

Estudio de caso: La transformación digital de MMSV



Cuando la mayor compañía de seguros de vida de Malta, MAPFRE MSV Life, se embarcó en un viaje de 15 meses hacia la digitalización, querían una plataforma digital que no sólo satisficiera sus demandas actuales, sino que también estuviera preparada para el futuro. En pocas palabras, querían una solución que anticipara dónde caería la pelota, y que estuviera preparada con un golpe por encima de la cabeza cuando lo hiciera.

En noviembre de 2020, MMSV empezó a trabajar con la solución Sapiens CoreSuite para Vida y Pensiones, que le proporcionó el gran empuje que necesitaba para lograr la transformación digital. El proyecto fue el primero de este tipo en MAPFRE, siendo totalmente soportado en la nube por la plataforma Azure Cloud, ofreciendo a MMSV el más alto nivel de flexibilidad, seguridad y continuidad del negocio para sus sistemas de negocio principales.

MAPFRE MSV Vida / Datos clave

- Compañía de seguros global que opera en los cinco continentes
- Número uno de las aseguradoras de no vida en América Latina
- Uno de los 15 mayores grupos aseguradores europeos por volumen de primas
- Más de 26 millones de clientes
- Beneficio neto de más de 609 millones de euros en 2019



Las soluciones digitales de Sapiens han proporcionado a MMSV los conocimientos y capacidades empresariales que necesitamos para ampliar rápidamente nuestras actividades, simplificar nuestros programas heredados y ofrecer a los clientes el mejor servicio posible en un mercado cada vez más digital.



Luciano Anastasi, CIO de MMSV

El desafío

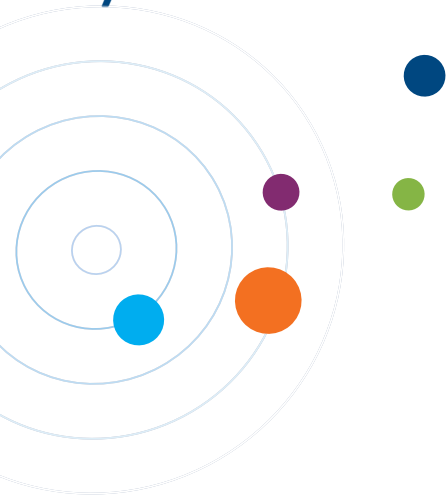
MMSV necesitaba ampliar rápidamente sus actividades, simplificar sus programas heredados y mejorar y ampliar sus servicios. Su objetivo era agilizar las operaciones y maximizar la eficiencia mediante la integración de siete sistemas distintos en una plataforma basada en la nube y de fácil acceso.

El proceso heredado de MMSV para presentar solicitudes de seguros de vida estaba plagado de un número excesivo de pasos, múltiples campos de entrada y varias desviaciones del flujo. Era un procedimiento complejo que llevaba a los clientes entre 30 y 45 minutos, con numerosos fallos y una orientación para cumplimentar el procedimiento mínima.

El arranque

MMSV seleccionó inicialmente 15 posibles proveedores, reduciéndolos posteriormente a seis. Los tres mejores realizaron una inmersión de 5 días en el sistema de MMSV y el despliegue de una amplia gama de escenarios de prueba basados en las líneas de negocio reales de la aseguradora. Tras analizar los resultados, el claro favorito fue Sapiens.

La solución: CoreSuite de Sapiens para Vida y Pensiones



Sapiens realizó una serie de talleres para poder profundizar en los requisitos de MMSV, Sapiens realizó una serie de talleres, dirigiendo el proyecto desde el principio hasta la prueba de concepto, utilizando en la medida de lo posible funcionalidades ya existentes.

La asociación entre MMSV y Sapiens dio lugar a una plataforma líder en el mundo, basada en la nube, que incluye la administración de pólizas, portales digitales y análisis avanzados. El proyecto incluyó la implementación e integración de una solución integral para Vida y Pensiones, una capa de API digital integrada y portales, así como una solución de análisis para apoyar la autosuficiencia, las revisiones de procesos y mejorar las conclusiones de negocio.

La primera fase de aplicación se completó tras sólo 15 meses, a pesar de la interrupción por la pandemia de COVID-19. Esta fase consolidó la protección de MMSV en una única plataforma de administración, y la siguiente fase consolidará las inversiones de MMSV y la oferta de negocios del grupo.

Beneficios



Flexibilidad, seguridad y continuidad del negocio basadas en la nube



Una única plataforma que simplifica las operaciones, proporciona información vital y reduce los riesgos



Mejor experiencia de cliente con una interfaz gráfica de usuario intuitiva, un procesamiento más rápido, etc.

El proyecto es el primero de este tipo en MAPFRE que se apoya totalmente en la nube con la plataforma Azure. Ofrece a MMSV el más alto nivel de flexibilidad, seguridad y continuidad del negocio para sus sistemas de negocio principales, facilitándose una rápida transformación digital.

Al consolidar múltiples sistemas heredados, Sapiens CoreSuite para Vida y Pensiones permite a MMSV reducir el riesgo y los costes mientras persigue un crecimiento exponencial en sus mercados elegidos. La solución mejora la calidad de los datos y proporciona información vital para el negocio.

La solución de Sapiens permite a MMSV reducir el tiempo de tramitación de las solicitudes a sólo 10 o 15 minutos. Una interfaz sencilla y fácil de usar hace un seguimiento del progreso con un cuadro de diálogo que agiliza la información, eliminando la necesidad de formularios FATCA separados. Los agentes de ventas son guiados a través del flujo sin margen de error o desviación y pueden ir hacia adelante y hacia atrás para modificar los detalles.

Al integrar siete sistemas distintos en una plataforma basada en la nube y de fácil acceso, Sapiens CoreSuite para Vida y Pensiones consolidó las operaciones de MMSV y maximizó su eficiencia.

Sobre Sapiens

Sapiens International Corporation presente en España a través de Cálculo S.A., ayuda a las aseguradoras a triunfar en un sector en continua evolución. Ofrecemos plataformas de software digital, soluciones y servicios para los sectores de seguros de Vida y No Vida, reaseguro y mercados financieros. Con más de 35 años de experiencia en la prestación de servicios a más de 600 compañías en todo el mundo, Sapiens tiene una capacidad probada para satisfacer los requisitos de negocio, análisis de datos y digitalización de sus clientes. Para más información: www.sapiens.com/es