

ayudaDIGITAL: el aliado de los profesionales del SAS para utilizar sus soluciones digitales

Image



El Soporte Integral de Soluciones Digitales del SAS para todos sus profesionales, ayudaDIGITAL, fue el protagonista del último "Viernes Tecnológicos Regionales", celebrado por la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones. Esta iniciativa tiene una periodicidad bimensual y su objetivo es ser punto de encuentro del todo el personal TIC del SAS.

Desde su puesta en marcha, hace ya más de un año, ayudaDIGITAL tiene como misión principal acercar las soluciones digitales a los profesionales de SAS para que se conviertan en aliadas en su desempeño profesional y no sean una barrera en su trabajo diario, prestando un servicio 24/7 y poniendo a su alcance diferentes herramientas de respuesta, conocimiento y aprendizaje.

Este mensaje, junto con la exposición de algunas de las funcionalidades que se han desarrollado en los últimos meses, como la de poner como interesados a compañeros cuando un usuario registra una solicitud, lo que le permite hacer seguimiento y llevar a cabo las mismas acciones en dicha solicitud; el chat habilitado en el área personal y la app móvil ayudaDIGITAL, las mejoras en el buscador general de solicitudes o el nuevo botón de llamadas salientes para los profesionales TIC, han sido algunas de las materias que se han abordado Horacio Miguel Hurtado Morales, responsable de ayudaDIGITAL, y Miguel García Martínez, jefe de proyecto de la Oficina Técnica de Proyectos, durante la sesión de este "Viernes Tecnológico Digital".

También comentaron la funcionalidad de la estimación de tiempos de #atención en la centralita de llamadas, la identificación automática si llamas desde un teléfono enrolado en Whatsapp y la posibilidad que se ofrece de hacer "*cross chanel*" a la app para aquellos usuarios que están en cola de llamadas y tienen la app instalada.

Además, de un nuevo servicio en el que se está trabajando que nace de la necesidad de mantener informados a los usuarios de qué está pasando y dónde, cuando hay una interrupción en el servicio, sea por motivo de una incidencia o de una parada planificada de alguna aplicación: una ventana de #transparencia para que, 24/7, se pueda conocer qué está sucediendo.

ayudaDIGITAL pone a disposición del personal del Servicio Andaluz de Salud diferentes canales de contacto y de información como la app ayudaDIGITAL, este portal web, Whatsapp, Chat, e-mail, teléfono y el acceso

a ayudaDIGITAL desde el Escritorio de lo ordenadores de trabajo de los profesionales.