

Uso de IA e IAGen en la prestación de ayudaDIGITAL a los profesionales sanitarios

APISA 2024

JUAN CARLOS RUBIO PINEDA



EL SAS EN CIFRAS

1

PRESUPUESTO Y POBLACIÓN

- Presupuesto

13,89M €/a

- Población

8,85M

2

PROFESIONALES

- 126K:

- 31K PRIMARIA

- 95k HOSPITAL

3

ATENCIÓN PRIMARIA

- 1560 AP

- 80K CONSULTAS

- 7M URGENCIAS

4

ATENCIÓN HOSPITALARIA

- 14M CONSULTAS

- 5M URGENCIAS

- 500K OPERACIONES

Descripción de ayudaDIGITAL

ayudaDIGITAL es **24x7 omnicanal** y utiliza **inteligencia artificial** en todos los canales de contacto (correo, web, App móvil, WhatsApp y teléfono).

Alcance

Servicios de
ayudaDIGITAL
TIC

126K
personas
usuarias

Servicios

ServiceDesk
único omnicanal

- Correo
- Web
- App
- Movil
- Whatsapp
- Teléfono
- **¿Video?**

Volúmenes

El ServiceDesk de
AAPP más grande
de España

- 800K tickets/año
- 80K activos
- 800 aplicaciones

Transformación

Innovación y
evolución
tecnológica

- Contact-Center
Omnicanal
automatizado
- Asistentes
Digitales IA y
GenAI

EL SAS EN CIFRAS

1

PRESUPUESTO Y POBLACIÓN

- Presupuesto

13,89M €/a

- Población

8,85M

2

PROFESIONALES

- 126K:

- 31K PRIMARIA

- 95k HOSPITAL

3

ATENCIÓN PRIMARIA

- 1560 AP

- 80K CONSULTAS

- 7M URGENCIAS

4

ATENCIÓN HOSPITALARIA

- 14M CONSULTAS

- 5M URGENCIAS

- 500K OPERACIONES

Inteligencia Artificial en ayudaDIGITAL

ASISTENTE DIGITAL OMNICANAL PARA USUARIOS (AYDI)

- Omnicanal
- **Autoservicio, acceso al conocimiento**
- **cross-channel.**

PLATAFORMA ESPECÍFICA DE AI / GENAI PARA SERVICEDESK

- Automatización por **IA para la resolución de solicitudes**



ASISTENTE DIGITAL COPILOT PARA TÉCNICOS DE SOPORTE (DAFA)

- **Copilot a agentes y supervisores** integrado
- **calidad de la información.**

ASISTENTE DIGITAL COPILOT PARA GESTORES DE SERVICIO (DASA)

- **calidad del servicio**
- Capacidades predictivas

Profesional sanitario contacta con ayudaDIGITAL mediante WhatsApp y es atendido por AYDI



Profesional sanitario contacta con ayudaDIGITAL por teléfono y es atendido por una agente del ServiceDesk





Junta de Andalucía