

# EXPERIENCIAS



## EL SECTOR SEGUROS MODERNIZA SU ENTORNO INFORMÁTICO Y TRANSFORMA LA FORMA EN LA QUE INTERACTÚA CON SUS CLIENTES GRACIAS A LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE INFORMATICA

## BD | EXPERIENCIAS

### El Desafío

Como parte de una iniciativa corporativa llamada Proyecto Cliente Total, el Instituto Nacional de Seguros (INS) -la aseguradora más grande de Centroamérica según ingreso en primas- tenía como propósito el generar una vista consolidada y unificada de las cinco entidades de información más importantes de su negocio: Clientes, Productos, Objetos Asegurados, Socios de Negocio y Canales.

Además, se encontraba en la necesidad de integrar y depurar la información de 25 fuentes de información en distintos formatos y tecnologías tales como AS/400, Oracle, SQL Server y Lotus Notes de manera continua.

Para soportar esta nueva iniciativa, el INS pretendía cambiar radicalmente la manera de hacer negocios, en donde su prioridad es el conocimiento y la atención de su Cliente.



La plataforma tecnológica de INFORMATICA moderniza la forma en que las empresas desarrollan su negocio, ofreciendo a sus clientes interacciones coherentes y personalizadas, por medio de procesos de negocio inteligentes que permiten acceder, gestionar y analizar directamente los datos críticos para el negocio.

Con la implementación de la plataforma tecnológica de INFORMATICA el Instituto Nacional de Seguros de Costa Rica moderniza y automatiza sus procesos, permitiendo la integración de sus aplicaciones hacia un enfoque orientado a los servicios y aumentando la eficiencia de contacto con sus clientes.

## La Solución

Después de una minuciosa evaluación en la que participaron otros proveedores del mercado, el INS adquirió la suite de soluciones de INFORMATICA para soportar la iniciativa de negocios empresarial.

El proyecto, que fue desarrollado por BD Consultores en Consorcio con Microsoft Consulting, ha sido uno de los proyectos de integración más ambiciosos y de mayor magnitud que ha emprendido alguna vez alguna empresa en la región. Tomando en cuenta el número de dominios, el volumen de datos, la cantidad de fuentes y las necesidades de integración y depuración, puede ubicarse dentro de los proyectos de gestión de datos empresariales más grandes de Latinoamérica.

El proyecto no solo involucró un cambio en la manera de hacer negocios, sino que también un cambio cultural importante en los colaboradores del INS, pues la Entidad ha pasado de ser un proveedor de seguros en monopolio, a un proveedor de seguros en un mercado abierto con un número importante de competidores, buscando mantener su cuota de mercado de un 84% con la comercialización de seguros comerciales (autos, incendio, salud, etc.), y al mismo tiempo administrando eficientemente los regímenes solidarios de riesgos del trabajo y el seguro obligatorio automotor.

## Procedimiento

La implementación se llevó a cabo utilizando las herramientas INFORMATICA PowerCenter, INFORMATICA PowerExchange, INFORMATICA Data Quality e INFORMATICA MDM HUB. Estas herramientas juntas proveen la solución esperada por el INS de consolidar en un solo punto la información maestra de los 5 dominios de información (Clientes, Productos, Objetos Asegurados, Socios de Negocio y Canales), a partir de la extracción y sincronización de 25 bases de datos. Como parte del proyecto también se habilitó la integración con Microsoft Dynamics CRM por medio de un conector nativo de INFORMATICA PowerExchange, así como la extracción de cambios de las distintas bases de datos de los sistemas origen, incluyendo AS/400, Oracle, SAP, Lotus Notes y SQL Server a través de la tecnología CDC (Change Data Capture), de modo que se cuenta con un MDM actualizado casi en línea.

Con la integración al Microsoft Dynamics CRM, se permite que esta última herramienta contenga la mejor versión de la verdad de los Clientes y las demás entidades del MDM, y que así se logre consolidar una vista única y sincronizada de la información en los procesos de servicio, mercadeo y ventas. El INS puede ejecutar campañas de mercadeo con información precisa y consolidada, así como prestar un servicio post-venta con la información más actualizada disponible de los productos y las pólizas adquiridas por

los Clientes, sin importar si la información proviene de dos o más sistemas. El MDM sirve también al CRM para que éste pueda identificar de manera inequívoca a los Clientes, y su relación en los sistemas transaccionales, para que cuando se requiera realizar un trámite en el Backoffice, se realice con el Cliente correcto y según sus productos asociados.

El MDM también ha habilitado la gobernabilidad de los datos, pues junto a la implementación de la herramienta se ha creado una oficina encargada de manejar diversos elementos alrededor de la gestión de la información, entre ellos el promover el uso correcto y optimizado de los datos a favor del negocio. Los datos que han sido depurados por la herramienta INFORMATICA Data Quality, se comparten entre las aplicaciones, y el impacto alrededor de la calidad en la información ha sido propagado al resto de procesos de negocios del INS.

## Más Posibilidades

Para el futuro se espera integrar la solución a la herramienta de Business Intelligence, así como aprovechar su utilización como base en el desarrollo de los nuevos sistemas corporativos del INS. También se espera extender el uso de las herramientas de calidad de datos para satisfacer otras necesidades corporativas, adicional a la limpieza de la información de datos maestros.

## Beneficios Claves

- Gobernabilidad de la información maestra a nivel corporativo.
- Información certera, oportuna y con visión de 360 grados de cara a los procesos de administración de la relación con el Cliente.
- Información de calidad para todo tipo de análisis y disponible en gran parte de los procesos de negocios del INS.
- Toma de decisiones más eficiente con información integrada y consolidada de las dimensiones de información más importantes del INS.

## Herramienta Utilizada

- INFORMATICA PowerCenter.
- INFORMATICA PowerExchange.
- INFORMATICA Data Quality.
- INFORMATICA MDM HUB Enterprise Edition.