assistance sobre sus tareas. Sin embargo, la información en tiempo real también es importante, así que junto con 3G Soluciones Móviles se desarrolló una solución GPS. Ahora Europ Assistance puede conocer cuándo los médicos entran y salen de los 700 hoteles del proyecto, ya que tienen que 'fichar' en la aplicación.

Esta iniciativa, que empezó en España, se está implementando en Francia e Italia, mejorando la productividad a nivel tanto local como de todo el grupo. También existen planes para extender la aplicación y permitir a los médicos utilizarlo para notificar a Europ Assistance su disponibilidad.

Los Beneficios

Europ Assistance está disfrutando de beneficios tanto cuantitativos como cualitativos gracias a la solución BlackBerry. El bajo coste de llevar los smartphones BlackBerry de los médicos, con una tarifa plana de datos, significa que "casi no hay que tener en cuenta el gasto", dice Alonso, y en general la solución ha mostrado ser más eficiente a nivel de costes que cualquier otra.

En cuanto a recursos humanos, tanto los médicos como los empleados de Europ Assistance están más satisfechos con su trabajo y con la relación entre los dos. "La carga administrativa de gestionar este servicios ha bajado en un 50%, lo cual significa que ahora sólo hace falta una persona para hacer el trabajo", confirma Alonso. "Donde antes la gestión de este proyecto era un caos, ahora todo está informatizado y podemos trabajar con estos datos". Es decir, ahora pueden concentrarse en añadir valor con una gestión más eficiente de los incidentes, en lugar de dedicar su tiempo a tareas rutinarias.

A la vez, los médicos están satisfechos, ya que no tienen que pasar tiempo después de la visita completando informes. También saben que, a través de la aplicación, Europ Assistance tiene claro cuánto tiempo han trabajado todos los meses, facilitando los temas de facturación. "A final de mes podemos comprobar estos datos y ver si han completado las horas estipuladas en sus contratos", dice Alonso.

Quizá, sin embargo, el mayor beneficio viene del valor añadido que la solución BlackBerry proporciona al servicio ofrecido a las personas de la tercera edad que viajan en España. El hecho de que se ha triplicado la cantidad de hoteles en el proyecto también es un logro claro para la aplicación. "Ya que podemos gestionar a los médicos de una manera sencilla y más eficiente, también podemos visitar más hoteles más a menudo." Los clientes touroperadores destacan la solución BlackBerry de Europ Assistance como una ventaja competitiva. "Una mejor gestión y la posibilidad de proporcionar información concreta sobre cómo se están cumpliendo los objetivos del servicio médico es altamente beneficioso al renovar un contrato", concluye Alonso.

www.blackberry.co.uk/casestudies

"La carga administrativa de gestionar este servicios ha bajado en un 50%, lo cual significa que ahora sólo hace falta una persona para hacer el trabajo."

José Luis Alonso
Jefe de Sistemas
Europ Assistance

3G Soluciones Móviles es una empresa líder en el desarrollo de aplicaciones java para smartphones BlackBerry. Crea productos para empresas y aplicaciones a medida con el objetivo de mejorar la productividad, además de desarrollos con un cuidado interface gráfico, buscando facilitar el uso y optimizar la experiencia del usuario.