

La transformación digital de una aseguradora centenaria mediante el cloud



El cloud, palanca de transformación digital

Con más de un siglo de trayectoria, Santalucía, Compañía de Seguros y Reaseguros, es la matriz del proveedor de servicios de protección, ahorro y asistencia familiar, del Grupo Santalucía, que opera en España -donde es el noveno grupo asegurador por volumen de primas-, así como en Portugal y varios países de Latinoamérica: Colombia, México, Argentina y Chile.

El grupo asegurador, especializado en la protección familiar y líder en Seguros de Asistencia y Decesos, ha puesto en marcha un ambicioso plan de Transformación Digital con el objetivo de establecer una relación digital orientada a todos sus públicos

-clientes, empleados, proveedores, agentes y partners- en la que el cloud juega un papel clave. Para ello, Santalucía ha elegido a CGI, como partner tecnológico de confianza para ayudarle en este proceso de digitalización, aprovechando todo el potencial del [Cloud de Oracle](#).

Compromiso innovador para proporcionar la mejor experiencia de usuario

Fiel a los valores de integridad, servicio, protección, responsabilidad, solvencia y vitalidad, así como a su compromiso innovador, Santalucía ha llevado a cabo la modernización de su web pública y su portal de mediadores. El objetivo ha sido proporcionar la mejor experiencia a los usuarios finales, entre los que se encuentran sus clientes y su red de agentes, aprovechando al mismo tiempo las ventajas de la nube de Oracle, en términos de agilidad, flexibilidad y costes.

Para realizar este proceso de modernización, Santalucía eligió a CGI, que acumula un amplio conocimiento y experiencia probada en la tecnología de Oracle -del que es uno de sus partners de referencia a nivel europeo- y específicamente en la plataforma Oracle Cloud Infrastructure (OCI). Además, la compañía de origen canadiense cuenta con un equipo de profesionales con conocimiento experto en múltiples competencias de Oracle, tanto on-premise como en cloud, para proveer servicios gestionados en este entorno.

Este proceso se desarrolló en dos fases. En la primera, se abordó la modernización de la web pública de Santalucía para asegurar unos niveles máximos de disponibilidad y usabilidad. Coincidiendo con la actualización de esta web pública, que supuso el diseño de una arquitectura más sencilla de mantener y eficiente en costes, también se procedió a la migración tanto de la aplicación como de las bases de datos desde un entorno on-premise a una Infraestructura como Servicio (IaaS) en OCI. En la actualidad, esta se gestiona igualmente por los profesionales de CGI, y se focaliza en la gestión, calidad y crecimiento de los contenidos del portal, así como en la información de las bases de datos.

Tras comprobar los beneficios de esta evolución, a principios de 2022, Santalucía inició el desarrollo de un nuevo portal del mediador y la adaptación de sus múltiples servicios a la nube.

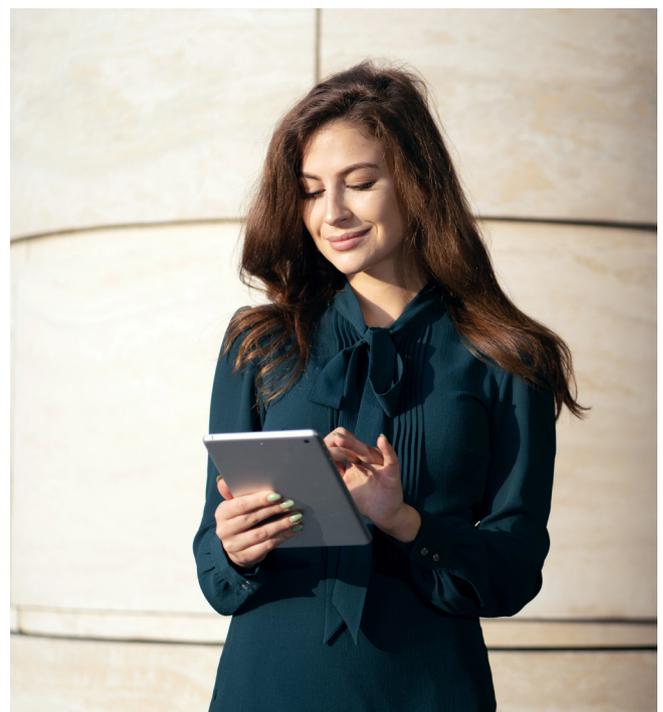
Cabe señalar que tanto la web pública como el portal de mediadores de Santalucía son clave para su negocio B2C y B2B2C. La compañía mantiene con sus clientes una relación basada en la cercanía, la confianza y la excelencia; en este sentido, la web pública facilita el acceso de los asegurados de

Santalucía a servicios como la consulta de pólizas, el alta de siniestros o la descarga de recibos, además de ser el escaparate para la atracción de nuevos clientes.

Por su parte, el portal de mediadores permite a las más de 1.000 corredurías profesionales y a los más de 200 agentes exclusivos de Santalucía realizar la presupuestación y contratación de seguros de los distintos ramos en los que opera la aseguradora. También posibilita a los mediadores la realización de diferentes gestiones sobre su cartera, desde la gestión del cobro de recibos hasta la gestión de siniestros, pasando por la consulta y modificación de datos.

CGI llevó a cabo la transformación del nuevo portal de mediadores de Santalucía, evolucionándolo hacia un entorno cloud con especial atención a la gestión del dato y garantizando la integración con los procesos de negocio internos de la aseguradora. Actualmente, este portal destaca por su nuevo diseño y el nivel de personalización, ya que se ha adaptado el menú y los permisos al perfil del mediador que se conecta, mejorando su experiencia de usuario.

Con el desarrollo de esta iniciativa también ha mejorado el control de acceso al área de clientes de la web pública y al portal de mediadores. En este momento, se efectúa a través del mismo sistema de single sign-on que Santalucía utiliza a nivel corporativo.



Además, se han homogeneizado y optimizado los recursos. Inicialmente, la web pública y el portal de mediadores contaban con servidores e instancias de red distintas, y ahora se ejecutan dos dominios de Oracle WebLogic en la misma IaaS y un único tenant, lo que significa una racionalización y optimización importante en el consumo de recursos, garantizando que se proporciona el mismo nivel de servicio.

En este nuevo entorno, CGI se encarga del mantenimiento de la web pública y el portal del mediador, en el marco de un servicio gestionado de TI en cloud de la infraestructura, bases de datos y gestor de contenidos, ofreciendo una mejora continua para la compañía aseguradora y respondiendo con eficiencia a sus nuevas necesidades técnicas y de negocio.



Santalucía y Oracle, una relación de innovación

Santalucía tiene la innovación en su ADN y siempre ha estado a la vanguardia en el uso de nuevas tecnologías. Desde hace décadas utiliza tecnología Oracle y, el núcleo de sus procesos está desarrollado en Java y buena parte de su stack tecnológico -incluidas sus BBDD- es Oracle. De manera que, Oracle y su plataforma de gestión de sitios y contenido es la solución perfecta para evolucionar su web pública y su portal de mediadores.

En cuanto al paso de estos entornos a la nube, el cloud de Oracle es de última generación y está considerado muy efectivo en coste. Al garantizar la viabilidad técnica y económica, la seguridad también ha jugado a favor. Cabe señalar que Oracle cuenta con una región cloud en Madrid, diseñada para ofrecer más de 100 servicios de Oracle Cloud Infrastructure (OCI), con una mínima latencia para sus clientes y partners en España y cumpliendo con la normativa en materia de protección de datos.

“CGI aporta a Santalucía su capacidad para cumplir con los estándares más exigentes en el sector asegurador. Su equipo de expertos cuenta con gran experiencia y un amplio abanico de competencias en las soluciones Oracle que nos permite aprovechar todo el valor de sus tecnologías”.

“Los profesionales de CGI son parte de nuestro equipo de gestión TI. Su sólido conocimiento en Oracle nos permite aprovechar todo el potencial que ofrece esta tecnología. De esta forma podemos centrarnos en el negocio y somos capaces de responder con agilidad a las demandas de un mercado altamente competitivo”.

Juan Manuel Francés

Responsable de PaaS de Santalucía

Resultados

Más usabilidad, disponibilidad, agilidad, control y resiliencia

Con esta iniciativa, tanto la web pública como el portal de mediadores de Santalucía han ganado en usabilidad, disponibilidad, fiabilidad y rendimiento, lo que ha contribuido a proporcionar una mejor experiencia de usuario. Así mismo, se ha reforzado el objetivo de Santalucía de generar una transformación digital permitiendo ofrecer sus productos y servicios de manera más eficiente y con mayor protección.

Ambos entornos se gestionan con Oracle WebCenter Sites, lo que proporciona a Santalucía un máximo control sobre los procesos de desarrollo, despliegue y mantenimiento, garantizando, además, su evolución continua. En este sentido, cabe señalar que la plataforma de gestión de la experiencia digital de Oracle está integrada con herramientas para la automatización de tareas en procesos de integración continua (CI), así como con sistemas de control de versiones y repositorios para la gestión de artefactos.

De esta forma, Santalucía ha logrado reducir el tiempo y agilizar la introducción de cambios, teniendo capacidad para llevar a cabo despliegues automatizados y contando con un histórico de todos los artefactos desplegados. Además, en esta nueva IaaS se ha configurado una herramienta de monitorización para la web pública y el portal de mediadores.

CGI proporciona un servicio de TI gestionado de mantenimiento proactivo que asegura la disponibilidad de la web pública y del portal de mediadores. Ambos se adaptan a la demanda para que ofrezcan la necesaria resiliencia y así responder de manera

eficiente a determinados picos, tales como los asociados al lanzamiento de nuevas campañas de marketing y publicidad en la web pública.

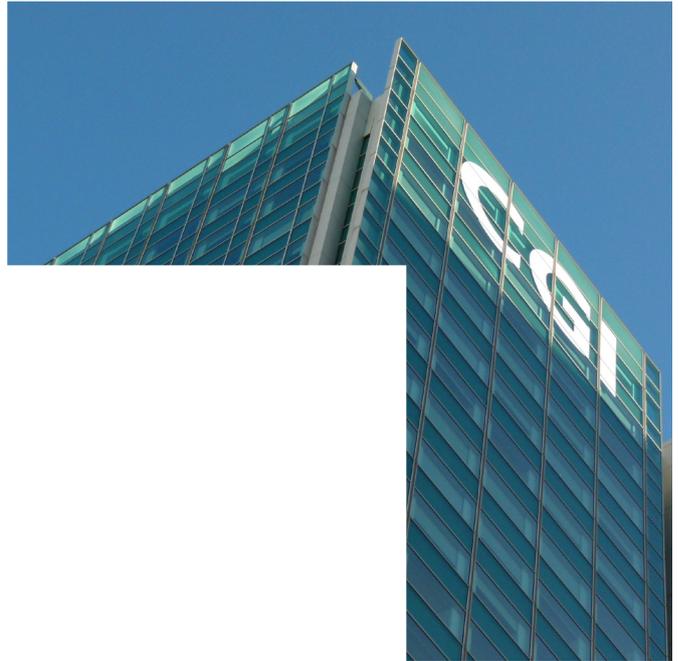
Otro aspecto de gran importancia para Santalucía es la seguridad. El equipo de expertos de CGI se encarga de asegurar el acceso a Virtual Cloud Network de Oracle, así como la gestión de seguridad en OCI

Santalucía también dispone de un plan de continuidad y contingencia para asegurar la disponibilidad ante cualquier posible incidente. En este sentido, CGI ha construido la web pública y el portal de mediadores en un entorno IaaS donde siempre es posible recuperar los datos y generarlos en otra zona mediante un proceso de aprovisionamiento automatizado.

Hay que señalar también que todos los activos desplegados en OCI se han integrado en el sistema de información y eventos de seguridad (SIEM) de Santalucía, que permite la visualización continua de los eventos que están ocurriendo en estos componentes.

En definitiva, CGI ha ayudado a Santalucía a la modernización de sus infraestructuras, lo que ha favorecido su aceleración digital, al mismo tiempo que ha mejorado su eficiencia y se ha brindado una experiencia de cliente digital. Estos hitos han incrementado la percepción de calidad por parte de los usuarios y de la red de mediadores, mientras que la innovación de los sistemas ha contribuido a que la experiencia de usuario sea plenamente satisfactoria.

La proactividad, la colaboración y la rápida respuesta de CGI, han sido factores de gran relevancia para esta asociación con Santalucía.



Sobre CGI

Insights you can act on

Fundada en 1976, CGI se encuentra entre las mayores empresas de servicios de consultoría TI y de negocio del mundo.

Nos basamos en conocimientos y resultados para ayudar a acelerar el rendimiento de tus inversiones. A través de 21 sectores en 400 ubicaciones en todo el mundo, nuestros 91.000 profesionales proporcionan servicios de consultoría TI y de negocio integrales, escalables y sostenibles que entregamos localmente.

Para más información

Visita cgi.com/spain/es

Envía un email a MarketingSpain@cgi.com

