

Banc de Sang i Teixits revolucionaria su relación con los donantes gracias a la nube



**BANC DE SANG
I TEIXITS**

Ciente

El Banc de Sang i Teixits (BST), entidad pública clave en el sistema de salud catalán, tiene como misión garantizar la disponibilidad y el buen uso de la sangre, sus derivados y de los tejidos en Catalunya, impulsando el desarrollo de terapias basadas en la sangre, las células y los tejidos. En su objetivo de adaptarse a las nuevas demandas digitales de los ciudadanos, BST inició una transformación tecnológica profunda, apoyada en la nube de Microsoft Azure. Esta apuesta ha permitido una mejora notable en la experiencia del donante, optimización operativa y cumplimiento normativo.



Con Dynamics 365 hemos unificado la información del donante y mejorado nuestra capacidad de segmentar y activar campañas con comunicaciones más personalizadas. La automatización de flujos y la visibilidad en tiempo real de los indicadores nos permite optimizar las campañas en marcha y dedicar más tiempo a lo realmente importante: asegurar el suministro y mejorar la experiencia del donante.”

Toni Masi Roig, Direcció Corporativa i de Tecnologies de la Informació, Banc de Sang i Teixits.

100%

Eliminación del papel

+212%

De incremento
en comunicaciones digitales

+429%

Crecimiento del canal SMS
Consolidación de un modelo
mobile-first

100%

Automatización del proceso
de convocatorias

Necesidad de negocio

Banc de Sang i Teixits identificó la necesidad de contar con una solución CRM moderna que le permitiera:

- Mejorar la gestión de campañas de donación mediante segmentación más precisa y seguimiento personalizado.
- Incrementar el número de donaciones activas a través de comunicaciones más efectivas y multicanal.
- Unificar y centralizar la información del donante en una única plataforma, reduciendo duplicidades y errores.
- Obtener una visión 360° del donante para planificar acciones más eficaces y reactivar donantes inactivos.
- Automatizar flujos de trabajo internos para liberar al personal de tareas administrativas repetitivas y centrarse en la estrategia.
- Generar reportes e indicadores clave de desempeño en tiempo real que permitan optimizar campañas en marcha.

Solución

Para responder a sus necesidades de transformación digital, BST utiliza Microsoft Dynamics 365 como CRM desde hace varios años, consolidándolo progresivamente como plataforma central para la atención al donante. A lo largo de este tiempo, y con el acompañamiento continuo de NTT DATA, la solución ha ido evolucionando y ampliando sus capacidades. Esta solución ha permitido centralizar y automatizar todos los procesos relacionados con la gestión del donante, desde la convocatoria al donante hasta el seguimiento post-donación.

Dynamics 365 ofrece una visión unificada del ciudadano-donante, facilitando interacciones personalizadas, trazabilidad completa y segmentación avanzada. A través de su integración con Power BI y otras herramientas de Azure, el sistema proporciona *insights* accionables en tiempo real, lo que ha permitido optimizar la planificación de campañas y mejorar la experiencia general del usuario.

Próximos pasos

El Banc de Sang i Teixits (BST), junto con NTT DATA, está migrando su sistema de gestión de la sangre para cubrir todo el flujo de inicio a fin del proceso transfusional. Esta transformación tecnológica permitirá disponer de una visión 360° de la persona, tanto del donante como del paciente, a través del nuevo sistema denominado GEA.

GEA permitirá dar un salto cualitativo en la gestión de la sangre, potenciando y ampliando la trazabilidad ya existente mediante una visión integral de extremo a extremo del proceso transfusional, junto con una monitorización más avanzada de transfusiones y stocks. Esta evolución permitirá seguir tomando decisiones de forma ágil ante cualquier necesidad o emergencia, con mayor anticipación y nivel de detalle, reforzando aún más la capacidad de respuesta del sistema sanitario.

Este proyecto, impulsado por la colaboración entre el BST y NTT DATA, representa un salto cualitativo en innovación, seguridad y eficiencia, situando a Cataluña a la vanguardia de la gestión digital de la sangre en Europa.

El Banc de Sang se ha consolidado como referente europeo en el ámbito de la transfusión, y la transformación digital con el apoyo de NTT DATA, consiguiendo la modernización de su sistema de información, o cambiando la manera en que se gestiona, analiza y protege un recurso vital como es la sangre.



Resultados

- Mejora progresiva en la tasa de donaciones recurrentes, fruto de campañas cada vez más personalizadas y de la madurez del uso del CRM.
- Consolidación de un modelo *mobile-first*, con un crecimiento de +429% del canal SMS.
- Mejora en la fidelización de donantes activos mediante comunicaciones automatizadas y segmentadas.
- Reducción del tiempo de gestión administrativa y mayor enfoque del personal en tareas estratégicas.
- Consolidación de la base de datos de donantes, con información unificada y actualizada.
- Visibilidad total de la efectividad de campañas gracias a cuadros de mando interactivos y KPIs integrados en Dynamics 365.

La implantación de Dynamics 365 y el módulo de Convocatorias desarrollado por NTT DATA ha permitido transformar un modelo manual y sin trazabilidad en una plataforma digital, automatizada, escalable y orientada al dato, aumentando exponencialmente la capacidad de comunicación y respuesta del Banc de Sang i Teixits de Catalunya.

¿Por qué NTT DATA?

Desde el diseño de la arquitectura hasta la implementación de Dynamics 365, NTT DATA ha sido un socio estratégico en la transformación digital del Banc de Sang i Teixits. Gracias a su experiencia en proyectos de CRM dentro del sector público y sanitario, NTT DATA ha garantizado una implantación eficaz, segura y centrada en el ciudadano.

El enfoque consultivo y la capacidad tecnológica de NTT DATA han permitido adaptar Dynamics 365 a las necesidades específicas de BST, optimizando los flujos de trabajo, mejorando la calidad de los datos y facilitando la toma de decisiones. Esta colaboración refuerza el compromiso de NTT DATA con la innovación al servicio del bienestar social.





“

Acompañar al Banc de Sang i Teixits en la evolución de Dynamics 365 nos ha permitido consolidar un modelo de relación con el donante plenamente orientado al dato, con una visión 360° y trazabilidad de extremo a extremo. Este proyecto no solo refuerza nuestro posicionamiento en el ámbito del CRM para el sector público y sanitario, sino que sienta las bases para el siguiente salto cualitativo con GEA hacia una gestión transfusional más integrada, segura y eficiente, situando a Cataluña como referente europeo en innovación sanitaria.”

Laura Seguí, Manager Public Sector & Health, NTT DATA

“

La evolución de Dynamics 365 en el Banc de Sang i Teixits ha transformado un modelo manual y fragmentado en una plataforma digital, automatizada y escalable, con una visión unificada del donante y analítica accionable en tiempo real. Hemos trabajado en la optimización de procesos, calidad del dato y segmentación avanzada, logrando campañas más eficaces y una gestión más ágil que prepara el terreno para la integración completa del proceso transfusional a través de GEA.

Mariem Herrero, Manager CRM Solutions, NTT DATA