



The World's Leading Provider of
eBusiness Applications Software

¿Por qué un CRM es clave para
impulsar la gestión de la salud?

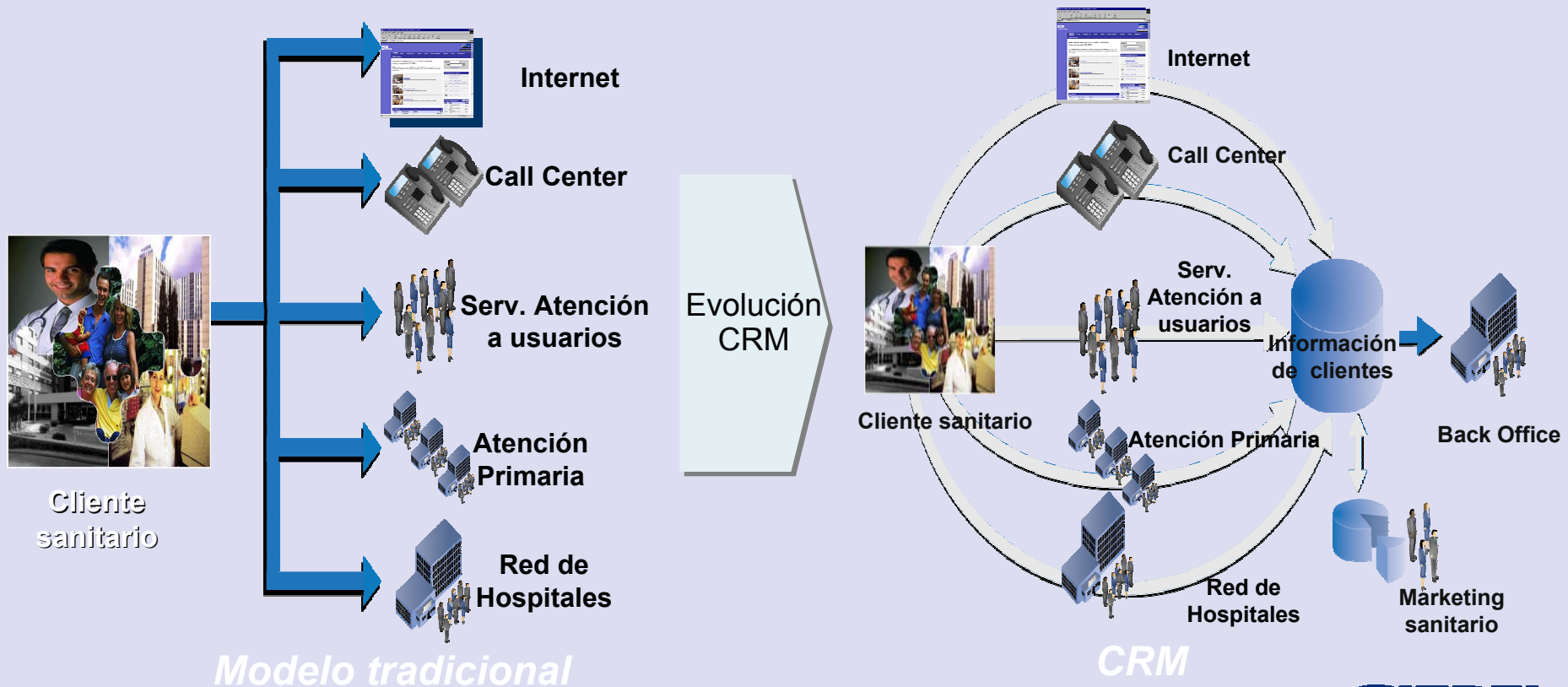
Jesús Espuelas Fernández
Senior Sales Consultant

- **Multicanalidad en la Gestión de la Salud**
- **El Ecosistema Sanitario**
- **Siebel en la Sanidad Pública EE UU**
- **Las Soluciones de Siebel para Sanidad:**
 - Servicio (punto único de atención al ciudadano, autoservicio, ...)
 - PRM (Portal de colaboradores sanitarios: Farmacéuticos, Ambulancias, ...)
 - Marketing y Analytics (proactividad en la gestión sanitaria)
- **La Arquitectura como Diferencial**
- **Integración y escalabilidad como clave del éxito**
- **Escenario de utilización: Consiguiendo la Proactividad**

Multicanalidad en la Gestión de la Salud

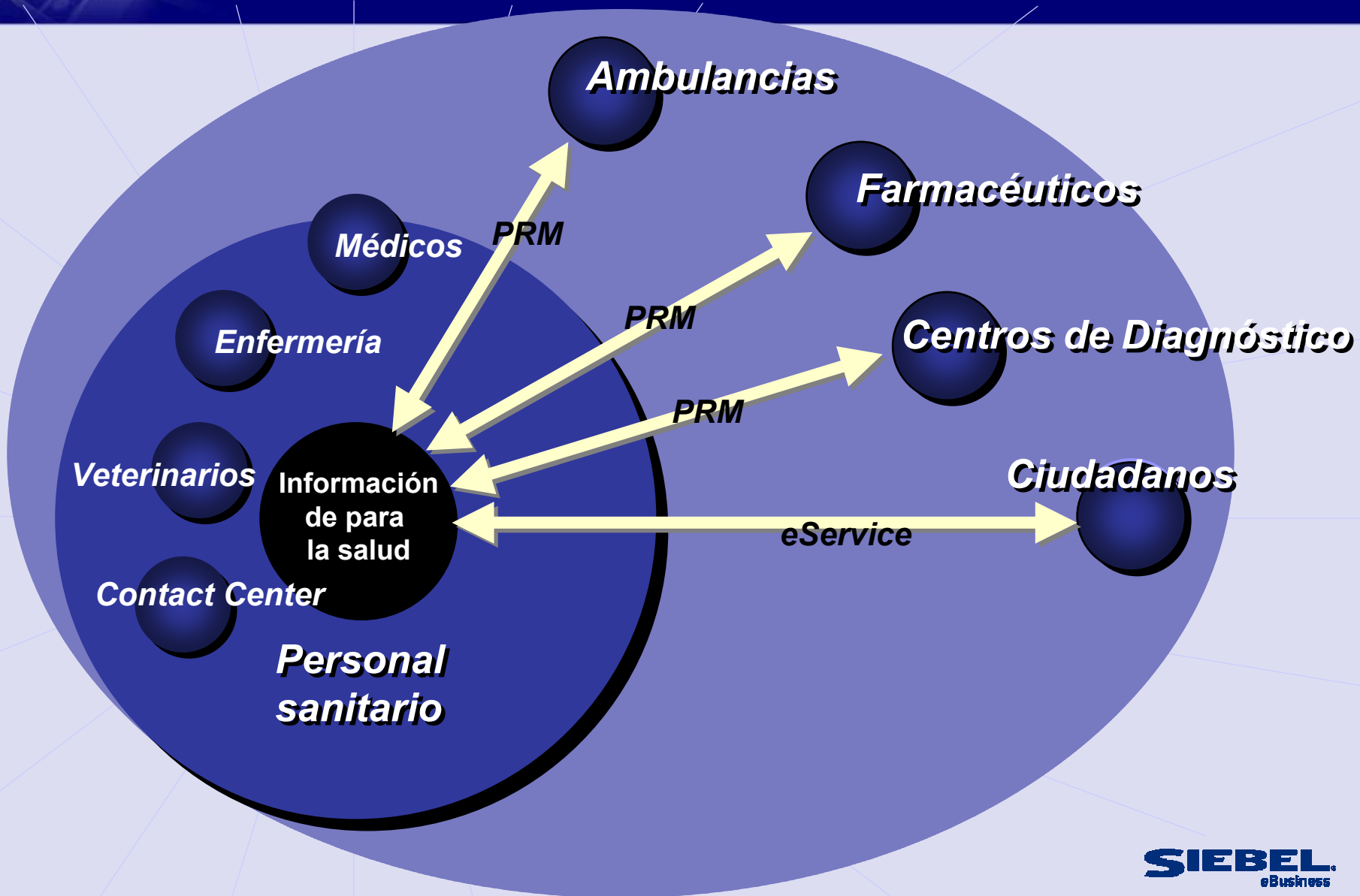
Las herramientas CRM, permiten garantizar la prestación de un servicio de calidad sin condicionar el crecimiento futuro.

- Las capacidades electrónicas (eCRM) deben ser comunes a través de todos los canales para lograr una “experiencia de servicio” del cliente consistente en todos los contactos, facilitando a su vez un acceso universal y bidireccional

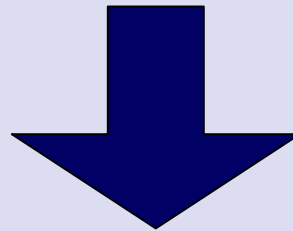


Ofrecer una solución a las organizaciones que prestan asistencia sanitaria, para permitir que cada usuario (cliente-ciudadano) acceda a la información que necesite utilizando el canal adecuado.

El Ecosistema Sanitario



**Gestión del paciente = gestión de la enfermedad
(Disease Management)**



**Gestión del cliente sanitario = gestión de la salud
(Care Management)**

Siebel en la Sanidad Pública EE.UU.



Centers for Medicare and Medicaid Services (CMS)

- Sistema sanitario de 74 millones de americanos.
- Servicios a la carta y planes de salud.
- Cantidades inimaginables de información con los sistemas actuales.
 - 70 call centers.
 - 40 millones de llamadas anuales.
- Eliminación de información inconsistente debido a los antiguos sistemas paralelos.
- Integración con múltiples bases de datos.
- Solución a la carencia de sistemas para informar los beneficiarios sobre sus servicios.
- Solución a los elevados costes de explotación.
- Incremento de capacidad de gestión por el aumento de una población envejecida.
- 3.500 usuarios operativos en Septiembre 2002.

eHealthcare: Escenarios de Utilización

“Centro de Autoservicio”

- Actualizaciones demográficas
- Solicitud de Tarjetas Sanitarias
- Busqueda de Médicos
- Cambio del Médico de Cabecera

Centro de Salud y Bienestar

- Busqueda de Información

Centro Farmacéutico

- Busqueda de Farmacias
- Enlaces a formularios e información de interacciones

Acceso Online para Proveedores Sanitarios

- Revisión de Citas
- Historia Clínica
- Solicitud de servicio propia o de un ciudadano
- Localizador de Hospitales/médicos...
- Revisión de Literatura
- Formación a distancia

Servicios Multicanal

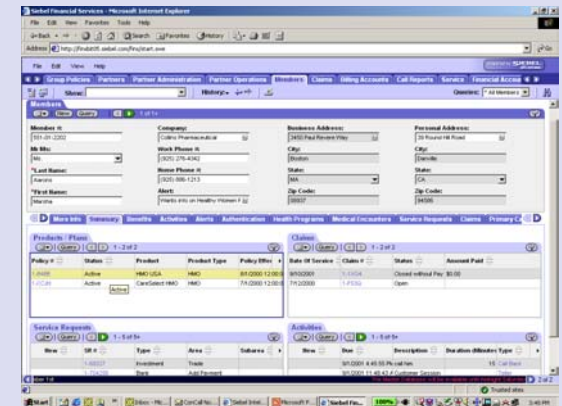
- Gestión de Cita Previa
- Solución completa de servicio al ciudadano
- Distribución de Información
- Comunicaciones Proactivas (Campañas de Salud)
- Gestión de Peticiones



Portal del Ciudadano

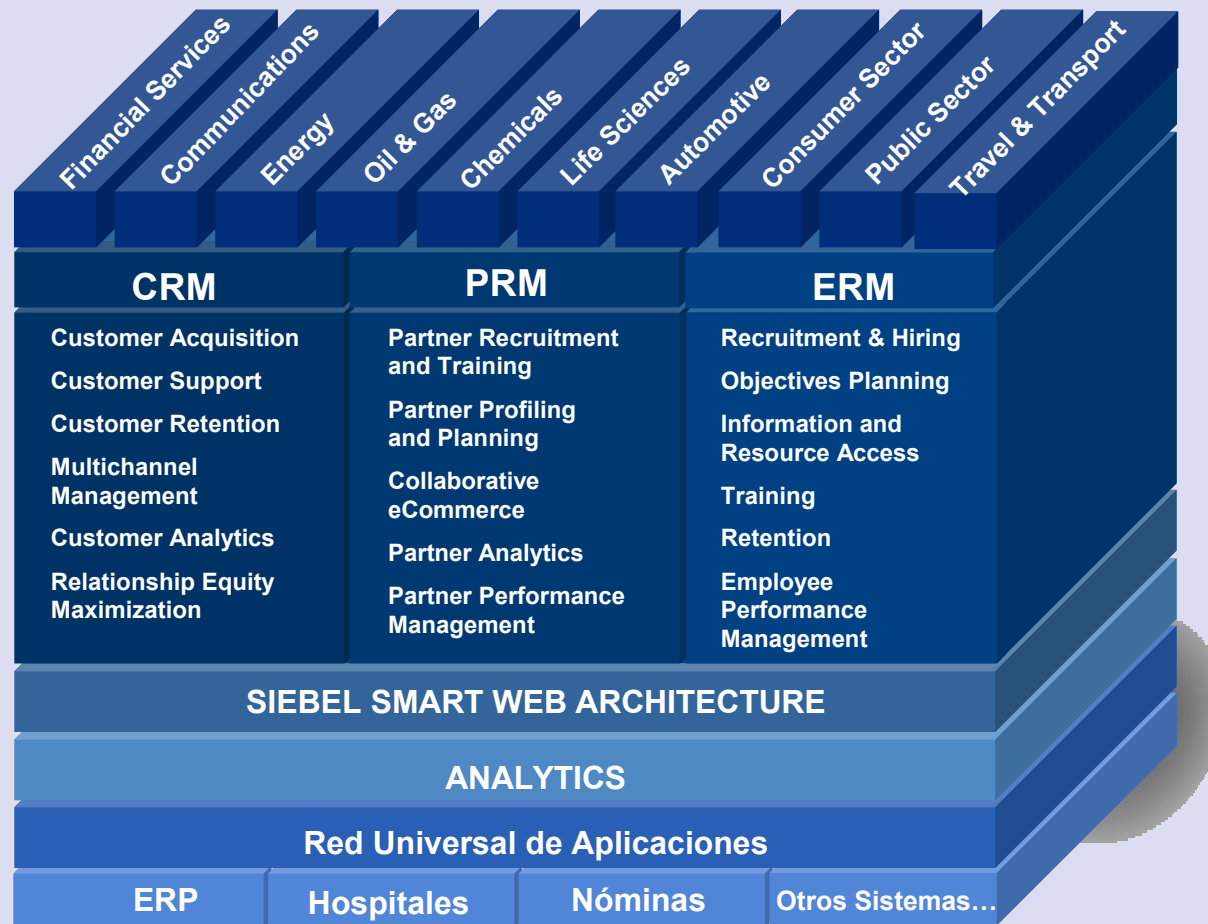


Portal para Proveedores



Contact Center

La Arquitectura como Diferencial



Completa Suite de eBusiness

- Cada producto líder del mercado
- Abierta y extensible

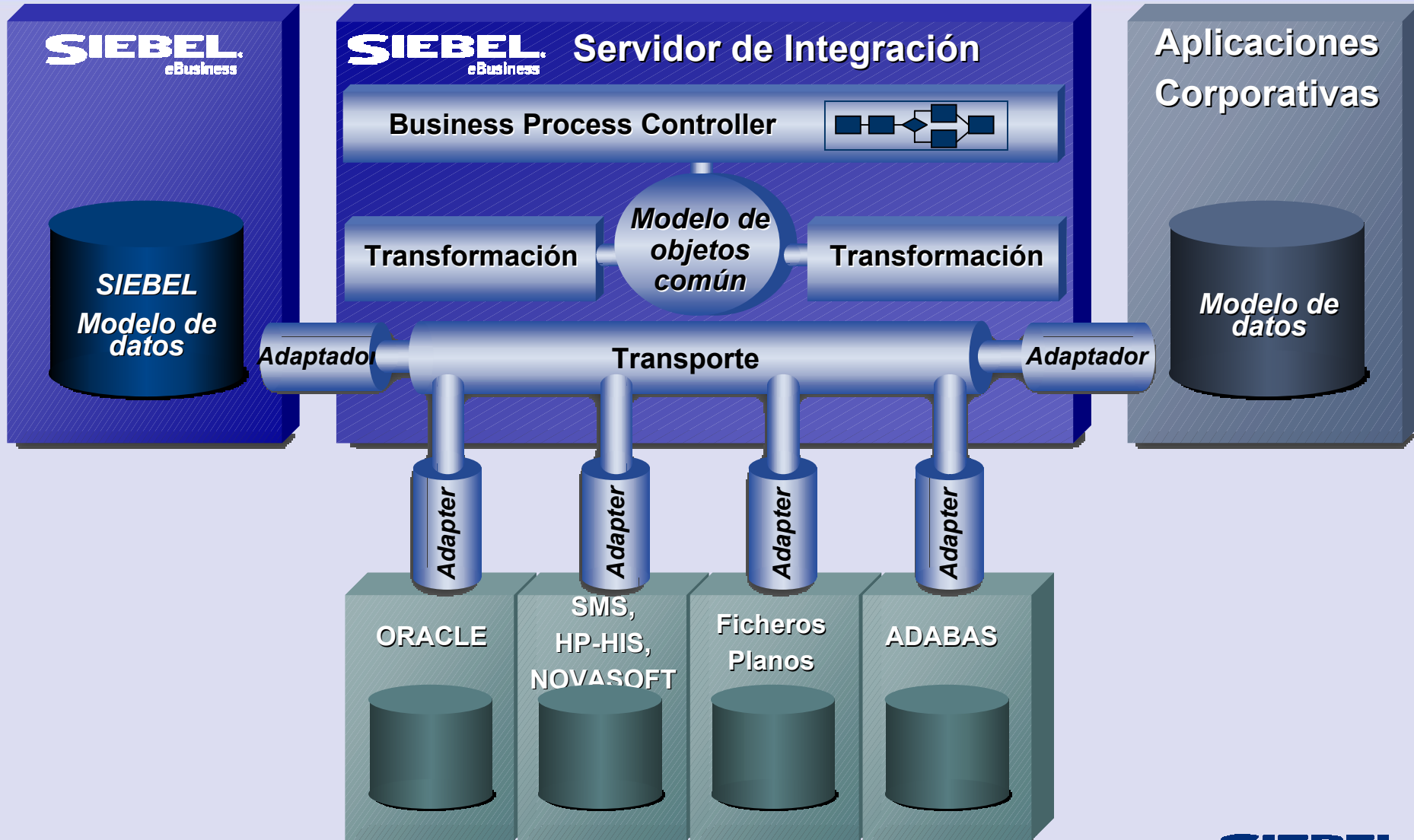
Ocho años de desarrollo

- \$1 Billion de inversión
- Congrega experiencia y las mejores prácticas de miles de clientes, partners y profesionales de producto
- Miles de años-hombre de ingeniería

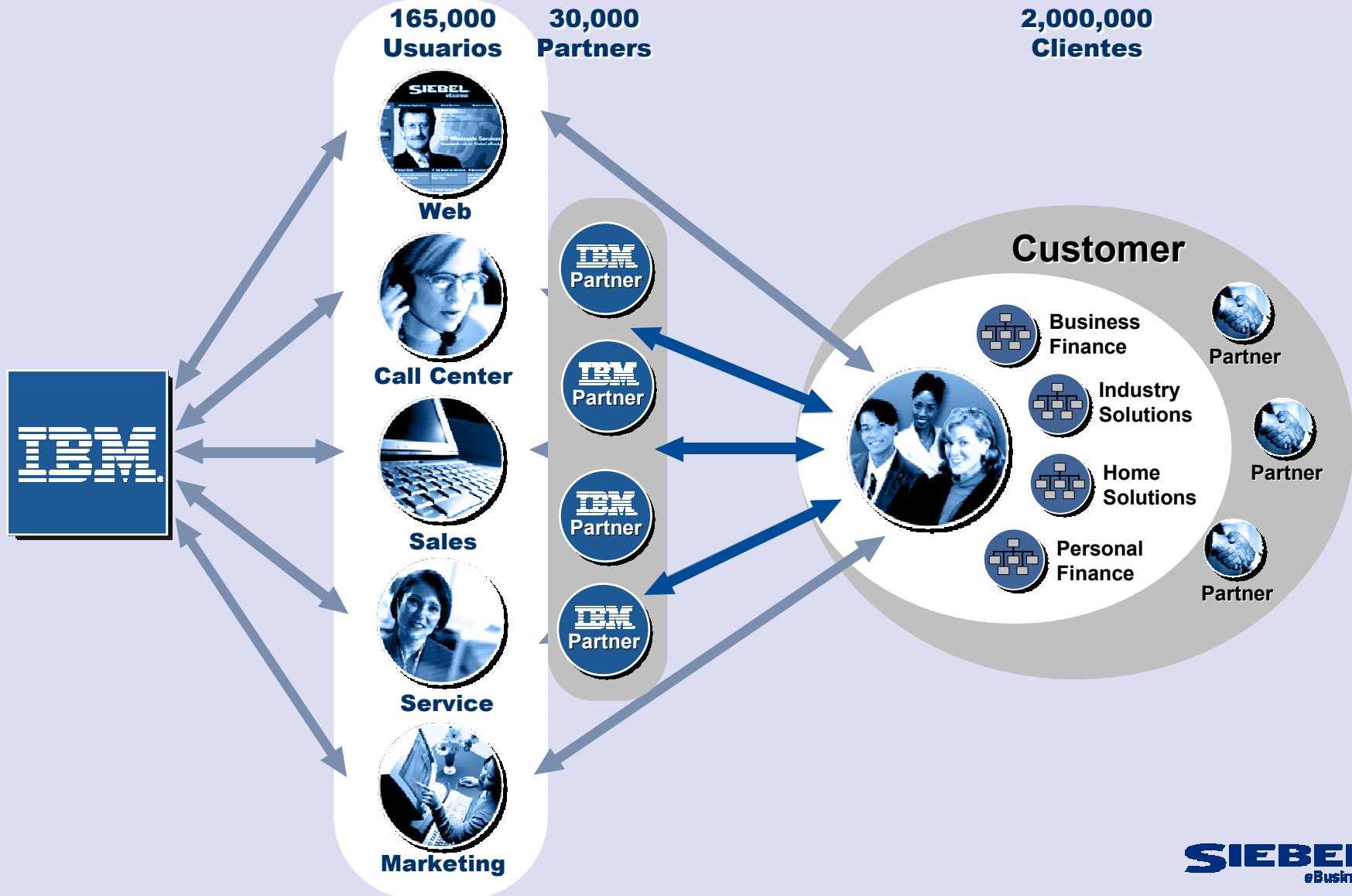
Plataforma tecnológica común

- Evolución continuada desde la versión v1.0
- Reduce costes, esfuerzos y riesgos en desarrollos
- Alta reutilización de funcionalidad
- Soporta el faseado de proyectos

Integración de Aplicaciones (UAN)



Escalabilidad





SIEBEL[®]
eBusiness

The World's Leading Provider of
eBusiness Applications Software

Gracias