

Atos modernise les environnements de travail des 6 000 collaborateurs du Groupe ASISA

Madrid, Espagne - le 13 septembre 2023 – Atos annonce aujourd’hui avoir remporté le contrat de modernisation des environnements de travail des 6 000 collaborateurs du Groupe ASISA, premier acteur espagnol des soins de santé dans le secteur privé. Atos se voit confier la modernisation et la gestion des services de gestion de l’environnement de travail numérique et d’assistance en ligne de l’ensemble des effectifs d’ASISA, qui regroupe des professionnels de santé, des spécialistes et des administratifs, répartis dans toutes les régions d’Espagne et d’autres pays.

Ce projet de modernisation fait partie du plan stratégique plus global de transformation numérique du Groupe ASISA, qui a pour objectifs de développer et de diversifier son activité, d’étendre son propre réseau d’assistance, d’opérer sur de nouveaux marchés internationaux et de réaffirmer son engagement social et de développement durable.

Atos mettra en œuvre la transformation numérique du Groupe ASISA, soutenue par un processus d’innovation continue visant à améliorer et faire évoluer ses services. Ce processus est évalué chaque trimestre. Des gains de productivité de près de 30% sont attendus, notamment grâce à l’accélération des délais de résolution des incidents. L’objectif final est d’obtenir la plus grande satisfaction des utilisateurs en leur offrant une expérience optimale, tant dans les domaines administratifs que médicaux, ce qui favorisera la rétention des talents et l’engagement des collaborateurs au sein du Groupe ASISA. En contribuant à optimiser les opérations et à éliminer les incidents, le projet permettra également d’améliorer la qualité des soins pour les clients du Groupe ASISA et de réduire les temps d’attente, que ce soit pour des consultations, des examens médicaux, des interventions ou des hospitalisations.

Modern Workplace

L’approche projet d’Atos permet une maîtrise rigoureuse des coûts ainsi qu’une amélioration des niveaux de services, jusqu’à 85 % des incidents étant résolus à distance pour réduire les coûts d’assistance sur site et favoriser l’innovation sur le lieu de travail.

Le service permettra de résoudre les problèmes de plus de 55 % des contacts dès le premier appel, ce qui entraînera une réduction de 50 % des contacts avec une amélioration de la rétention des talents pouvant aller jusqu’à 40 %.

Une fois lancée, l’initiative Modern Workplace permettra aux utilisateurs d’ASISA de collaborer plus efficacement et leur offrira la flexibilité de travailler depuis n’importe quel appareil, à tout moment et où qu’ils soient, tout en assurant la sécurité des actifs de données et des appareils de l’entreprise.

La solution déployée par Atos comprend également un Virtual Tech Bar qui favorise le partage de connaissances et d’expériences entre les utilisateurs, ainsi que le travail d’équipe et les relations entre les salariés de façon à ce qu’elles constituent une source d’amélioration continue.

« Le projet aura un fort impact positif sur les activités quotidiennes des équipes du Groupe ASISA, qui verront leur expérience informatique et leur productivité s’améliorer, qu’il s’agisse d’opérations internes, des tâches de gestion ou de la prise

*en charge des assurés et des patients, en réduisant les temps d'attente et en améliorant la qualité de service, » a déclaré **José Pereira, Directeur des Médias du Groupe ASISA.***

Device-as-a-Service

Le contrat prévoit des services de fourniture d'équipements, de configuration, de mise à jour et de renouvellement d'une large variété d'appareils, notamment des ordinateurs de bureau, des ordinateurs portables et des équipements informatiques spécialisés au sein du système hospitalier du Groupe ASISA et destinés aux unités de soins intensifs, à la radiologie, aux examens médicaux ou aux analyses cliniques. Le projet vise à remplacer 2 500 équipements par des technologies de pointe au cours des 18 premiers mois, dans l'environnement de santé, les infrastructures informatiques et au sein de la compagnie d'assurance.

Dispositif d'alertes rapides

Le projet comprend la mise en œuvre d'outils qui permettent d'identifier rapidement les problèmes potentiels avant qu'ils ne surviennent. Le système détecte les appareils qui ont une probabilité de défaillance plus élevée afin d'alerter les utilisateurs de manière proactive et transparente et d'éviter les pannes, ce qui améliore leur expérience et leur satisfaction à l'égard de l'appareil.

Un temps d'attente réduit pour les clients et les patients du Groupe ASISA

En contribuant à optimiser les opérations et à éliminer les incidents, le projet permettra également d'améliorer la qualité des soins pour les clients du Groupe ASISA et de réduire les temps d'attente, que ce soit pour une consultation, un examen médical, une opération ou une hospitalisation.

Trois centres de services à disposition

Atos proposera ses services à partir de trois de ses centres, situés à Madrid, Valence et Tenerife. La gestion du projet et une partie de l'ingénierie seront réalisées à Madrid, tandis que Valence se chargera de l'ingénierie liée aux processus d'amélioration continue. Les équipes d'Atos à Tenerife géreront le service d'assistance en première ligne, qui vise à résoudre les incidents dès le premier contact.

*« Nous sommes particulièrement fiers d'accompagner le Groupe ASISA et ses équipes dans leur projet de modernisation afin de répondre à leur ambition d'améliorer continuellement la qualité de services en tant que spécialiste de l'aide à la personne, » a déclaré **Leon Gilbert, Senior Vice-President Digital Workplace chez Atos.***

Les services de gestion de l'environnement de travail numérique (Digital Workplace) font partie de la ligne d'activité Tech Foundations d'Atos. En mars, Atos a été positionné par Gartner parmi les leaders des [services de gestion externalisée de l'environnement de travail numérique \(Outsourced Digital Workplace Services – ODWS\) dans son Magic Quadrant 2023](#) pour la septième année consécutive. Atos a également été désigné Partenaire de l'année par Dell en juin 2023.

À propos du groupe ASISA

Le Groupe ASISA est le premier acteur espagnol des soins de santé. Composé de plus de 70 entreprises focalisées sur trois segments d'activités (assurance, santé et activités non liées à la santé), le groupe est détenu par la plus grande coopérative de santé espagnole et européenne, Lavinia S. Coop, dont le capital est entièrement espagnol et qui a été intégrée par près de 10 000 médecins.

Le groupe est dirigé par ASISA, une compagnie d'assurance fondée en 1971 qui propose une large gamme de produits d'assurance pour la santé, les soins dentaires, l'épargne, les accidents, les décès, les animaux de compagnie et les voyages. Le groupe gère également un vaste réseau de santé, le Groupe Hospitalier HLA, réunissant 18 hôpitaux et 35 centres médicaux multi-spécialités qui proposent des traitements de pointe. Le Groupe HLA représente le plus grand réseau hospitalier espagnol détenu par une compagnie d'assurance.

Le Groupe ASISA propose en outre une large gamme de prestations de services dans les soins dentaires, ophtalmologiques, auditifs, le traitement de l'infertilité et bien d'autres domaines.

La qualité, l'innovation et le soin constituent les fondements du groupe pour créer de la valeur. Notre modèle économique et opérationnel est conçu comme un système de santé à but non lucratif, qui réinvestit les dividendes produits dans les technologies les plus innovantes et la formation professionnelle pour améliorer continuellement l'expérience et la satisfaction des patients.

Le Groupe ASISA emploie près de 6 000 professionnels et mène des projets dans une douzaine de pays en Europe, Amérique Latine, Asie, Afrique du Nord et Moyen-Orient.

À propos d'Atos

Atos est un leader international de la transformation digitale avec 107 000 collaborateurs et un chiffre d'affaires annuel d'environ 11 milliards d'euros. Numéro un européen du cloud, de la cybersécurité et des supercalculateurs, le Groupe fournit des solutions intégrées pour tous les secteurs, dans 69 pays. Pionnier des services et produits de décarbonation, Atos s'engage à fournir des solutions numériques sécurisées et décarbonées à ses clients. Atos est une SE (Société Européenne) cotée sur Euronext Paris.

La [raison d'être d'Atos](#) est de contribuer à façonner l'espace informationnel. Avec ses compétences et ses services, le Groupe supporte le développement de la connaissance, de l'éducation et de la recherche dans une approche pluriculturelle et contribue au développement de l'excellence scientifique et technologique. Partout dans le monde, Atos permet à ses clients et à ses collaborateurs, et plus généralement au plus grand nombre, de vivre, travailler et progresser durablement et en toute confiance dans l'espace informationnel.

À propos de Tech Foundations

[Tech Foundations](#) est la ligne de métier du groupe Atos leader dans les services d'infogérance, qui se concentre sur l'infrastructure et le cloud hybride, l'expérience employé et les services technologiques, grâce à des solutions décarbonées, automatisées et tirant parti de l'IA. Ses 52 000 collaborateurs font progresser ce qui compte pour l'avenir des entreprises, des institutions et des communautés du monde entier. Tech Foundations est présent dans 69 pays et réalise un chiffre d'affaires annuel de 6 milliards d'euros.

Contact presse

Florence Vayleux – florence.vayleux@atos.net - +33 (0)6 18 46 59 97