



E.P.S. Famisanar Ltda. Cafam
Colsubsidio
Bogotá, Colombia
www.famisanar.com.co

Industria:

Atención Médica

Ingresos Anuales:

US \$250 millones

Empleados:

922

Productos y Servicios de Oracle:

Oracle Portal
Oracle E-Business Suite On
Demand
Oracle Database
Oracle JDeveloper
Oracle Application Server
Oracle Support

“La plataforma de Oracle nos ha permitido implementar una base de datos confiable con excelentes tiempos de respuesta.”

– María Helena Forero O.
Directora de Sistemas,
E.P.S. Famisanar Ltda. Cafam
Colsubsidio

E.P.S. Famisanar Ltda. Cafam Colsubsidio, Logra Confiabilidad en su Información y Mejora Tiempos de Respuesta

E.P.S. Famisanar es una entidad promotora de salud de CAFAM y COLSUBSIDIO, creada para garantizar a nuestros afiliados y sus familias la prestación de servicios de salud con énfasis a la prevención, disponibilidad, calidad y eficiencia. En la actualidad, presta el servicio de salud a más de 1.300.000 de usuarios, siendo la quinta empresa de Seguridad Social de Salud en Colombia, y tiene el puesto número 124 dentro de las empresas más grandes del país.

Desafíos

- Mejorar la habilidad de procesar y administrar la información
- Elevar los niveles de servicio al cliente por medio de diferentes canales de comunicación

Solución

- Implementó el software de infraestructura de Oracle para crear un ambiente de TI altamente flexible y escalable que facilite el acceso a la información de negocio importante y ayude a mejorar el servicio al cliente
- Utilizó Oracle Portal como la base para un canal de servicio al cliente en línea permitiendo a la organización responder a las consultas de estados de afiliación, pagos, incapacidades, y riesgos en salud personalizados
- Mejoró los tiempos de respuestas de los procesos de compensaciones e ingresos con Oracle Database por un 50%
- Permitió la creación de un sistema de auto-respuesta capaz de responder a las llamadas en un tiempo récord de tres segundos
- Proveyó un sistema escalable para apoyar futuro crecimiento
- Aumentó la consistencia y la seguridad de la información con una base de datos centralizada