

Diseñando una Plataforma de Experiencia Digital

Britam coloca una plataforma de portal integrada en el centro de su transformación digital.

Resumen

Britam es una compañía líder en servicios financieros diversificados que cotiza en la Bolsa de Valores de Nairobi. La empresa tiene presencia en siete países de África: Kenia, Uganda, Tanzania, Rwanda, Sudán del Sur, Mozambique, y Malawi. Cuando Britam decidió crear una plataforma de experiencia digital para afrontar los desafíos de la transformación digital, el grupo recurrió a Liferay por una solución vanguardista.

britam.com

En breve

INDUSTRIA:

Servicios financieros diversificados

PAÍS/REGIÓN:

África

CASO PRÁCTICO:

Sitio Web Público, Portal de Cliente, Solución de Gestión de Contenido, Intranet, Portal de Partner, Móvil

CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES:

Infraestructura de TI integrada, Diseño de Respuesta, SSO

“

Liferay es central para las metas de transformación digital de Britam.

Jack Maina, Group Chief Operating Officer (GCOO)

Desafíos

- Un panorama de soluciones propias que no podían integrarse o compartir información
- Incapacidad de satisfacer las necesidades crecientes de nuevos consumidores
- Soporte necesario para siete países con diferentes idiomas y miles de usuarios
- Los canales digitales eran inexistentes o necesitaban de grandes mejoras

Resultados



AUMENTAR LA ADOPCIÓN DE USUARIOS

para el nuevo asesor Financiero de Portal e Intranet



PREMIO DE CIO 100

para el este de África, por a la implementación de Jawabu



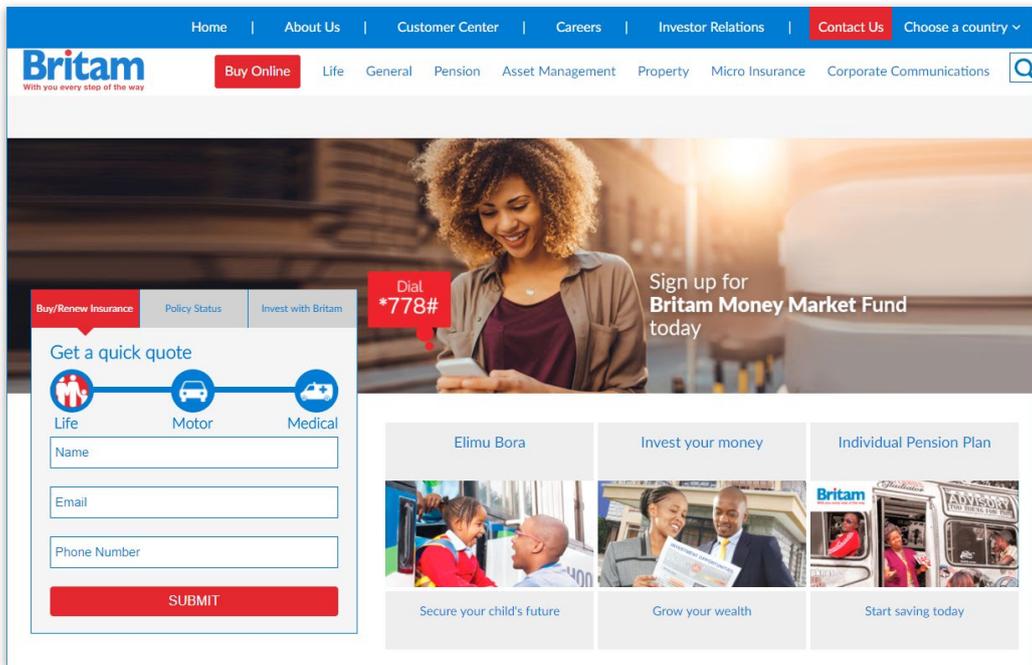
MAYOR CRECIMIENTO Y UTILIDADES

en Kenia, Uganda, Tanzania, Ruanda, Sudán de Sur, Malawi y Mozambique



DRÁSTICA REDUCCIÓN EN COSTOS

de servicio al cliente, debido al nuevo portal



Un Líder en Servicios Financieros Diversificados

Britam es una empresa líder en servicios financieros diversificados, con presencia en Kenia, Tanzania, Sudán del Sur, Uganda, Rwanda, Mozambique y Malawi. La compañía ofrece una amplia variedad de soluciones financieras en seguros de vida, seguros generales, seguros de salud, planes de jubilación, administración de activos y propiedades.

En 2012, Britam lanzó un ambicioso proyecto de transformación digital empresarial junto con el equipo de TI llamado Proyecto Jawabu, cuyo objetivo era generar un fuerte aumento en el crecimiento de ingresos y utilidades en nuevas regiones de África. Para ello, Britam necesitaba crear una plataforma de experiencia digital que permitiera rediseñar procesos empresariales y entregar experiencias beneficiosas a clientes, empleados, asesores financieros, partners y otros stakeholders.

Visión para Transformación Digital

La transformación digital de Britam es una combinación de cambios en todos los niveles del sistema de TI, desde la línea subyacente de sistemas comerciales, hasta base de datos y servicios de compromisos digitales.

La compañía identificó ciertos obstáculos que necesitaba superar para realizar la transformación que tanto anhelaba:

- Múltiples sistemas de desarrollo propio estaban mal preparados para compartir datos
- La línea existente de sistemas comerciales no acompañaban los cambios en el entorno empresarial
- La experiencia del agente era manual y consumía mucho tiempo
- No existía integración en línea con los partners de Britam

Después de evaluar diferentes soluciones de portales y plataformas de experiencia digital, Britam decidió optar por Liferay. La solución consistía en una sola plataforma que podría satisfacer horizontalmente las diversas necesidades de casos prácticos y contextos; todo dentro de un mismo marco tecnológico. La empresa estaba sorprendida por la potencial reutilización de diferentes prácticas en los múltiples entornos de los portales, siendo exactamente lo que estaba buscando para unificar sus sitios.

“Liferay es central para las metas de transformación digital de Britam”, afirma Jack Maina GCOO de la empresa. “Es una gran opción para grandes empresas que requieren de una plataforma digital para juntar sus diversos entornos de negocios”.

Construyendo una Plataforma de Experiencia Digital Integrada

Junto con la plataforma de Liferay y la ayuda de InfoAxon para gestionar la implementación, Britam construyó los siguientes portales para sus usuarios:

- Portal de asesores financieros para presupuestos de seguros de vida, acceso a detalles de políticas de clientes, gestión de leads y más.
- Portal de servicio al cliente con opciones de autoservicio para productos de Life Business de Britam.
- Marketplace para compra de pólizas de seguros marítimos.
- Portal de servicios de partners para agentes financieros, doctores, asesores de salud, agentes de viajes y otros partners de Britam.
- Siete sitios web corporativos multilingües para cada región de Britam.
- Intranet corporativo, llamado “Britam Connect”, que permite la colaboración entre empleados.

La nueva plataforma de experiencia digital de Britam ha sido implementada exitosamente, permitiéndole obtener el premio CIO 100 para el este de África en 2015. Lo anterior le da a Britam una percepción de nueva era de beneficios para sus usuarios, con procesos de negocios mejorados, estructuras reforzadas y sistemas de TI vanguardistas que dan un buen posicionamiento a Britam para el crecimiento futuro.

Posicionada para el Crecimiento Futuro

Con Liferay, Britam construyó una plataforma digital estratégica, integrada y preparada para el futuro que es confiable, segura y flexible. Mirando hacia adelante, Britam espera que sus viajes digitales se puedan explorar más a fondo para clientes, partners y agentes con su plataforma interconectada. El contenido y las aplicaciones serán más contextualizadas y dirigidas al usuario final correcto. Actualmente, Britam está planeando una actualización de Liferay DXP, y está entusiasmado de implementar las siguientes características para llevar su transformación aún más allá:

- Un nuevo enfoque basado en micro servicio
- Arquitectura técnica mejorada
- Capacidad de escala en la medida que el negocio crece

“Liferay ha sido un socio tecnológico en el viaje de Britam por la transformación digital” dice Maina. “Lo que define una plataforma de experiencia digital no son solo características y herramientas, sino que también la capacidad de juntar a toda la organización y conseguir nuevos niveles de eficiencia a través de integraciones sofisticadas, componentes reutilizables y un diseño unificado. Una plataforma de experiencia digital permite que todos estén en la misma página y Liferay ha superado nuestras expectativas al lograr lo anterior”.