

Atos Engaged Employee Experience

als Antwort auf die Herausforderungen von
Gesundheitsdienstleistern



Atos

Gesundheitsdienstleister stehen zunehmend vor der Herausforderung steigender Kosten, mangelnder Ressourcen, der Erwartung der Patienten an eine lebenslange persönliche Erfahrung, einer präskriptiven Pflege, dem sicheren Umgang mit persönlichen Daten, der Herausforderung und dem Druck, auf die pandemischen Einschränkungen zu reagieren, und den ständig wachsenden Erwartungen und Ansprüchen von Patienten und Mitarbeitern. Angesichts all dieses Drucks ist

das Risiko eines Burnouts der Mitarbeiter und größerer Zwischenfälle unvermeidlich. Das Potenzial der digitalen Technologie, eine breite Palette von Optionen zu bieten, um Gesundheitsdienstleistern auf ihrem Weg zu Verbesserung, Modernisierung und Effizienz zu helfen, ist beträchtlich. Das Atos Engaged Employee Experience (AEEE) deckt alle Bereiche ab, in denen Gesundheitsdienstleister traditionell Probleme haben, wie zum Beispiel,

- Modernisation of end devices and applications
- Smooth and secure migration to cloud
- Faster decarbonization innovation to Net-zero targets
- Automation of services and processes
- Security of people, data, systems, and devices
- Digital inclusion and accessibility

um alle erforderlichen Komponenten, um die Gesundheitsversorgung effizient, kostengünstig, flexibel, attraktiv und angenehm für Patienten und Mitarbeiter zu gestalten.

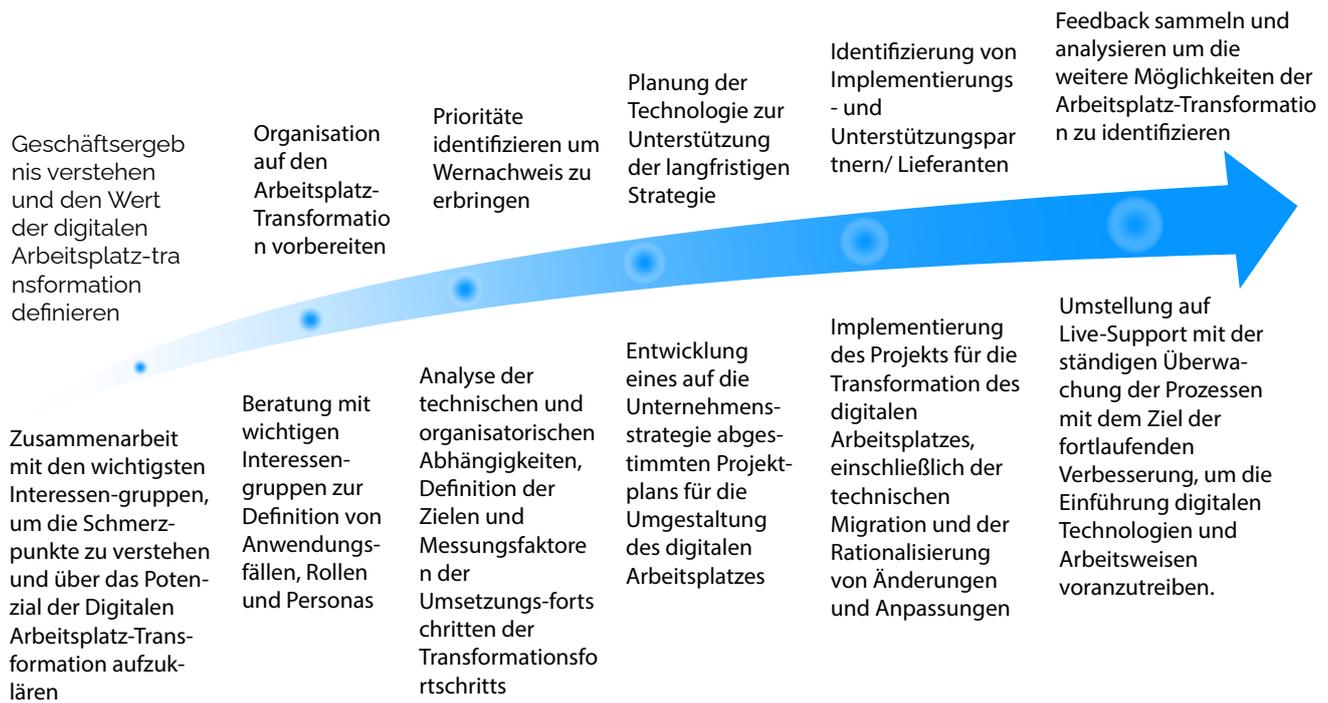


Mit dem Fokus auf Mitarbeiter und Patienten unterstützt Atos seine Kunden aus dem Gesundheitswesen auf ihrem Weg zur digitalen Transformation, der die Entwicklung einer digitalen Strategie, die Implementierung von Technologien und die fortlaufende Unterstützung bei geschäftlichen

Veränderungen umfasst. Als weltweit anerkannter Marktführer im Bereich der digitalen Transformation verfügt Atos über umfangreiche Kenntnisse und Erfahrungen, um Gesundheitsdienstleister in allen Phasen seiner digitalen Reise zu unterstützen.



Meilensteine der Digital Journey aus Sicht des Kunden



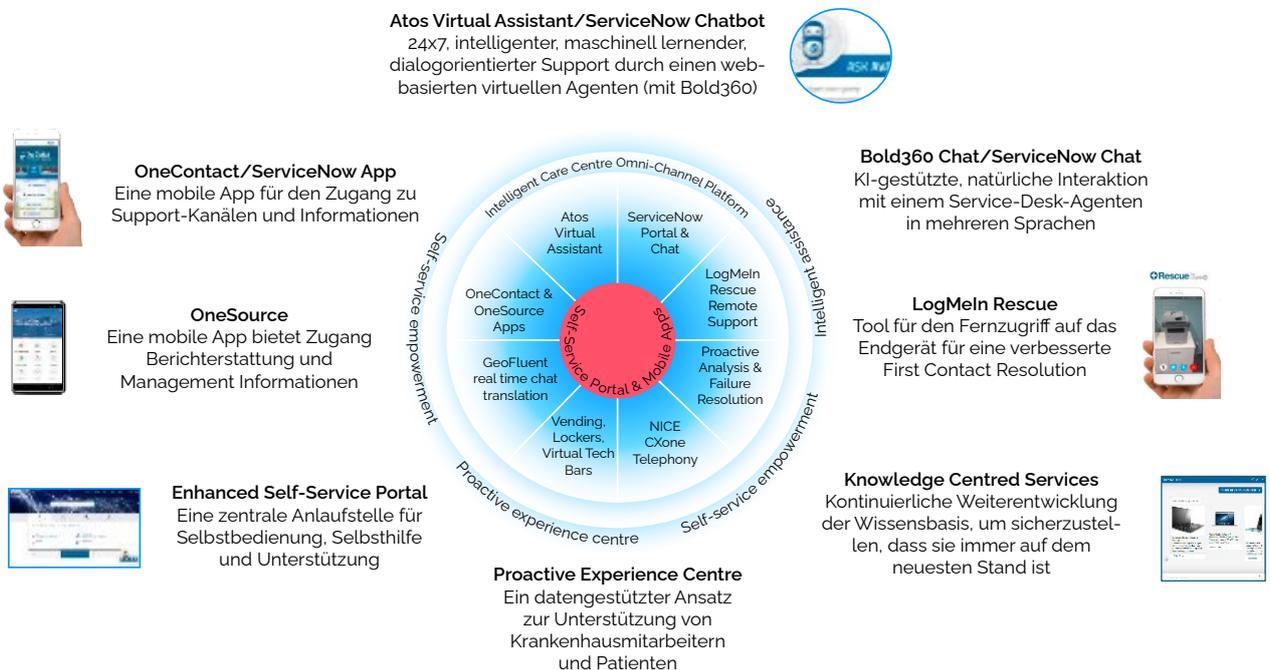
Intelligent Care Center: Modern and Comfortable User Support

Atos KI-gesteuertes Intelligent Care Center (ICC) enthält:

- Chat- und Voice-Bots
- Web-Chat
- Benutzerorientiertes Knowledge Management
- E-Mail-Automatisierung
- Vollständige Automatisierung der Erledigung von Vorfällen, Aufgaben und Anfragen
- Proaktive und vorausschauende Analysen

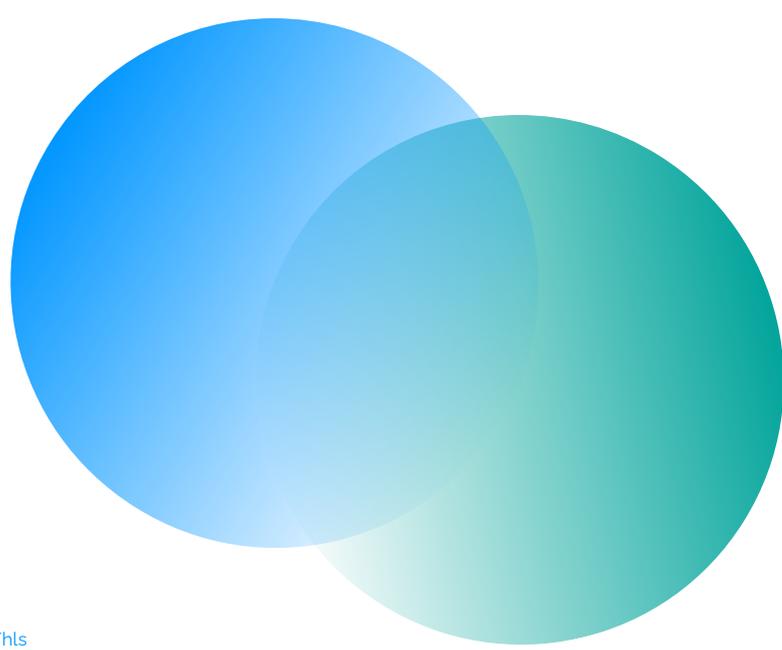
Das ICC bietet Endnutzern Tor zu modernen Möglichkeiten des Zugangs zu umfassender Unternehmensunterstützung

mit 100%iger Verfügbarkeit und extrem hohen Zufriedenheitsraten. Vollständig digitalisiert und immer verfügbar, erfüllt das ICC die höchsten Anforderungen und Erwartungen von Endnutzern unterschiedlichen Alters, Berufs und IT-Vertrauens. Darüber hinaus reduziert die vom ICC Proactive Experience Center durchgeführte Analyse der Endnutzerdaten den Supportbedarf durch proaktive Fehlerbehebung und sorgt so für eine ununterbrochene Serviceverbesserung und eine durch Experience Level Agreements (XLA) gemessene Endnutzerzufriedenheit.



Durch den Einsatz neuester Technologien, darunter Selbstbedienungsportale, mobile Fernanwendungen, virtuelle Assistenten (AVA) in Kombination mit automatischer Übersetzung in 38 Sprachen, ermöglicht unsere cloudbasierte ICC-Plattform Gesundheitsdienstleistern, neue Formen der Fernunterstützung und proaktiven Zusammenarbeit zu entdecken. Tech Docs, Smart Vending und Lockers verändern die Reaktionsfähigkeit von Dienstleistungen, erweitern den technischen Horizont von Mitarbeitern und Patienten, befähigen sie mit neuen Fähigkeiten, Kenntnissen und Fertigkeiten und ziehen neue Talente an, die von den neuesten modernen Arbeitsmethoden angezogen werden.

Darüber hinaus bietet das Atos Proactive Experience Center (PXC) Hilfe, noch bevor der Endbenutzer merkt, dass sie benötigt wird! End User Computing Analytics (EUCA) sorgt für eine proaktive Überwachung und Verwaltung der Umgebung des Gesundheitsdienstleisters, was bedeutet, dass Probleme beseitigt werden, bevor sie auftreten, und somit Ausfälle vermieden werden, um Zwischenfälle zu vermeiden und die Benutzererfahrung zu verbessern. Das proaktive Pflegemodell führt also zu einer Verringerung von Zwischenfällen, einer höheren Effizienz der Mitarbeiter und einer höheren Benutzerzufriedenheit, wie im folgenden Beispielszenario gezeigt wird.



For more information: <https://atos.net/hls>

Atos is a registered trademark of Atos SE. March 2022. © Copyright 2022, Atos SE. Confidential Information owned by Atos group, to be used by the recipient only. This document, or any part of it, may not be reproduced, copied, circulated and/or distributed nor quoted without prior written approval of Atos.