

Sun Microsystems, CG&EY y Oracle implementan una solución robusta y de calidad para Aegón España Seguros

AEGON se configura como uno de los mayores grupos aseguradores del mundo, con presencia en Estados Unidos, Reino Unido, Holanda, China, Japón y España, entre otros países. La firma cuenta con más de 25.000 empleados a escala mundial y en España mantiene una plantilla de 758 empleados repartidos entre 70 sucursales que dan servicio a más de 700.000 clientes.

Con esta estructura AEGON ESPAÑA ha buscado un proveedor tecnológico con el que poder abordar sus ambiciosos proyectos tecnológicos que le permitan mantener con total fiabilidad y seguridad la gestión de su negocio (desde la contratación y tramitación de siniestros hasta la facturación y el cobro), con la complejidad que conlleva la interacción con los numerosos participantes (clientes, mediadores, peritos, proveedores...) involucrados en los procesos habituales de las compañías del sector asegurador.

Del mismo modo, la aseguradora mostraba un especial interés por disponer de una plataforma Internet para suministrar los servicios requeridos por sus agentes y clientes, además de configurar una herramienta de gestión de las relaciones con estos (CRM) capaz de facilitar y aumentar la satisfacción de los mencionados colectivos, así como de mejorar y personalizar la atención a los mismos.



Compañía

AEGON ESPAÑA

Funcionalidades

- Gestión del negocio de Seguros (Contratación, Tramitación de Siniestros, Suplementos, Caja, procesos contables, recibos, domiciliación, etc...).
- Plataforma Internet para dar servicios a agentes y clientes.
- CRM para campañas de marketing y atención personalizada.

Beneficios

- Garantía de estabilidad futura.
- Mejora en los tiempos de respuesta de las aplicaciones.
- Garantía de robustez y fiabilidad de la plataforma.
- Disponibilidad permanente del sistema.
- Solución abierta y basada en estándares.
- Plataforma de referencia.
- Nº de aplicaciones en el mercado para Solaris.

Productos Sun

- 18 servidores Sun Enterprise 450.
- 3 servidores Sun Enterprise 420R.
- 4 servidores Sun Enterprise 250.
- 2 servidores Sun Enterprise 220R.
- Solaris.

Otras tecnologías

- Base de datos Oracle.
- Oracle CRM.
- Oasis.



Sun Microsystems, un referente de robustez y calidad

La condición de Sun Microsystems como proveedor de soluciones muy estables, la cualificación de los profesionales de la compañía y la fiabilidad de futuro de las soluciones, fueron elementos determinantes para la elección de su plataforma. Según afirma el director de TI de AEGON ESPAÑA, uno de los factores por los que escogieron a Sun radica en que, “los servidores que Sun nos proporciona tienen una imagen de calidad y persistencia en el tiempo históricamente contrastada, lo que nos evita una problemática como la ocurrida en el pasado con otros proveedores”.

AEGON ESPAÑA, de este modo, selecciona a Sun como plataforma de referencia. En los servidores para grupos de trabajo Sun Enterprise 450, 420R y 250 se ha implementado la base de datos Oracle en sus versiones 7.2.3 y 8.1.7 así como otros aplicativos de Oracle, tales como el Portal, IAS y CRM. Además, el proyecto conjunto de Sun Microsystems/Oracle diseñado para AEGON ESPAÑA respondía a la necesidad de la aseguradora de contar con una solución para la gestión de su negocio, una plataforma Internet para clientes y agentes, y una herramienta CRM.

La migración de la plataforma se realizó en un tiempo récord, hasta el punto de que, actualmente, todo AEGON ESPAÑA, desde la sede central hasta las delegaciones, trabajan bajo plataforma Sun/Solaris.

Según afirma el director de TI de AEGON ESPAÑA, “el proyecto de migración ha sido un éxito ya que todas las funcionalidades requeridas se encuentran operativas al cien por cien y el grado de satisfacción con los servidores de Sun es muy alto en cuanto a sus prestaciones. Otra de las necesidades que teníamos, la mejora en los tiempos de respuesta de las aplicaciones, conseguimos subsanarla gracias a la implementación de la solución Sun”.

CRM: atención y marketing personalizados

El desarrollo de una aplicación CRM que facilitara la labor de campañas de marketing hacia los clientes de AEGON ESPAÑA, así como una atención más personalizada a los mismos, era otro de los puntos clave en la estrategia de esta compañía de seguros a la hora de plantearse una nueva infraestructura tecnológica. Durante 2001 se realizaron las tareas necesarias para el estudio, desarrollo e implantación de una plataforma Web con servicios de Portal y CRM.

Para las fases de desarrollo e implantación se realizó un contrato con Cap Gemini/Ernst&Young, que se encargó principalmente del desarrollo de las plataformas de CRM y Portal con la colaboración de técnicos de AEGON ESPAÑA, mientras que el grueso de los equipos de desarrollo se dedicaron al diseño y desarrollo de los distintos servicios que se iban a ofrecer dentro de dicha plataforma Web.

En la actualidad, explica el director técnico de AEGON ESPAÑA, “en el CRM reside el conocimiento del grueso de nuestros clientes, así como información de sus relaciones de negocio con nosotros, lo que nos permite una atención mucho más personalizada con dichos clientes, de forma que les podemos ofrecer aquellos productos y servicios que consideramos sean de su interés, y evitar una excesiva presión con ofertas carentes de interés para ellos”.

Del mismo modo, y dada la interactividad con la Web y el aplicativo Oasis, el sistema CRM hace posible cuantificar el éxito o el fracaso de las campañas realizadas con los clientes, lo que permite a AEGON ESPAÑA mejorar día a día las relaciones con los mismos. Para este desarrollo concreto se utilizaron dos servidores E420R y otros dos E220R, equipos optimizados para su montaje en rack y diseñados para entornos en los que la densidad de cálculo, el alto rendimiento y el tamaño compacto son factores clave. En cuanto al sistema operativo, se optó por la versión 8 de Solaris de Sun Microsystems.

Sun Microsystems Ibérica, S. A., Centro Empresarial Parque Norte, C/ Serrano Galvache, 56, 28033 MADRID Tel.: 91 767 60 00 Fax: 91 767 61 11 sun.es
Edif. Banca Catalana, Avda. Diagonal, 662-664, 1ª planta, 08034 BARCELONA Tel.: 93 480 40 00 Fax: 93 480 40 08



Oficinas de Venta de Sun en el Mundo: África (Norte, Oeste y Central) +33-13-067-4680, Alemania +49-89-46008-0, Argentina +5411-4317-5600, Australia +61-2-9844-5000, Austria +43-1-60563-0, Bélgica +32-2-704-8000, Brasil +55-11-5187-2100, Canadá +905-477-6745, Chile +56-2-3724500, Colombia +571-629-2323, Comunidad de Estados Independientes +7-502-935-8411, Corea +82-2-1933-5114, Dinamarca +45 4556 5000, Egipto +202-570-9442, Emiratos Árabes Unidos +9714-3366333, España +34-91-767-6000, Estados Unidos +1-800-555-9SUN ó +1-650-960-1300, Estonia +372-6-308-900, Finlandia +358-9-525-561, Francia +33-134-03-00-00, Grecia +30-1-618-8111, Holanda +00-31-33-45-15-000, Hungría +36-1-489-8900, India: Bangalore +91-80-2298989/2295454; Nueva Delhi +91-11-6106000; Bombay +91-22-2018141, Irlanda +353-1-8055-666, Islandia +354-563-3010, Israel +972-9-9710500, Italia +39-02-641511, Japón +81-3-5717-5000, Kazakhsán +7-3272-466774, Letonia +371-750-3700, Lituania +370-729-8468, Luxemburgo +352-49 11 33 1, Malasia +603-21161888, México +52-5-258-6100, Noruega +47 23 36 96 00, Nueva Zelanda: Zuckland +64-9-976-6800; Wellington +64-4-462-0780, Reino Unido +44-1-276-20444, Rep. Checa +420-2-3300-9311, República Eslovaca +421-2-4342-94-85, República Popular China: Beijing +86-10-6803-5588; Chengdu +86-28-619-9333; Guangzhou +86-20-8755-5900; Shanghai +86-21-6466-1228; Hong Kong +852-2202-6688, Polonia +48-22-8747800, Portugal +351-21-4134000, Rusia +7-502-935-8411, Singapur +65-438-1888, Sudafrica +27 11 256-6300, Suecia +46-8-631-10-00, Suiza: Alemán 41-1-908-90-00; Francés 41-22-999-0444, Taiwán +886-2-8732-9933, Tailandia +662-344-6888, Turquía +90-212-335-22-00, Venezuela +58-2-905-3800, ó online at sun.com/store

SUN™ Estas especificaciones están sujetas a cambio sin previo aviso. ©2002 Sun Microsystems, Inc. Todos los derechos reservados. Sun, Sun Microsystems, el logotipo de Sun, We make the net work, Sun Enterprise, Enterprise SyMON, Solaris, Solstice DiskSuite, Servidor Solstice Internet Mail, Sun StorEdge, SunCD, Solaris NEO, Java, ONC, NFS, SunLink, Solstice JumpStart, Solaris WebStart, Solstice AdminSuite, Solstice Backup, PGX32, Solstice, y Sun Quad FastEthernet son marcas comerciales o marcas registradas de Sun Microsystems, Inc., en los Estados Unidos y otros países. Todas las marcas SPARC son utilizadas bajo licencia y son marcas comerciales o marcas registradas de SPARC International, Inc., en los Estados Unidos y en otros países. Los productos con las marcas de SPARC se basan en una arquitectura desarrollada por Sun Microsystems, Inc.