



Grupo Miranza améliore l'expérience client avec une stratégie de santé intégrée grâce à Chakray

Lorsque la pandémie de COVID-19 a frappé, les entreprises du monde entier ont réalisé que continuer à servir leurs clients nécessitait un changement radical et rapide. Parmi ces entreprises figurait Grupo Miranza, un spécialiste de la santé basé en Espagne. Pour le Groupe Miranza, il ne s'agissait pas seulement de résultats financiers, mais de bien-être et de santé des patients qui en avaient besoin.

Miranza a immédiatement reconnu que le rôle que la transformation numérique pouvait jouer pour faciliter les rendez-vous et offrir une meilleure expérience de service client. Mar Mas, CIO de Grupo Miranza, a invité Chakray à se joindre à son parcours de transformation numérique pour résoudre ce besoin immédiat, mais aussi pour fournir une plateforme solide pour une expérience améliorée bien au-delà de la pandémie.

Le groupe Miranza disposait d'un réseau distribué avec une infrastructure et des systèmes technologiques indépendants et hétérogènes dans chaque clinique, de sorte que la gestion de la demande de rendez-vous des patients du réseau du groupe (16 cliniques et plus de 3 000 patients) était effectuée manuellement et de façon indépendante.

Ces évolutions visaient à améliorer l'expérience utilisateur, en intégrant un nouveau canal de demande de rendez-vous qui complète le canal téléphonique traditionnel et s'adressait davantage aux patients à tendance plus numérique, habitués à utiliser les canaux en ligne. Définir une stratégie d'évolutivité pour l'incorporation de nouvelles cliniques au groupe, en maintenant l'approche de réseau distribué et en initiant la transformation numérique vers la numérisation globale des processus qui affectent la gestion de leurs patients. Pour tout ce qui précède, ils ont demandé les services de Chakray.

Ce projet vise non seulement à améliorer le service client, mais vise également une meilleure gestion des équipes informatiques, marketing, administratives et médicales du Groupe Miranza.

Miranza a été très claire sur ce qu'elle recherchait avec le projet vers la transformation numérique de L'entreprise a souhaité qu'une initiative soit menée avec un triple aspect:



Arrivée dans les cliniques



Gestion de l'attente



Portail patient qui permettrait d'avoir un historique clinique unifié



La Solution

La solution proposée était basée sur le développement et le déploiement d'une API globale centralisée (déployée dans AWS), ainsi qu'une API locale (déployée dans l'infrastructure de chaque clinique) qui permet la transformation et la standardisation des messages entre les propres systèmes de la clinique et l'API globale.

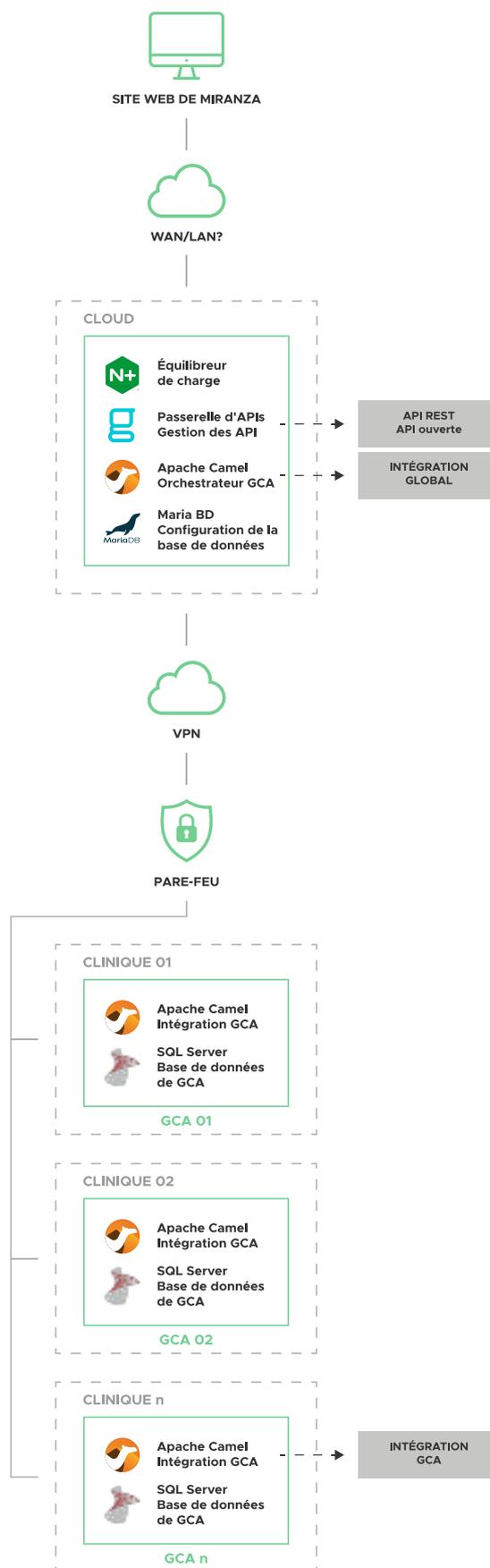
À son tour, l'API globale sera consommée par le formulaire de demande de rendez-vous en ligne sur le site Web du groupe, avec les politiques de sécurité et de protection des données requises.

Le déploiement de la solution est conteneurisée (basé sur Docker), et comprend une couche CI/CD (Continuous Integration / Continuous Deployment) permettant l'automatisation des déploiements, en utilisant les technologies Jenkins et Ansible.

De plus, la solution proposée a une stratégie d'évolutivité qui servira dans le cas où de nouvelles cliniques ou centres sont incorporés dans le groupe Miranza, où il serait seulement nécessaire de déployer une autre instance d'intégration locale dans son infrastructure et de l'associer à l'intégration globale.

La solution proposée par Chakray a été très bien accueillie, dès le début, par le Grupo Miranza, car elle était parfaitement ajustée aux problématiques techniques et son budget, et elle a été réalisée grâce à une planification des jalons basée sur Kanban avec un suivi hebdomadaire.

De plus, le Groupe Miranza a demandé des services à Chakray tels que : Services gérés pour le support évolutif et correctif des systèmes déployés, Surveillance et Observabilité.





Les Résultats

La bonne coordination entre les équipes de Grupo Miranza et Chakray, ainsi que l'engagement, l'implication et la disponibilité totale de l'équipe informatique, ont permis d'exécuter le projet avec succès, dans les délais et dans les limites du budget, en plus d'éviter les incidents de duplication de patients dans la BB.DD des rendez-vous.

Le projet n'était pas sans défis, car les systèmes de la clinique incluaient des bases de données héritées, ce qui a forcé la refactorisation d'une partie du code pour le rendre compatible avec elles.

Les principaux résultats obtenus ont été:

-  Génération de systèmes d'information et de processus plus solides, homogènes et agiles dans la relation du département informatique avec le reste des domaines de l'organisation.
-  Renforcement de la relation avec le client, à partir de l'assistance technique pour soutenir le personnel de l'entreprise, vers une relation plus mature avec un modèle de service géré et un développement continu des intégrations.
-  Depuis la mise en production de la solution il y a 2 mois, plus de 300 rendez-vous en ligne ont été générés, dont 50% de nouveaux patients.
-  Mise en place de solutions Open Source, avec une haute disponibilité qui assure une continuité des opérations à 99%.

L'adaptabilité des patients traditionnels aux nouveaux processus et canaux a confirmé le succès de la stratégie numérique. Mar Mas reconnaît que "Le résultat a été très positif, nous ne nous attendions pas à ce que le patient s'adapte aussi rapidement au nouveau canal numérique et que le niveau de satisfaction soit si élevé."

Sans aucun doute, le projet a été mené à bien et a été la clé de la Transformation Digitale du Groupe. Actuellement, les patients perçoivent Grupo Miranza comme une entreprise orientée vers la numérisation et facilitant l'expérience de ses utilisateurs avec ses services.

A la question « Qu'est-ce qui changerait dans le projet? », Mar Mas a répondu « Rien. S'agissant d'un projet de mise en œuvre d'une solution totalement nouvelle, il a été proposé de manière agile, le résultat a été satisfaisant et n'a généré aucune incidence. »

Actuellement, le groupe Miranza poursuit sa relation avec Chakray et de nouveaux projets sont en cours de développement, tels que: développer et incorporer de nouvelles intégrations qui permettent d'améliorer l'activité dans d'autres domaines de l'entreprise et y compris la possibilité de créer des rendez-vous en ligne pour les patients internationaux pour une meilleure fréquentation contrôlée.





La Technologie

Pour obtenir les résultats souhaités, certaines des technologies utilisées étaient:

 Jenkins	 docker	 ANKA <small>Observability Framework</small>
 ANSIBLE	 aws	 NGINX.
 Camel	 gravitee.io	 MariaDB

À propos de Grupo Miranza

Grupo Miranza est le groupe leader dans le domaine des soins oculaires et du bien-être en Espagne, avec des centres et des cliniques dans tout le pays d'où ils offrent des services de diagnostic, de traitement, de soutien et de recherche.

À propos de Chakray

Chez Chakray, nous travaillons avec des entreprises en transformation pour nous assurer qu'elles profitent des stratégies, capacités, solutions technologiques et processus pour faire en sorte que l'agilité numérique devienne un atout plutôt qu'une contrainte constante.



Nous joindre

**Vous souhaitez améliorer les systèmes de votre entreprise?
Consultez nos experts!**

Demandez à nos consultants sans engagement. Nous vous aiderons à trouver la meilleure solution pour votre projet.

CONTACTEZ-NOUS!

