

Caso de éxito: 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 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 gestionado en la nube a través de la plataforma Azure Cloud, ofreciendo a MMSV el más alto nivel de flexibilidad, seguridad y continuidad 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 sistemas legacy 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 sistemas legacy 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 sistema legacy de MMSV para la contratación de pólizas de vida necesitaba un gran número de flujos y múltiples campos de entrada. Era un proceso complejo en el que los clientes tardaban entre 30 y 40 minutos para realizar una solicitud de seguro.

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 diferentes líneas de negocio 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, dirigiendo el proyecto desde el principio hasta las pruebas finales y utilizando en la medida de lo posible funcionalidades ya existentes en la solución de CoreSuite.

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 global para Vida y Pensiones, con una capa de API digital integrada y portales, así como una solución de análisis para facilitar la autosuficiencia, la eficiencia de los procesos y un mejor análisis del 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 permitió la consolidación de los seguros de vida-riesgo de MMSV en una única plataforma de gestión, y en la segunda fase consolidará los seguros de ahorro e inversión, así como la gestión de los seguros colectivos.

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 y un procesamiento más rápido.

El proyecto es el primero de este tipo en MAPFRE que se gestiona totalmente en la nube con la plataforma Azure. Ofrece a MMSV el más alto nivel de flexibilidad, seguridad y continuidad para sus aplicaciones de negocio principales alcanzando así una rápida transformación digital focalizada en el cliente.

Al consolidar múltiples sistemas legacy Sapiens CoreSuite para Vida y Pensiones permite a MMSV reducir el riesgo y los costes mientras persigue un crecimiento exponencial en sus mercados objetivo. La solución mejora la calidad de los datos operativos y proporciona información crucial 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 que optimiza el seguimiento de los procesos. Los tramitadores son guiados a través del flujo de proceso sin margen de error o desviación pudiendo realizar las modificaciones necesarias a través de la fluida navegación entre sus pantallas.

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