ATLASSIAN + MUTUALSER

> Con la adopción de Jira Service Management, en abril del 2021, tuvimos un aumento del cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio de 80% para 85%. En enero de 2023 el cumpliento pasó a 97%.

FARLEY BONFANTE
Coordinador de Infraestructura y Operaciones

mutualser
Atención sin tanta vuelta

90%
De las solicitudes para el área de tecnología llegan por Jira Service Management

800
Prestadores de servicio añadidos al sistema de gestión de solicitudes

17%
Aumento del cumplimiento de SLAs: 80% en 2021 a 97% en 2023

Empresa usa Atlassian y se convierte en referente del sector

Al migrar para Jira Service Management, Mutualser logró 97% de cumplimiento de los acuerdos de niveles y pasó a ser referente para empresas de salud.

ATLASSIAN | bit2bit americas

MUTUALSER

Mutualser es la Entidad Promotora de Salud (EPS) número 1 en la evaluación del Gobierno de Colombia y actúa en la atención de salud de más de 2,5 millones de personas, con una red formada por más de 800 prestadores de servicios en la región caribeña del país.

INDUSTRY
Life Sciences

LOCATION
Latin America

NUMBER OF USERS
>800

SOLUTION PARTNER
Bit2Bit

ATLASSIAN PRODUCTS & APPS

- **Jira Service Management** — Collaborative IT service management
- **Opsgenie** — Modern incident management
- **Jira Software** — Project and issue tracking
- **Confluence** — Document collaboration

RETO

Mutualser entendió que la herramienta que tenían era obsoleta y no les permitía configurar ni parametrizar los procesos que habían sido actualizados y ya estaban documentados.

SOLUCIÓN

Al adaptarse a ITIL v4, arquitectura empresarial y certificaciones ISO, vieron una oportunidad de mejorar la gestión de solicitudes, incidentes, mesa de servicio y cambios.

IMPACTO

Con Jira Service Management, 90% de las solicitudes pasaron a llegar por el portal y se automatizó el proceso de identificación y clasificación de incidentes.

Cómo una empresa de salud de Colombia se convirtió en referencia del sector al integrar las soluciones Atlassian

Después que integró la utilización de Jira Service Management, Opsgenie, Confluence y Jira Software, pasó a ser referente para otras empresas de salud

Mutualser es la Entidad Promotora de Salud (EPS) número 1 en la evaluación del Gobierno de Colombia y actúa en la atención de salud de más de 2,5 millones de personas, con una red formada por más de 800 prestadores de servicios en la región caribeña del país.

El sistema de salud colombiano está formado por dos sistemas coexistentes: el régimen contributivo (privado) y el régimen subsidiado por el gobierno (gratuito). Ambos proporcionan cobertura universal, acceso por igual a medicamentos, procedimientos quirúrgicos, servicios médicos y odontológicos.

Mientras el Ministerio de Salud y Protección Social es el responsable de desarrollar políticas y de regular la salud en el país, las EPS se encargan de implementar los objetivos fijados por el gobierno, conformando una red de prestadores en servicios de salud (clínicas, hospitales, laboratorios y farmacias).

En ese contexto, Mutualser actúa en los dos regímenes y tiene como misión fomentar hábitos de vida saludable y brindar una experiencia en salud cercana, sencilla y sin tanta vuelta.

Regulaciones también son oportunidades

Cómo EPS, Mutualser está pendiente de las condiciones reguladoras del gobierno de Colombia, incluso una resolución que obligó a todas las EPSs a adaptar sus servicios tecnológicos conforme estipulaciones del Ministerio de Tecnología. Entre esas estipulaciones estaba el marco de trabajo de ITIL versión 4 y una visión actualizada de arquitectura empresarial, seguridad de información además de las certificaciones ISO 27000 e ISO 27001.

Con estas regulaciones, Mutualser tuvo que madurar sus procesos para seguir prestando sus servicios 24x7 cumpliendo las determinaciones del gobierno. En este momento, vieron estos nuevos marcos de trabajo como una oportunidad

para implementar buenas prácticas y optimizar sus procesos de gestión de solicitudes, gestión de incidentes, mesa de servicio y gestión del cambio. También, entendieron que la herramienta que tenían era obsoleta y no les permitía configurar ni parametrizar los procesos que habían sido actualizados y ya estaban documentados. “Veníamos trabajando con una herramienta open source muy estática y con procesos de ITSM muy obsoletos”, cuenta Farley Bonfante, Coordinador de Infraestructura y Operaciones.

> “Los flujos y la regla de automatización que surgió con la adopción de Jira Service Management y Opsgenie nos permitió organizar mejor a los equipos.
>
> **FARLEY BONFANTE**
> Coordinador de Infraestructura y Operaciones

Como ya trabajaban con Jira Software Cloud y con la metodología de desarrollo Scrum, empezaron a buscar una nueva herramienta que pudiera optimizar la transformación de las definiciones de los equipos de operación en insumos para los equipos de proyectos. Fue así que llegaron al Jira Service Management, que ofreció la integración precisa con todas las otras herramientas que ya utilizaban. Para ejecutar el proyecto, tuvieron el apoyo y soporte del Platinum Enterprise Solution Partner de Atlassian, bit2bit Americas. “La fácil comunicación con el partner nos ayudó mucho a agilizar la resolución de contratiempos, la organización de equipos y la fluidez de procesos”, explica Farley Bonfante.

Esa integración formó parte de un movimiento más amplio de transformación del área de tecnología de la empresa: hoy trabajan 100% en la nube, sin tener servicios on premise o server. Además, tienen áreas de desarrollo in house y de analítica de data predictivas. “Hoy somos muy fuertes en tecnología y esto forma parte de una visión de alta gerencia. Hacemos mucha analítica de datos, manejamos infraestructura como código, hay mucho poder tecnológico. En total, somos 105 personas en el área de tecnología”, cuenta Farley Bonfante, Coordinador de Infraestructura y Operaciones.

Los impactos de la adopción del Jira Service Management

Con la adopción del Jira Service Management, Mutualser logró cambiar la cultura de envío de solicitudes para el área de tecnología a través de un punto de contacto principal: hoy, un 90% de las solicitudes llegan por el portal y solamente un 10% por otros canales como correo electrónico, Teams y WhatsApp.

Según Farley Bonfante, antes del Jira Service Management ellos venían trabajando en la asignación de casos de una manera un poco desordenada. Tenían claro en su matriz de escalamiento a quién deberían escalar los tickets, pero tenían un doble trabajo porque la herramienta no lo hacía automáticamente y tenían que hacerlo de forma manual. Les tocaba tener personal que no era de tecnología tomando estos casos y había una incertidumbre sobre lo que reportaban. ¿Los casos que surgían eran un tema de tecnología o de proceso? En general, los casos llegaban vía llamada telefónica, en un proceso informal. Muchas veces el caso no era un incidente de tecnología exactamente, sino una dificultad, desconocimiento o mal uso del usuario. Pero como el proceso de atención era poco parametrizado, estos casos también se convertían en incidentes de tecnología.

Con la adopción del Jira Service Management, se automatizó el proceso de identificación y clasificación de incidentes con la utilización de un flujo con filtros para asignarlos a los equipos correspondientes. “Gracias al Jira Service Management, pudimos añadir un rol que para nosotros fue muy especial, que es la figura de un dispatcher: una persona que tiene esa visión de la necesidad de organizar los pedidos de los usuarios de acuerdo con la priorización del caso, urgencia y la criticidad. Y a partir de ahí empezamos a mejorar el tiempo de atención a los usuarios.”, cuenta Farley Bonfante. “Jira Service Management mejoró un 100% el tema de la organización y escalonamiento que ahora se hace de forma optimizada”, concluye.

> “ Jira Service Management mejoró un 100% el tema de la organización y escalonamiento que ahora se hace de forma optimizada.
>
> **FARLEY BONFANTE**
> Coordinador de Infraestructura y Operaciones

Además del Jira Service Management, el equipo también empezó a trabajar con Opsgenie para la gestión de alertas, lo que también mejoró la colaboración entre los equipos. Antes de la integración, la herramienta de monitoreo mantenía la información en el sistema sin ofrecer una visión amplia de lo que estaba pasando con el servicio. “Los flujos y la regla de automatización que surgió con la adopción de Jira Service Management y Opsgenie nos permitió organizar mejor a los equipos”, explica Farley Bonfante.

Automatización para los clientes internos y externos

Antes de la adopción del Jira Service Management, solo personas internas con una cuenta corporativa de Mutualser tenían acceso al sistema para hacer solicitudes de servicio. Con el Jira Service Management, los servicios de autogestión fueron ampliados, y ahora incluso clientes externos tienen acceso.

Con el cambio, 800 prestadores de servicio (entre clínicas, hospitales, laboratorios y farmacias) fueron añadidos al sistema y pasaron a gestionar sus solicitudes a través de una mesa de servicio exclusiva para ellos en Mutualser. “Pudimos atender estos prestadores que requerían un canal medio para reportar y tener una comunicación inmediata con nosotros”, cuenta Farley Bonfante.

Además de los beneficios en la operación, el cambio estuvo en línea con la cultura corporativa de Mutualser de atención sin tanta vuelta, sin obstáculo. Aunque los afiliados no interactúen de forma directa con la empresa, garantizar la disponibilidad y la agilidad de los servicios a los prestadores tiene impacto en los usuarios finales. “Trabajamos con salud y nuestra respuesta a la red prestadora debe ser la más rápida posible. La autorización a la atención de un usuario tiene que ser inmediata”, finaliza Farley Bonfante.

Resultados positivos en distintas áreas

Las integraciones que Jira Service Management proporcionó generaron resultados importantes en distintas áreas de la empresa. Además de la organización y automatización de flujos en TI, lograron integrar la herramienta a eazyBI, y así, empezaron a tener una visión de los indicadores en tiempo real. “Nuestra visión de los reportes mejoró mucho una vez que, ahora tenemos

insumos para tomar mejoras inmediatas. Antes, teníamos una foto única solamente al final de cada mes y, ahora, seguimos todos los indicadores en tiempo real", cuenta Farley Bonfante.

La adopción de Jira Service Management también impulsó la mejora en los SLAs. En el momento de la migración, alrededor de 5 mil issues fueron trasladados de un sistema a otro, sin ningún problema. "Inmediatamente después de la adopción de Jira Service Management, en abril del 2021, tuvimos un aumento del cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio de 80% para 85%. En enero de 2023 el cumpliento pasó a un 97%", explica Farley Bonfante.

Además de la agilidad de notificación y resolución de los incidentes, hay otro factor que contribuye para la mejora del indicador de SLA: la mejora de los servicios de autogestión. En el portal de servicios, Mutualser pone a disposición de sus usuarios artículos/tutoriales para generar autoservicio, esto se logra a través de la base de conocimiento que se gestiona a través de Confluence, permitiendo una reducción de tiempo ya que no requiere un accionar del equipo TI. "Un ejemplo básico es la configuración de la VPN. Antes, este servicio requería una persona de TI, pero ahora, hay un artículo que guía a los usuarios para que lo hagan solos", cuenta Farley Bonfante.

La utilización del sistema por otras áreas de la empresa también es un dato positivo. Por ejemplo, el área de mercadeo que hace la gestión de todos los afiliados ya empezó a utilizar el Jira Service Management para recibir solicitudes.

El éxito del proyecto es reconocido incluso por otras empresas del sector de salud y bancario en Colombia y Latinoamérica. "Otra cosa que nos indica lo mucho que mejoramos nuestra estructura tecnológica es que nos transformamos en referencia para otras EPS. "Otras empresas ya nos consultan para diseñar proyectos de servicios tecnológicos para ellos, y ahora también están usando el Jira Service Management para recibir sus solicitudes. Hoy somos ejemplos para nuestros aliados de negocio", finaliza Farley Bonfante.

Explore what makes Jira Service Management Cloud different.
Learn more.

© 2023 Atlassian. All Rights Reserved. CSD-6624_DRD-10/23

ATLASSIAN