

ZURICH FINANCIAL SERVICES

Reduce en un 20% su presupuesto en TI y aumenta su productividad

Para impulsar su crecimiento en el mercado mediante la mejora de la productividad en TI y el refuerzo de sus procesos de negocio, Zurich Financial Services ha firmado con CSC un contrato de siete años para la externalización de sus aplicaciones. Además, este programa está contribuyendo a alinear la organización TI de Zurich con su estrategia de negocio. A la postre, se trata de que el Grupo se imponga en los mercados de Seguros Generales y Seguros de Vida.

Zurich Financial Services es uno de los mayores proveedores mundiales de servicios financieros basados en seguros, y cuenta con clientes en más de 170 países. Durante mucho tiempo, el conjunto de unidades de negocio independientes que conformaban el Grupo le supuso un éxito global.

Sin embargo, ya en 2003, la tecnología tenía un peso cada vez mayor en sus operaciones empresariales y la diversidad del Grupo menoscababa la eficacia y productividad de las TI. Aproximadamente 2 de cada 10 empleados a nivel mundial, se ocupaban de gestionar y mantener casi 4.000 aplicaciones diferentes de software. Zurich empleaba también a más de 30 Directores Informáticos en todo el mundo.

El modelo de unidades de negocio independientes se estaba quedando desfasado con respecto a las tendencias de compra de seguros y a la competitividad del sector. Los clientes *corporate* en particular querían los mismos servicios y productos en todos los grandes mercados de Zurich, así como una prestación de servicios coherente.

Al mismo tiempo, la rentabilidad se había transformado en una de las claves del sector. La competitividad

de Zurich iba pues a depender de la racionalización de sus procesos y de sus costes.

Infraestructura TI global

Para hacerse con el liderazgo de los mercados de seguros elegidos por la compañía, se desarrolló un modelo de negocio global y se creó una infraestructura TI global coordinada a nivel central. El objetivo de la nueva estrategia de armonización de las TI consistía en acceder más fácilmente a los conocimientos y recursos necesarios para el negocio y en conseguir procesos de alta calidad y mejoras de productividad y eficacia.

En el marco de la estrategia TI, hubo que replantearse la gestión y el mantenimiento de las aplicaciones informáticas. "Nos preguntamos porqué necesitábamos 20 sistemas diferentes para las reclamaciones y 20 más para las suscripciones", afirma Michael Paravicini, Director de Tecnologías de la Información de Zurich. "Era necesario reutilizar mucho más nuestras aplicaciones".

Por ello, Zurich decidió externalizar el desarrollo y soporte de las aplicaciones para todas sus operaciones en Estados Unidos, Reino Unido, Suiza y Alemania. En julio de 2004, Zurich anunció un contrato de externalización de aplicaciones de siete años con CSC por un valor de 830 millones de euros, uno de los acuerdos de TI más importantes del mundo en el ámbito de los seguros.

Conocimientos e implicación

Los principales objetivos del programa de externalización no fueron tanto ahorrar costes, sino aumentar la flexibilidad y la productividad, para poder proporcionar aplicaciones más rápidamente. CSC se comprometió a prestar un apoyo *offshore* de cerca del 50%. Se encargó asimismo de la transferencia de conocimientos y estableció un punto de contacto único para gestionar el mix *onshore-offshore*. Además, supo ayudar a los empleados de Zurich a encontrar puestos adecuados y con perspectivas de carrera atractivas.



En virtud del contrato, los costes de mantenimiento tienen ahora un precio fijo, lo que ha generado un ahorro de casi un 20%.



La aseguradora eligió a CSC por su conocimiento del sector y su experiencia a la hora de combinar apoyo global y local (con una presencia *onshore*, capacidad de *offshoring* y procesos globales seguros comunes a todas las regiones). También le impresionaron los conocimientos e implicación de los equipos de CSC, sus metodologías de desarrollo, modelos y herramientas, su novedosa plataforma e4 para la integración de sistemas y procesos, y evidentemente sus éxitos con otros clientes.

Reducción de costes y aumento de la flexibilidad

Este programa está dando ya toda una serie de frutos para el negocio de Zurich. La productividad está camino de alcanzar la mejora pactada para los siete años de duración del contrato, esencialmente gracias al despliegue de un Marco Global de Procesos, y a los principios y procesos para el desarrollo de software adoptados por CSC (nivel 3 del Capability Maturity Model (CMMI) del SEI).

A pesar de que la reducción de costes no fuera uno de los principales objetivos del programa, se previó que los presupuestos de TI se redujeran en un 20%, algo que ya se está consiguiendo. Al final del contrato, esa reducción de los costes operacionales se habrá hecho realidad gracias a la consolidación de la plataforma TI y a la racionalización de sus procesos. En virtud del contrato, los costes de mantenimiento tienen ahora un precio fijo, lo que ha generado un ahorro de casi un 20%. Además, el contrato garantiza una facturación basada en el consumo para los servicios de apoyo de CSC, fundamental para el control de sus costes, así como una total transparencia para los gastos de cada proyecto.

Por otra parte, se empieza a notar la flexibilidad que buscaba Paravicini. Gracias a ello, Zurich ha podido atender un aumento de la demanda de sus actividades, proporcionando una gama de servicios TI que sus

“Ha habido adelantos importantes ya que una buena gestión de las aplicaciones ayuda a nuestro negocio y contribuye a su rentabilidad.”

Michael Paravicini,
Director de Tecnologías de la Información,
Zurich Financial Services

operaciones descentralizadas no hubiera podido proporcionar. A nivel mundial, los requisitos de Zurich en materia de apoyo a aplicaciones superan la capacidad de empleados transferidos a CSC en un 30% aproximadamente.

Según las encuestas realizadas a medio recorrido del programa, la tasa de satisfacción de los usuarios de TI de Zurich es del 88%. Es pues superior al objetivo de 85%, así como a los resultados obtenidos con el programa descentralizado. Casi todos los empleados trasladados a CSC todavía son parte de la compañía.

Paravicini espera que haya más avances según vaya madurando el programa. “Ha habido adelantos importantes ya que una buena gestión de las aplicaciones ayuda a nuestro negocio y contribuye a su rentabilidad. A la postre, conseguiremos una auténtica transformación global y un excelente sustento para nuestros objetivos de negocio”.

Contacto: Megan Shaw/
mshaw2@csc.com

FOCUS

Un nuevo contrato prolonga la relación global de ambas compañías

Zurich y CSC firmaron recientemente un contrato de externalización de servicios *desktop* que viene a ampliar el alcance de los servicios que CSC presta al proveedor de servicios financieros. El nuevo acuerdo tiene una duración de seis años, un valor estimado de 255 millones de euros y una opción de extensión de dos años más.

CSC se encargará de prestar los servicios *desktop* del *electronic Workplace (eWP)* de Zurich en Estados Unidos, Canadá, Reino Unido, Suiza, Alemania, Italia y España. El contrato incluye el *global service desk*, apoyo local in situ, y el empaque y distribución de software a unos 51.000 usuarios. El servicio eWP mejorará los costes y el rendimiento de Zurich gracias a un entorno global de servicios *desktop*, y permitirá que las organizaciones en el seno de Zurich adapten los servicios a sus necesidades y características de negocio.

El servicio eWP mejorará los costes y el rendimiento de Zurich gracias a un entorno global de servicios *desktop*, y permitirá que las organizaciones en el seno de Zurich adapten los servicios a sus necesidades y características de negocio.

ZURICH FINANCIAL SERVICES CIFRAS CLAVE

Ingresos netos de
3.600 millones de euros

60.000 empleados

Clientes en más de
170 países

Tasa de satisfacción de los usuarios TI del 88%