

El Hospital Puerta de Hierro optimiza su gestión del personal mediante una plataforma de comunicación inteligente por WhatsApp.

160WORLD SU PARTNER EN SANIDAD PARA NOTIFICACIONES MÓVILES



Hospital Universitario
Puerta de Hierro
Majadahonda



¿ES POSIBLE REDUCIR LOS TIEMPOS Y AUMENTAR LA SEGURIDAD JURÍDICA EN LA GESTIÓN DEL PERSONAL?



La principal tarea de RR.HH. es la de cubrir las necesidades de personal. Pero el gran número de plazas, la alta rotación y la falta de medios puede hacer que en lugar de eso el grueso de su jornada se dedique a intentar contactar por teléfono con los candidatos.

Y decimos intentar porque, primero, los profesionales sanitarios no pueden atender llamadas mientras están trabajando. Y segundo: debe cumplirse con la reglamentación de la Comunidad de Madrid en cuanto al registro de las comunicaciones con los candidatos, cosa que es complicada cuando no te descuelgas el teléfono.

El resultado es que contactar con los candidatos **consume demasiado tiempo** (y por tanto coste) y hay una **falta de seguridad** que genera conflictos con el personal que está pendiente de una contratación: cualquier persona puede argumentar que no se le ha llamado, cosa que aunque se haya hecho es difícil de demostrar.

“Los técnicos se pasaban el 60% de su jornada enganchados al teléfono. Ahora tienen tiempo para gestionar la bolsa de una forma mucho más dinámica”

RESUMEN



1

Problema

- Demasiado tiempo consumido para contactar con los candidatos.
- Necesidad de un sistema de registro de las comunicaciones.

2

Solución

- Desarrollo e implantación de una plataforma de notificaciones móviles por WhatsApp para el Departamento de RRHH.

3

Resultados

- Tasa de lectura de los mensajes vía WhatsApp del 99,1%.
- Tiempo de los técnicos destinado a llamadas telefónicas reducido en 32 horas solo en un mes.



99,10%
Tasa de lectura

32H
Ahorradas en un mes



“Necesitábamos una solución para el gran volumen de llamadas y el tiempo que los técnicos tenían que destinar a contactar con los trabajadores, y que además les ofreciera tener una trazabilidad”.

UNA PLATAFORMA DE MENSAJERÍA QUE CUMPLE CON LOS CRITERIOS DE EFICIENCIA Y TRAZABILIDAD.

Juan Manuel Martín Giner, jefe de servicio de informática del Hospital Puerta de Hierro: “desde personal nos preguntaron si conocíamos una solución que les pudiera ayudar a ahorrar tiempo y costes, y que ofreciera una cobertura en cuanto a trazabilidad”.

Se pensó en un sistema de comunicación por mensajería que cumpliera con los requisitos de eficiencia y trazabilidad. Al contrario que una llamada, un mensaje puede permanecer en el teléfono de los profesionales hasta que terminen su turno y sirve para informarles del puesto disponible.

El hospital cuenta con una plataforma propia de SMS pero no cumple con esos requisitos. Por lo tanto, desde la Dirección de Informática del Hospital contactaron con **160World**, empresa que ofrece un servicio de recordatorios inteligentes para citas a los pacientes.

Como resultado, 160World ha desarrollado y personalizado una aplicación web que permite el envío de comunicaciones por diferentes medios (WhatsApp y SMS) con los candidatos a los puestos. Además ha añadido un sistema inteligente que permite que el candidato pueda confirmar o rechazar esa oferta en el momento, sin necesidad de salir del entorno, facilitando el proceso y el registro de todas las comunicaciones.

32 HORAS DE PERSONAL LIBERADAS SOLO EN UN MES.

Fernando Rodríguez, técnico informático del departamento de RR.HH. y responsable de la implantación del nuevo sistema asegura: “Ha habido un cambio cualitativo brutal. El índice de lectura de los mensajes vía WhatsApp es del 99,1%”. Si la entrega por WhatsApp no es posible (por ejemplo, porque el destinatario no tiene instalada esa aplicación) el sistema lo detecta automáticamente y envía la comunicación por SMS.

¿Qué supone esto para los técnicos de personal? Según nos indica Fernando, “solo en el mes de julio hemos ahorrado más de 32 horas destinadas a llamadas telefónicas”.

Esto, además del evidente ahorro que supone, permite que los técnicos puedan destinar más tiempo a tareas de mucho más valor: buscar los mejores profesionales, hablar con los responsables de cada planta y atender sus peticiones, gestionar las vacantes de forma más dinámica, etc.

LA SEGURIDAD DE TENER REGISTRO DE CADA COMUNICACIÓN.

Este era otro de los grandes problemas. Cuando se ofrece un puesto a un profesional de la bolsa de empleo hay que saber si está interesado o no. Ahora el candidato puede notificarlo al momento desde el propio mensaje.

Esta plataforma ofrece una seguridad total de forma que en todo momento se puede demostrar si una persona ha recibido una comunicación, si la ha leído y si ha respondido. “Desde que utilizamos este sistema no hemos tenido ninguna reclamación al departamento jurídico relativa a los avisos para puestos”, asegura Fernando.

SOLUCIÓN EFECTIVA, SENCILLA Y RÁPIDA.

Una de las claves de esta plataforma es su facilidad de uso. Puede estar operativa en una o dos semanas y usarse desde el primer día con una formación mínima.

Esta plataforma es una solución flexible que puede adaptarse a diferentes necesidades de los hospitales públicos, ayudando a optimizar sus procesos y recursos.

160WORLD SU PARTNER EN SANIDAD PARA NOTIFICACIONES MÓVILES

**CONVIERTA SIMPLES RECORDATORIOS POR SMS EN EFICACES RECORDATORIOS INTELIGENTES.
INCORPORA WHATSAPP Y CONSTRUYA NUEVAS EXPERIENCIAS CONVERSACIONALES CON SUS PACIENTES.
AUTOMATICE LAS LLAMADAS DE VOZ Y DELES VIDA MEDIANTE AGENTES CONVERSACIONALES INTELIGENTES.**

LE AYUDAMOS A ENCONTRAR LA MEJOR SOLUCIÓN. SOLICITE SERVICIO DE CONSULTORÍA GRATUITO.

160World, S.L - www.160world.com - 868185585 - 160world@160world.com

