



# El Grupo Miranza mejora la experiencia del cliente con una estrategia sanitaria integrada gracias a Chakray

Cuando se produjo la pandemia del COVID-19, las empresas de todo el mundo se dieron cuenta de que para seguir atendiendo a su clientela era necesario un cambio rápido y radical. Entre estas empresas se encontraba el Grupo Miranza, un especialista en salud con sede en España. Para el Grupo Miranza no se trataba sólo de una cuestión de resultados financieros, sino del bienestar y los resultados de salud de los pacientes que los necesitaban.

Miranza reconoció inmediatamente el papel que podía desempeñar la transformación digital para facilitar las citas y ofrecer una mejor experiencia de atención al cliente. Mar Mas, CIO del Grupo Miranza, invitó a Chakray a unirse a su viaje de transformación digital para resolver esta necesidad inmediata, pero también para proporcionar una plataforma sólida para una experiencia mejorada mucho más allá de la pandemia.

El Grupo Miranza contaba con una red distribuida con infraestructura y sistemas tecnológicos independientes y heterogéneos en cada clínica, por lo que la gestión de la solicitud de citas de los pacientes en la red del grupo (16 clínicas y más de 3,000 pacientes), se realizaba de forma manual e independiente.

Con estos cambios se pretendía mejorar la experiencia del usuario, incorporando un nuevo canal de solicitud de citas que complementa el canal tradicional telefónico y que estuviera más dirigido a pacientes con una tendencia más digital, acostumbrados a usar los canales on line. Definir una estrategia de escalabilidad para la incorporación de nuevas clínicas al grupo, manteniendo el enfoque de red distribuida e iniciar la transformación digital hacia la digitalización global de los procesos que afecten a la gestión de sus pacientes. Para todo lo anterior, contrataron los servicios de Chakray.

Con este proyecto no solo se pretende mejorar la atención al cliente, sino que también se busca una mejor gestión de los equipos de TI, marketing, administrativos y médicos del Grupo Miranza.

**Miranza tenía muy claro lo que buscaba con el proyecto hacia la transformación digital de la compañía, quería que se llevase a cabo una iniciativa con una triple vertiente:**



Check In en clínicas



Gestión de esperas



Portal del paciente que permitiera contar con un historial clínico unificado



# La Solución

La solución propuesta se basó en el desarrollo y despliegue de una API global centralizada (desplegada en AWS), así como de una API local (desplegada en la infraestructura de cada clínica) que permita la transformación y estandarización de los mensajes entre los sistemas propios de las clínicas y la API global.

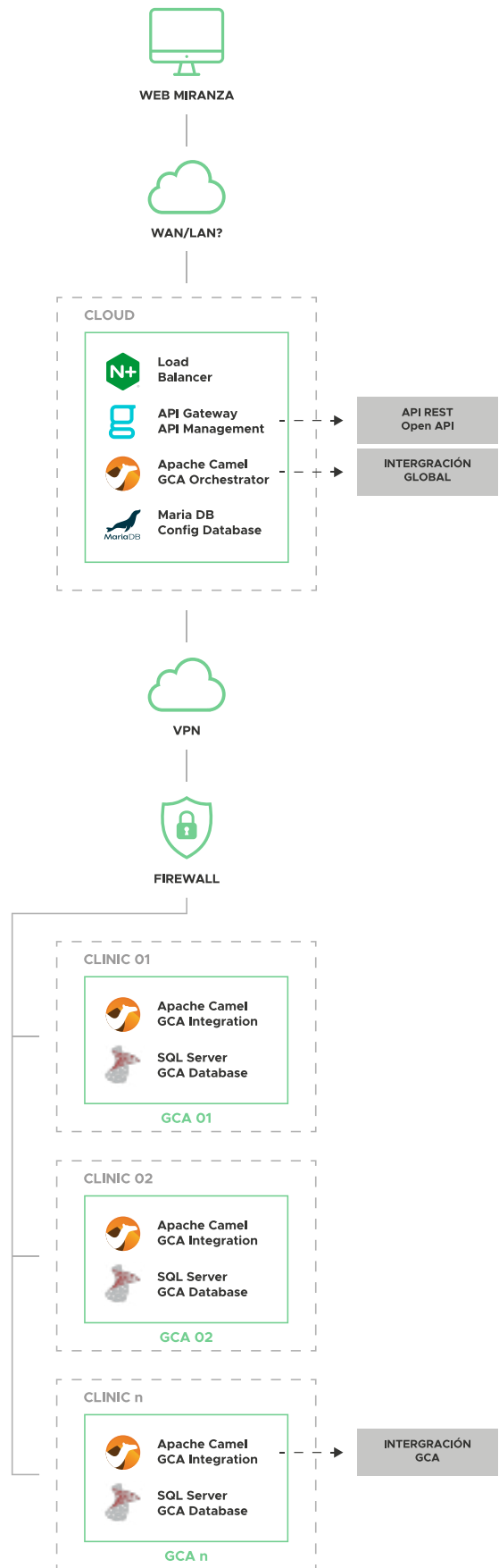
A su vez la API global será consumida por el formulario de solicitud de cita online en la web del grupo, con las políticas de seguridad y de protección de datos requeridos.

El despliegue de la solución está contenerizado (basado en Docker), e incluye una capa de CI/CD (Integración Continua / Despliegue Continuo) permitiendo la automatización de los despliegues, utilizando las tecnologías Jenkins y Ansible.

Además, la solución propuesta cuenta con una estrategia de escalabilidad que servirá en el caso de que se incorporen nuevas clínicas o centros al Grupo Miranza, donde solo haría falta desplegar otra instancia de la integración local en su infraestructura y asociarla a la integración global.

La solución propuesta por Chakray fue muy bien acogida, desde el principio, por parte del Grupo Miranza, ya que ésta se ajustaba a la perfección en cuestiones técnicas y de presupuesto, y se llevó a cabo mediante una planificación por hitos basado en Kanban con seguimiento semanal.

Además, el Grupo Miranza solicitó a Chakray servicios tales como: Servicios Gestionados para el soporte evolutivo y correctivo de los sistemas desplegados, Monitorización y Observabilidad.









# Resultados

**La buena coordinación entre los equipos del Grupo Miranza y Chakray, unido al compromiso, la implicación y la disponibilidad total del equipo de TI, hicieron posible que el proyecto se ejecutara con éxito, a tiempo y dentro del presupuesto, además de que se evitaran incidencias de duplicidad de los pacientes en las BB.DD de citas.**

El proyecto no estuvo exento de desafíos, ya que entre los sistemas de las clínicas se incluían bases de datos legacy, lo que obligó a la refactorización de parte del código para hacerlo compatible con ellas.

## Los principales resultados que se obtuvieron fueron:

-  Generación de unos procesos y sistemas de información más sólidos, homogéneos y ágiles en la relación del Departamento de TI con el resto de las áreas de la organización.
-  Fortalecimiento de la relación con el cliente, partiendo de la asistencia técnica como apoyo al personal de la empresa, hacia una relación de mayor madurez con un modelo de servicio gestionado y con un desarrollo de integraciones continuo.
-  Desde la puesta en producción de la solución, hace 2 meses, se han generado más de 300 citas online, de las que el 50% han sido de nuevos pacientes.
-  Implantación de soluciones Open Source, con alta disponibilidad que asegura la continuidad de las operaciones en un 99%.

La adaptabilidad de los pacientes tradicionales a los nuevos procesos y canales confirmó el éxito en la estrategia digital. Mar Mas reconoce que “El resultado ha sido muy positivo, no esperábamos que el paciente se adaptara tan rápido al nuevo canal digital y que el nivel de satisfacción fuera tan alto.”

Sin lugar a dudas, el proyecto se ejecutó con éxito y fue clave para la Transformación Digital del Grupo. Actualmente, los pacientes perciben al Grupo Miranza como una compañía orientada a la digitalización y a facilitar la experiencia de sus usuarios con sus servicios.

A la pregunta “¿Qué cambiaría en el proyecto?”, Mar Mas contestó “Nada. Al ser un proyecto de implantación de una solución totalmente nueva, se planteó de manera ágil, el resultado fue satisfactorio y no ha generado ninguna incidencia.”










En la actualidad, el Grupo Miranza continúa su relación con Chakray y se están desarrollando nuevos proyectos, tales como: desarrollar e incorporar nuevas integraciones que permitan mejorar el negocio en otros ámbitos de la compañía e incluir la posibilidad de la creación de citas online para pacientes internacionales para un mejor control de asistencias.





# La Tecnología

Para obtener los resultados deseados, algunas de las tecnologías empleadas fueron:

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

# Sobre Grupo Miranza

Grupo Miranza es el grupo líder en el cuidado de la salud y el bienestar ocular en España, con centros y clínicas repartidos por todo el país desde donde ofrecen servicios de diagnóstico, tratamiento, acompañamiento e investigación.

# Sobre Chakray

En Chakray trabajamos con las empresas en transformación para asegurar que aprovechan las estrategias, las capacidades, las soluciones tecnológicas y los procesos para garantizar que la agilidad digital se convierta en una ventaja y no en una limitación constante.



## Contáctanos

**¿Quieres mejorar los sistemas de tu empresa? ¡Consulta a nuestros expertos!**

Pregunta sin compromiso a nuestros consultores. Te ayudaremos a encontrar la mejor solución para tu proyecto.

**CONTACTA CON NOSOTROS**

