



Informatica™



Atendiendo a los desatendidos:

2-1-1 San Diego ofrece servicios
de atención con Informatica

"El impacto que estamos teniendo con Informatica y Salesforce es importante. Podemos orientar mejor a los clientes sobre los recursos adecuados, ya que disponemos de más información de antemano".

Peter Battistel
Director técnico
2-1-1 San Diego



Objetivos

Proporcionar a los clientes un acceso más rápido a los servicios sociales que necesitan

Mejorar la eficiencia en la atención telefónica al interactuar con los clientes

Mejorar la visibilidad de los socios al prestar servicios a la comunidad

Solución

Establecer un sistema de intercambio de información comunitaria (CIE) para ofrecer un mejor servicio a la comunidad

Incorporar datos de Salesforce para mejorar la eficiencia

Utilizar Intelligent Cloud Services de Informatica para prestar el servicio de manera rápida

Resultados

Se mejora el servicio prestado a más de 100 000 personas, cifra que puede aumentarse hasta más de 1 millón de personas

Permite hacer un seguimiento de los resultados y mejorar la coordinación entre organismos

Reduce el tiempo medio de las llamadas y el coste que supone atender a cada persona que llama

Requisitos de negocio:

- Incorporar datos de 1200 socios diferentes en varios formatos
- Crear un registro dorado único para cada socio y para cada persona que llame

Acerca de 2-1-1 San Diego

2-1-1 San Diego es un recurso y un centro de información que pone en contacto a las personas con los servicios comunitarios, de salud y de emergencias mediante un servicio telefónico confidencial y anónimo, gratuito y disponible de manera ininterrumpida, y una base de datos en línea con capacidad de búsqueda.

Todo el mundo conoce el 9-1-1, el servicio de emergencias de Estados Unidos, pero hay un recurso no tan conocido que lleva casi dos décadas consolidándose. En el año 2000, la Federal Communications Commission (FCC) de Estados Unidos reservó el 2-1-1 para usarlo como número universal de servicios de información a la comunidad y referencia. Desde entonces, han surgido diversas organizaciones para el 2-1-1 en los 50 estados con el objetivo de ayudar a las personas y a las familias a contactar con los recursos más apropiados o más cercanos en su comunidad a fin de obtener la ayuda que necesitan.

Como ocurre en otras comunidades de EE. UU., San Diego ofrece multitud de servicios sociales, pero acceder a ellos puede resultar difícil, intimidar y estigmatizar a muchas personas. 2-1-1 San Diego atiende más de 600 000 llamadas confidenciales al año y ofrece ayuda a un condado con una gran población militar y 3,3 millones de residentes permanentes para orientarles sobre cómo pueden acceder a más de 6000 programas de servicios sociales y sanitarios.

Tras explicar sus necesidades, las personas que llaman se derivan a uno o a varios de los aproximadamente 1200 socios y organismos existentes como, por ejemplo, Courage to Call, un programa de soporte gestionado por veteranos y orientado a este sector de la población. Si existe alguna barrera relacionada, por ejemplo, con el idioma o si un usuario tiene dificultades para proporcionar la información pertinente, se le ofrece ayuda para poder solicitar alimentos, un hogar, asistencia para disfrutar de servicios de suministro público, asesoramiento o servicios sanitarios.

Hasta hace poco, 2-1-1 San Diego compartía muy poca información con los socios. Los usuarios tenían que repetir la información y los detalles del caso cada vez que llamaban, lo cual suponía mucho tiempo y perjudicaba la experiencia de uso. Era evidente que, con tantos individuos solicitando servicios tan variados, era necesario conocer qué organismo se encargaba de cada persona y vincular los registros de los socios para poder ofrecer recomendaciones apropiadas. La organización carecía también de un medio para conocer los resultados o la eficacia del servicio: tras efectuar la referencia oportuna, no existía la manera de conocer si un usuario había encontrado la ayuda que necesitaba.

Lamentablemente, esto sucede con muchos servicios 2-1-1 de todo el país. Peter Battistel, director tecnológico de 2-1-1 San Diego, explica: "Por lo general, no existe un vínculo apropiado entre los servicios sociales o no son tan eficaces como deberían. Son muchos los usuarios que llaman reiteradamente y varios organismos suelen atender a las mismas personas. En San Diego, pudimos observar que la comunidad necesitaba un medio que consolidara la información de los usuarios y de los proveedores de servicios en un mismo lugar".

Crear un registro compartido

Tras recibir financiación de organizaciones como Veterans Transportation and Community Living Initiative, Molina Healthcare y Alliance Healthcare Foundation, y con una cantidad importante de fondos internos, 2-1-1 San Diego decidió remodelar su sistema de intercambio de información comunitaria (CIE). Como resultado, se obtendría una vista única y fiable de socios y organismos del condado. Este sistema proporciona datos procesables mediante una serie de evaluaciones exhaustivas, una herramienta de calificación de riesgo, una herramienta de planificación de casos de la comunidad y una conexión mejorada con los servicios que abordan los determinantes sociales de la salud. Si los usuarios aceptan el uso del sistema CIE, será posible compartir su registro de forma segura con otros organismos asociados, en el que se incluirá su historial de llamadas al 2-1-1 y los acontecimientos más importantes.



“Informatica y Salesforce nos han brindado un medio para conectar los socios del condado de San Diego con datos fiables, lo cual puede permitirnos mejorar los resultados y el servicio ofrecido a más de un millón de personas”.

Peter Battistel
Director técnico
2-1-1 San Diego

 **Informatica**™

Con un número tan grande de socios en toda la comunidad, 2-1-1 San Diego debe incorporar una amplia variedad de datos de diversas fuentes como, por ejemplo, hojas de cálculo e información de sistemas de gestión de relaciones con los clientes (CRM) propios. Para que el sistema CIE fuera una opción viable y los socios aceptaran su uso, la organización debía complementar la plataforma de CRM Salesforce con integración de datos en cloud y gestión de datos maestros (MDM) para que los datos fueran accesibles y fiables. 2-1-1 San Diego necesitaba integración en tiempo real, cumplimiento con las normas HIPAA y otras para proteger la información confidencial y una solución que pudiera ampliarse y mantenerse con facilidad.

“Mantuvimos una sesión de diseño y planificación con Salesforce y llegamos a la conclusión de que necesitábamos middleware para lograr nuestros objetivos”, destaca Battistel. “Nuestros consultores de Salesforce elaboraron un listado muy preciso de requisitos para la integración de datos en cloud y la MDM, e Informatica lo analizó a fondo. No puedo decir lo mismo de otras soluciones que barajamos”.

Junto a los servicios profesionales de Informatica, la organización empleó los Intelligent Cloud Services de Informatica para incorporar datos de varios organismos en Salesforce. Cloud MDM—Customer 360 for Salesforce de Informatica elimina registros duplicados, imprecisos e incompletos, y ofrece una visión más completa y precisa de los usuarios y los socios.

“Informatica se comportó de manera muy servicial cuando trabajábamos para mejorar nuestro sistema de intercambio de información comunitaria: nos ofreció un precio ventajoso teniendo en cuenta nuestra posición como organización sin ánimo de lucro y formó a nuestro ingeniero hasta que adquirió todos los conocimientos pertinentes”, destaca Battistel.

Prestar atención con antelación

Apenas siete meses después del lanzamiento del sistema CIE, 2-1-1 San Diego superó los 100 000 registros personales en la base de datos de dicho sistema. Aproximadamente un tercio aceptó el uso compartido de la información en la red del sistema CIE. La organización trabaja para que los usuarios tengan constancia de que, al poder compartir el registro, no tendrán que pasar por el mal trago de contar su historia una y otra vez, y que los profesionales podrán ofrecer recomendaciones con antelación sobre servicios y atención, lo cual supondrá una mejora en su calidad de vida. Por ejemplo, con el intercambio de información en tiempo real con los socios durante una llamada, 2-1-1 San Diego ayuda a los veteranos y a otros usuarios a solicitar un servicio de transporte, que suele ser necesario para poder acceder a otros servicios.

“El impacto que estamos teniendo con Informatica y Salesforce es importante”, afirma Battistel. “La duración de las llamadas está disminuyendo y estamos recibiendo cada vez menos llamadas repetidas de personas con el mismo incidente. Podemos orientar mejor a los clientes sobre los recursos adecuados, ya que disponemos de más información de antemano, y nuestros socios pueden ser más proactivos porque ya saben de qué va el asunto cuando les remitimos un usuario”.



Pilares de la solución:

- Informatica Intelligent Cloud Services
- Informatica Cloud MDM - Customer 360 for Salesforce

Análisis más detallado de los resultados

Con el sistema CIE, 2-1-1 San Diego obtiene información detallada sobre las personas que atiende, lo cual ofrece una perspectiva más amplia de las tendencias de la comunidad a gran escala; esto puede resultar útil para determinar la política y el apoyo necesario a fin de garantizar que los recursos se utilicen donde más se necesitan. Los encargados de la planificación de la comunidad pueden usar esta información para abordar los desafíos locales y apostar por el cambio, mientras que los proveedores de servicios médicos y sociales pueden tramitar solicitudes de subvenciones para financiar servicios adicionales. Al disponer de contexto y de información detallada de cada caso, los organismos pueden tomar decisiones fundamentadas y transferir los clientes a otros servicios médicos y sociales con más facilidad.

"Al utilizar los servicios de Informatica para obtener unos datos de calidad e integrados, podemos analizar mejor la información y trabajar con nuestros socios para conseguir comunidades más felices y más saludables", afirma Battistel.

Rompiendo barreras

Al contar con datos fiables y seguros, 2-1-1 San Diego está acabando con los silos en el servicio, mejorando el acceso y reduciendo el coste de cada llamada atendida. En los próximos años, tiene previsto que la base de datos del sistema CIE aumente hasta los 1,5 millones de personas, aproximadamente un 45 por ciento de la población del condado.

"Informatica y Salesforce nos han brindado un medio para conectar los socios del condado de San Diego con datos fiables, lo cual puede permitirnos mejorar los resultados y el servicio ofrecido a más de un millón de personas", destaca Battistel. "Al integrar y controlar los datos, podemos remitir a los usuarios al recurso adecuado a la primera y mejorar el nivel de servicio que prestamos".