

Liberty Seguros

www.libertyseguros.es



Con nuestro nuevo portal web, nuestros clientes pueden gestionar ellos mismos sus pólizas, facturas, siniestros, etc., a través de una interfaz unificada, con independencia del dispositivo o canal que utilicen.

David Ramírez Martínez
Manager de Arquitectura de Aplicaciones

Liberty Seguros pertenece al grupo internacional Liberty Mutual, y opera en España desde el año 2001. Para la comercialización de sus productos (seguros para particulares, autónomos, comunidades, empresas y expatriados), la entidad cuenta con una sólida y eficaz estructura de negocio multicanal que opera en dos modelos de negocio: a través de mediadores y socios, bajo la marca Liberty Seguros; y a través de negocio directo (teléfono e Internet) con las marcas Génesis y Regal.

“Son dos modelos de negocio, por un lado, y tres marcas y estrategias, por otro”, explica David Ramírez Martínez, manager de Arquitectura de Aplicaciones de Liberty Seguros.

Objetivos

El objetivo básico era conseguir una total “omnicanalidad”. Esto es, la capacidad de aportar al usuario una experiencia plena, con independencia del dispositivo o canal que utilice a la hora de interactuar con los sistemas de la entidad.

“Nuestra infraestructura web anterior incorporaba múltiples aplicaciones diferentes, incluso para cada una de las marcas”, explica David Ramírez, “por lo que la experiencia de usuario era mejorable, y además no estaba plenamente preparada para el mundo móvil”.

Se trataba, por una parte, de modernizar la infraestructura de servicios en Internet, solventando carencias y adoptando las últimas tendencias y, por otra, facilitar la experiencia de los usuarios en todas las fases de su interacción con la compañía. Y también estaba claro que había que apostar por la movilidad, ya que esto mejoraría la experiencia de usuario, y además permitiría un ‘time to market’ mucho más rápido.



Elegimos Liferay sobre todo por sus capacidades avanzadas de gestión de contenidos y de identidades, y por otras funcionalidades de valor añadido como el content targeting.



Solución

“En su momento, analizamos varias opciones para el diseño de la solución”, señala Ramírez, “Teníamos dudas en cuanto a la portalización de las operaciones transaccionales, el rendimiento, la curva de aprendizaje, la gestión de entornos, el soporte... y nos debatíamos entre crear una ‘app’ nativa o una aplicación web ‘clásica’ desde cero”.

Finalmente, Liberty se decantó por la segunda opción, y decidió que la base del proyecto sería Liferay Portal. Una única plataforma multi-portal, con capacidad para dar servicio a los usuarios en cualquier canal que utilicen, y dotada de funcionalidades adicionales para gestión de contenidos, aplicaciones sociales y colaborativas y gestión de la seguridad.

“Elegimos Liferay sobre todo por sus capacidades avanzadas de gestión de contenidos y de identidades, y por otras funcionalidades de valor añadido como el content targeting”, aclara David Ramírez, que destaca también otros elementos clave como la madurez del producto y el soporte del fabricante.

Para el proyecto se han desarrollado 35 portlets, 11 plantillas de diseño y 6 “temas”. Se trabaja con un site por cada marca, con dos zonas (una privada y otra pública). La implementación comenzó en la zona privada (área de clientes) y se encuentra ahora en proceso el desarrollo e incorporación de webs públicas.

“Utilizamos un tema por zona, y un tema por marca”, explica Ramírez. “Esto nos permite trabajar bajo una misma infraestructura, con un mismo código, con lo que queda resuelta la estrategia de portales”. Un único desarrollo, pero adaptado por marca. Tres vías de acceso, pero un único look & feel, aunque gracias a su diseño responsivo puede visualizarse en 3 tamaños diferentes de pantalla. Una infraestructura basada en el concepto de “omnicanalidad” que mejora enormemente la experiencia de usuario.

Beneficios

Tras la integración del portal en esta nueva plataforma multi-dispositivo y “multi-marca”, la “Oficina Virtual” de Liberty Seguros ofrece a través de Internet los principales servicios de la entidad (gestión de pólizas, presupuestos, reclamaciones, etc.) de forma integrada. Da servicio a más de 160.000 usuarios, incluyendo empleados y clientes, y registra más de 130.000 visitas al año. Progresivamente, además, se están incluyendo también diversas herramientas de colaboración.

La tecnología de Liferay Portal ha permitido a Liberty poner en marcha una plataforma web de servicios multidispositivo, multimarca y multicanal de una manera muy ágil gracias a sus capacidades de personalización. “Ahora, nuestros clientes acceden al portal y gestionan ellos mismos sus pólizas, facturas, siniestros, etc., a través de una interfaz unificada”, detalla Ramírez, “con la posibilidad de retomar las gestiones en cualquier punto del proceso, con independencia del dispositivo o canal que utilicen”.

“El nuevo portal sitúa la figura del cliente en el centro de su estrategia, como razón de ser principal de su actividad -concluye Ramírez- y aporta una nueva experiencia de usuario, mucho más rica y también más coherente”.