



# La digitalización como impulsor de eficiencia

La contratación de un seguro conlleva una gran cantidad de papeleo. Entre las pólizas y los contratos, los documentos de términos y condiciones y los calendarios financieros, el sector de seguros genera más documentación que ningún otro. Gestionar tal aluvión de documentación plantea un gran desafío que se complica, en mayor medida, debido a las cuestiones de cumplimiento normativo y a la necesidad de prestar una atención al cliente eficiente.

## Acerca del cliente

Pelayo Mutua de Seguros se fundó en 1933, cuando un grupo de industriales decidió constituir la empresa Madrid Rental Car Mutual. Durante su primer año, la empresa aseguró un total de 86 vehículos y, desde entonces, su actividad ha ido creciendo hasta convertirse en un grupo de aseguradoras con 1115 empleados y 301 sucursales distribuidas por todo el territorio español. Pelayo ofrece productos de seguros de automóvil, inmobiliaria, accidentes, vida, responsabilidad civil y salud.



Industria: Seguros



Ubicación: España



Empleados: 1115



Web: [pelayo.com](http://pelayo.com)



## Desafío

Implantar una arquitectura más flexible, capaz de dar cabida a las innovaciones y cambios. Mejorar la gestión de documentos e introducir la digitalización para racionalizar la atención al cliente.

## Solución

- Se emprendió un ambicioso proyecto de transformación digital
- Se mejoraron la gestión de las relaciones con los clientes (CRM), el sistema de gestión de documentos (DMS) y el mapeo de documentos
- Se introdujeron las firmas electrónicas para agilizar el servicio

## Resultados

- Abre nuevas perspectivas de expansión del negocio
- Agiliza las negociaciones con los clientes y mejora el grado de satisfacción de estos
- Garantiza el cumplimiento normativo y la seguridad de la documentación de los seguros

## Sistemas inflexibles que obstaculizan la innovación

Con 881 000 clientes y más de un millón de pólizas suscritas, Pelayo Mutua de Seguros, aseguradora con sede en Madrid, descubrió que sus antiguos sistemas de gestión de documentos carecían de la flexibilidad necesaria, lo que estaba obstaculizando la innovación. Así, decidió embarcarse en un ambicioso proyecto de digitalización.

“La empresa funcionaba, pero no aportaba ningún valor añadido. Queríamos estar preparados para poder adoptar nuevas formas de trabajo que pudieran surgir en el futuro”, explica Jorge Sánchez Fernández, Director de Tecnologías Exponenciales de Pelayo. “Utilizábamos una gran cantidad de sistemas que generaban distintos formatos de documentos con distintos modelos de gestión, por lo que realizar cualquier cambio resultaba extremadamente complejo.

“Necesitábamos transformar nuestra arquitectura técnica para hacerla más sencilla y eficaz, a la hora de implementar cambios y mejoras. Asimismo, y por la importancia que concedemos a nuestros clientes, deseábamos poder ofrecerles una mejor atención”.

## Competencias técnicas y dilatada experiencia en el sector

La hoja de ruta de la transformación de Pelayo era muy ambiciosa, por lo que necesitábamos un socio capaz de ofrecer, tanto experiencia técnica como un amplio historial de trabajo en el sector seguros. “Nos decidimos por Fujitsu como socio estratégico porque demostró entender a la perfección lo que necesitábamos, e incluso nos presentó algunas alternativas que no nos habíamos planteado. Tenía los conocimientos y la experiencia que necesitábamos para nuestro proyecto de digitalización, y es un socio excepcional en todos los sentidos”, explica Sánchez.

Puesto que el proyecto abarcaba numerosos flujos de actividad de la empresa, Fujitsu llegó a tener hasta cuatro equipos trabajando simultáneamente en el proyecto y centrados en cuestiones como la arquitectura técnica, la gestión de las relaciones con los clientes (CRM), los sistemas de gestión de documentos (DMS), los procesos de mapeo de documentos y las firmas digitales. El trabajo implicó el análisis y la mejora de los procesos empresariales y de comunicaciones, incluidos contratos, prestaciones, clientes, asuntos jurídicos y logística. Los equipos de Fujitsu también nos proporcionaron asesoramiento sobre la generación automática de documentos en el paquete de bienvenida, la nueva infraestructura de ventas en línea, la integración con Salesforce CRM y la unificación de la documentación con una misma imagen de marca. Uno de los puntos más importantes consistía en centralizar toda la información en una única plataforma de gestión de documentos.

En respuesta a la necesidad de integrar las firmas electrónicas y la digitalización de documentos, Fujitsu propuso a Pelayo un servicio de documentación íntegramente rastreable, auditable y seguro. La solución plug-and-play daba cabida a futuras integraciones y era independiente del DMS.



“Fujitsu tenía los conocimientos y la experiencia que necesitábamos para nuestro proyecto de digitalización y es un socio excepcional en todos los sentidos”.

Jorge Sánchez Fernández, Director de Tecnologías Exponenciales, Pelayo Mutua de Seguros

# 100%

rastreado, auditable y seguro

## Amortización temprana y satisfacción de los clientes

Según el plan de negocio, está previsto que el proceso de transformación de Pelayo esté amortizado para el primer trimestre del tercer año y, en solo nueve meses de sus quince de duración total, el proyecto ya está obteniendo ahorros, si bien es demasiado pronto para hablar de cantidades concretas.

La satisfacción de los clientes es otra de las grandes ventajas del proyecto, según explica Sánchez: “Las firmas digitales proporcionan un servicio claramente superior a nuestros clientes, que ahora pueden intercambiar documentos y firmarlos digitalmente. Nuestros plazos de respuesta son mucho más rápidos y ahorramos una cantidad considerable de papel, lo que contribuye a proteger el medio ambiente. Solíamos trabajar con multitud de servicios de documentos, repositorios y puntos de acceso, y ahora lo hemos unificado todo en una única arquitectura moderna. El cifrado nos permite confiar en mayor medida en la seguridad de nuestros sistemas de gestión y de mapeo de documentos”.