



Microsoft SQL Server 2005
Microsoft Office Sharepoint 2007
Microsoft Office 2007
Microsoft Dynamics CRM
Caso de éxito



Síntesis

País: Argentina
Industria: Seguros.

Acerca del cliente

Aseguradores de Cauciones S.A. es una de las primeras empresas especializadas en el rubro cauciones. La experiencia de 40 años en el negocio de seguros expresan su compromiso con un amplio abanico de clientes, que van desde compañías constructoras, industriales, de servicios, exportadoras y otras ven facilitada la concreción de sus negocios gracias a disponer de un instrumento de garantía alternativo.

Situación

La empresa disponía de un sistema para la administración de negocio que, debido al crecimiento de la empresa, se vio incapacitado de responder a las nuevas exigencias.

Solución

Implementación de Microsoft SQL Server 2005, Microsoft Office Sharepoint 2007, Microsoft Office 2007 (con el estándar Open XML) y Microsoft Dynamics CRM.

Beneficios

- Gestión racionalizada del conocimiento.
- Ampliación de la oferta de servicios a productores.
- Mayor segmentación de su cartera de clientes.
- Seguimiento de la evolución del negocio en forma inmediata.

Aseguradores de Cauciones S.A. flexibiliza su infraestructura informática para acompañar los cambios del negocio.

"Este cambio en el enfoque estratégico llevó a la compañía a definir un nuevo modelo operativo. Muchas formas de trabajo se han transformado a partir de estos cambios, lo que nos ha llevado a ganar ciertas posiciones que antes no teníamos".

José de Vedia, Presidente de Aseguradores de Cauciones S.A.

A partir del crecimiento que Aseguradores de Cauciones S.A. ha llevado adelante, las herramientas que utilizaban para la administración de su cartera de clientes y seguimiento de procesos fueron dejando de satisfacer las necesidades. Para sostener el nuevo enfoque estratégico, la Dirección decidió un recambio de la infraestructura informática, adoptando las últimas herramientas Microsoft y el estándar Open XML. Lograr una gestión racionalizada del conocimiento, tener un registro más cercano y flexible del cliente, y ofrecer una base de información más completa para los productores, fueron los principales objetivos del proyecto.

 Microsoft
Windows Server System

“Anteriormente, la información le llegaba al usuario en papel. Luego se exportaban esos listados a Excel, pero la generación de información seguía siendo manual. Ahora esa generación es automática. Esto agilizó muchos procesos manuales dentro de la compañía”.

Ricardo Escudero, Gerente del Departamento de Sistemas y Comunicaciones de Aseguradores de Cauciones S.A.

Situación

Aseguradores de Cauciones S.A. es una de las primeras aseguradoras especializadas en el ramo caución. Creada en 1968 con el objetivo de ofrecer mediante el seguro un instrumento de garantía alternativo, asumió desde sus inicios un rol protagónico en la apertura y desarrollo del mercado de seguros de caución en Argentina. Más de 600.000 pólizas emitidas expresan el éxito de la empresa y su compromiso con un amplio abanico de clientes. Compañías constructoras, industriales, de servicios, exportadoras y otras, ven facilitada la concreción de sus negocios a partir de poder brindar a sus propios clientes y a la administración pública una garantía adecuada como respaldo de sus compromisos.

Dado el proceso de crecimiento que la empresa llevó adelante en los últimos años, el sistema central (desarrollado en Cobol) se hizo insuficiente para los próximos horizontes que la empresa pretendía alcanzar. *“Se trata de desarrollar las líneas de seguros que pueden tener sinergias con nuestra actividad principal, que sigue siendo caución, como los seguros que cubren riesgos de construcción, obras de ingeniería o seguros de caución para Directores de Sociedad. Estas eran líneas estratégicas que teníamos pendientes en la compañía y que queríamos desarrollar”* comenta José de Vedia, Presidente de Aseguradores de Cauciones S.A. Como comentan desde la compañía, se tratan de pólizas cuyo costo relativo se hacía muy alto de administrar con los sistemas anteriores.

Por otra parte, la compañía se encontraba interesada en ampliar su red de distribución, montando más oficinas técnicas en distintas partes del país, además de las 12 que ya tiene, buscando

ofrecer una mayor cantidad de servicios online a los productores de pólizas.

“Estamos buscando bajar el costo para abrir una nueva agencia y así ampliar nuestra propia red de agencias, además de los servicios que le estamos ofreciendo a productores independientes, para lo cual necesitamos estructurar buena parte del conocimiento que se encuentra depositado en PCs y correos particulares de nuestros empleados” explica de Vedia.

En la misma búsqueda por encontrar herramientas de gestión del conocimiento, Aseguradores de Cauciones S.A. buscaba contar con indicadores de gestión en línea que permitieran entender mejor la evolución del día a día, a la vez que disponer de una más fundada apreciación del riesgo del negocio. Como comenta el Presidente de la firma, *“en este rubro, nuestro cliente es al mismo tiempo nuestro riesgo, porque lo que producimos son garantías”. Yo quiero venderle la póliza al cliente, pero también quiero estar seguro de que el cliente cumplirá lo pactado con otro.”* Entonces poder tener más información acerca de nuestros clientes es vital para tener mejor percepción del riesgo”. Al mismo tiempo, *“otro de los problemas a los que nos había llevado el anterior sistema, era que teníamos muy separadas las dos divisiones en las que estaba organizada nuestra compañía”* agrega Ricardo Escudero, Gerente del Departamento de Sistemas y Comunicaciones de Aseguradores de Cauciones S.A. *“Entonces el operador que estaba haciendo algo en el historial del cliente, no podía ver al mismo tiempo la parte de seguros patrimoniales del mismo, con lo cual tenía que salir del sistema y volver a entrar en otro diferente”* completa.

Por otra parte, también se resalta la especificidad que se maneja en el rubro de caución, y el hecho de que no se

“El principal objetivo de la transformación tecnológica fue lograr mayor facilidad de acceso por parte de los usuarios claves. Tener la información relacionada y concentrada entre los portales hace que no se tenga que andar por los distintos sistemas de la compañía para buscar información relacionada”.

Ricardo Escudero, Gerente del Departamento de Sistemas y Comunicaciones de Aseguradores de Cauciones S.A.

encontraban herramientas que se ajustaran a las necesidades de Aseguradores de Cauciones S.A. *“El negocio de caución es un negocio que representa el 2% del mercado de seguros, con lo cual la mayor parte de las soluciones que hay para seguros no están orientadas específicamente a las particularidades de nuestro ramo.*

“Nosotros ya teníamos un desarrollo propio, pero si queríamos tal información, había que llevarle el pedido a sistemas y en una semana se veía el reporte. Además nos obstaculizaba la relación con otras partes” resume de Vedia.

Solución

Es a partir de una nueva perspectiva que Aseguradores de Cauciones S.A. decidió la implementación de una nueva infraestructura informática basada en tecnologías Microsoft, con Microsoft SQL Server 2005, Microsoft Sharepoint 2007, las tecnologías Office 2007 (basado en el estándar Open XML), y Microsoft Dynamics CRM. *“Este cambio en el enfoque estratégico llevó a la compañía a definir un nuevo modelo operativo. Muchas formas de trabajo se han transformado a partir de estos cambios, lo que nos ha llevado a ganar ciertas posiciones que antes no teníamos”*, explica José de Vedia, Presidente de Aseguradores de Cauciones S.A.

El proyecto de implementación comenzó en mayo de 2007; la primera fase consistió en el armado una base de datos de gestión con Microsoft SQL Server 2005, para lo cual fue necesario extraer toda la información que estaba en el sistema Cobol y llevarlo a una base de datos relacional. A partir de ello se confeccionó el DataWarehouse, donde se estructura el modelo de negocio. Luego, con la información sumariada en cubos OLAP, se presentó ya estructurada en portales Microsoft SharePoint 2007 y Excel 2007, distribuida en distintos

subsistemas según áreas claves, como Gestión Comercial, Cobranzas o la Gerencia General de la empresa. *“El portal se actualiza y alimenta todos los días a partir de un proceso batch, es un vuelco de información que se hace a diario porque hoy la empresa está conviviendo con ese sistema y el anterior. Así, el modelo de negocio no cambia, sino que lo que cambia son las tecnologías para poder operar en el día a día con mayor eficiencia operativa”* explica Hugo Ramos, especialista IT de BI Applications, socio de negocios Microsoft encargado de la implementación.

Uno de los puntos del proyecto que más destaca el Gerente del Departamento de Sistemas y Comunicaciones de la empresa es que *“el principal objetivo de la transformación tecnológica fue lograr mayor facilidad de acceso por parte de los usuarios claves. “Tener la información relacionada y concentrada entre los portales hace que no se tenga que andar por los distintos sistemas de la compañía para buscar información relacionada”.* A partir de ello, Ricardo Escudero también relaciona la búsqueda por lograr una gestión racional del conocimiento de la empresa con las particularidades del negocio de seguros, donde una parte importante de las ventas de la empresa aseguradora pasa por los productores, además de las oficinas regionales. *“Esto ayuda mucho a los productores para que a través de un portal que estamos armando para ellos con un servicio de información, puedan acceder a la información necesaria para entregar pólizas a partir de una base de conocimiento más sólida. “Así enfocamos parte de nuestros servicios a los productores, que son nuestra principal fuente de negocios”* comenta Escudero.

Respecto del impacto que la transformación tecnológica tiene en el personal de la empresa, el Gerente del

“Anteriormente, la información le llegaba al usuario en papel, luego se exportaban esos listados a Excel, pero la generación de información seguía siendo manual, ahora esa generación es automática”

Ricardo Escudero, Gerente del Departamento de Sistemas y Comunicaciones de Aseguradores de Cauciones S.A.

Departamento de Sistemas y Comunicaciones comenta que *“los usuarios ven Microsoft Office 2007 y Sharepoint 2007 como herramientas sencillas y fáciles de usar, porque están trabajando igualmente dentro de Excel, por ejemplo, o no les resulta tan distinto respecto de las herramientas que ya conocían”*. En este punto el especialista IT de la empresa resalta la tarea del partner, BI Applications, en las capacitaciones posteriores que se realizaron a las distintas áreas del personal. El hecho de que se generen archivos basados en Open XML, le brinda a todo el manejo de la información más confiabilidad y flexibilidad en este escenario dinámico y en permanente interacción con terceros, al tiempo que favorece una gran explotación de los datos contenidos en formatos no estructurados, para que integren la base de conocimiento de la organización.

Es a partir de estas transformaciones que Aseguradores de Cauciones S.A. planea lograr una gestión racional del conocimiento que se produce, pero que se encuentra disperso en las tareas que se llevan a cabo día a día. Así, la Gerencia busca que ese conocimiento se transforme en un activo de la empresa para una toma de decisiones más acertada y para que la incorporación de nuevo personal se dé en el marco del conocimiento compartido para facilitar el aprendizaje.

Beneficios

El Presidente de Aseguradores de Cauciones S.A, José de Vedia, resalta que *“con el cambio tecnológico que ha operado en la empresa vamos en el camino de lograr un seguimiento mucho más cercano de la evolución del negocio, manejando información de una manera más confiable.*

“Este recambio ayuda a que la gerencia pueda seguir la evolución del negocio en forma inmediata”.

Otro factor es la flexibilidad que le da a la empresa la posibilidad de estructurar el conocimiento producido en la gestión cotidiana, y el registro constante de la evolución del negocio en la red de distribución de la empresa. *“El mercado de seguros tiene una forma muy particular, porque es a través de agentes independientes que trabajan con varias compañías”*. La posibilidad de ofrecerles servicio, vía extranet, y de ofrecer servicio a otras compañías, amplía muchísimo la posibilidad de ampliar nuestra red de distribución” explica el Presidente.

En esta estructuración y pasaje a una formalización digital de la información vital para la empresa, Ricardo Escudero resalta que *“anteriormente, la información le llegaba al usuario en papel, luego se exportaban esos listados a Excel, pero la generación de información seguía siendo manual, ahora esa generación es automática”*. Así, se destaca que prácticamente desaparecieron las tareas manuales de recolección, de confección, y de presentación de la información. *“Esto agilizó muchos procesos manuales dentro de la compañía”*. Por ejemplo, los Ejecutivos de Cuentas, además de vender, están monitoreando cómo viene su cartera, su producción, o sus objetivos de ventas, es decir, se trata de toda información que está en los tableros. Se trata de un uso racional de la tecnología” completa el Gerente del Departamento de Sistemas y Comunicaciones de la empresa.

Desde el punto de vista de los indicadores del ciclo de negocio una de las ventajas diferenciales que Aseguradores de Cauciones S.A. busca lograr, es en la efectividad de primas a cobrar. *“La mayoría de las empresas tienen un indicador*

“Con el cambio tecnológico que ha operado en la empresa vamos en el camino de lograr un seguimiento mucho más cercano de la evolución del negocio, y además la confiabilidad de la información. Este recambio ayuda a que la gerencia pueda seguir la evolución del negocio en forma inmediata”.

José de Vedia, Presidente de
Aseguradores de Cauciones S.A.

Para más información

Para obtener más información acerca de los productos y servicios Microsoft, llame al Servicio de Atención al Cliente: 0-800-999-4617
O visite: www.microsoft.com/argentina

Para más información acerca de Aseguradores de Cauciones S.A. en <http://www.caucion.com.ar>

bastante malo en este aspecto” explica el Presidente de la empresa. “Microsoft Dynamics CRM - continúa- ayudará a tener un seguimiento de los proyectos de forma más intensiva. Por ejemplo, si la proporción de primas a cobrar sobre el total del activo está en un 30%, entonces ahora vamos a poder bajar sensiblemente esa proporción”. A partir de la estructuración de toda esta información acerca del cliente, José de Vedia también resalta el hecho de que “poder segmentar mejor la cartera, para poder hacer un mejor seguimiento del riesgo y constituir un perfil de riesgo de cada cliente, nos va a dar más apoyo para presentar una foto más clara de la cartera de clientes frente a las reaseguradoras”.

A partir de empezar a trabajar con herramientas formales de gestión de clientes, los directivos de Aseguradores de Cauciones anticipan que ello tendrá un impacto en la forma de relacionarse con su cartera. Desde la Gerencia General comentan que “estas tecnologías de Microsoft serán herramientas competitivas muy importantes, porque nos van a permitir estar mucho más cerca del cliente, segmentar mejor nuestra cartera y ofrecerles mejores servicios”.

En términos generales, el Gerente del Departamento de Sistemas y Comunicaciones de la empresa resalta: “yo creo que lo más importante es el hecho de que todos entendieron que el éxito de este desarrollo no dependía exclusivamente del departamento de sistemas, porque este no

era un proyecto de sistemas, si no de toda la compañía”. Como comenta el especialista, la mayor parte de la gente involucrada en el proyecto, no pertenecían al área de sistemas sino que se trataba de analistas sacados de la línea, que aprendieron a usar la herramienta. “La otra parte son los miembros del Directorio que entendieron las herramientas y comenzaron a usarlas y a promulgarlas”. Esto lo completan los usuarios que necesitan información y la obtienen rápido, hoy, el acceso a la información es sencillo” concluye Escudero.

Software y Servicios

- Productos
 - Microsoft SQL Server 2005
 - Microsoft Office Sharepoint 2007
 - Microsoft Office 2007 (con el estándar Open XML).
 - Microsoft Dynamics CRM

Socio de Negocios

- BI Applications www.biapplications.com.ar