



Solución global de traslado completo del bloque de Seguros del Banco Santander a Zurich Group.

Hacia comienzos de 2012, Zurich Insurance Group negocia con el Banco Santander la compra de su unidad de negocios de seguros. Concretada la operación, Zurich se encuentra con una inmensa tarea: la migración de todos los equipos, datos, sistemas, clientes y recursos humanos desde la infraestructura de Santander hacia su casa central. La principal meta era poder llevar a cabo el proceso sin afectar el normal funcionamiento de los negocios ya existentes de Seguros Santander, para entonces parte de Zurich Insurance Group, cumpliendo a su vez, con los objetivos de poder continuar con la expansión de la cartera.



**Región: Europa y
Latinoamérica**

**Sector: Servicios
Financieros**

Perfil del Cliente: Zurich es una compañía de servicios financieros cuya casa matriz se localiza en Suiza. Posee más de 60.000 empleados que proveen soluciones a 38 millones de clientes en 170 países. En este proyecto, estuvo involucrada específicamente la unidad de negocios Zurich Insurance Group.



**Una migración integral: la
necesidad de incluir todos los
recursos.**

Debido a la magnitud del proyecto, la decisión de Zurich es tercerizar el total de la migración en un proveedor que pueda cumplir con las importantes exigencias de los objetivos a cumplir en el acotado tiempo disponible. Al momento de la presentación del mismo, se hace especial énfasis en la necesidad de un relevamiento exhaustivo por parte del proveedor en cuestión, previendo todos aquellos recursos afectados por el proceso. Zurich selecciona a **Grupo SI**, quien llevaba un año y medio confeccionando para el cliente reportes analíticos de comportamiento organizacional (Behavior Patterns) de más de 4000 empleados de 6 países de América Latina.

En base a los objetivos determinados, **Grupo SI** asigna un Project Manager para iniciar el relevamiento. La fase inicial del proyecto constaba de 20 usuarios, cada uno de ellos con sus respectivos datos, equipos y clientes, y **Grupo SI** debía proponer un método para lograr que todo ese paquete pasara a manos de **Zurich Insurance Group**. Es en ese punto que se encuentra la primera barrera: cómo hacer para conectar gente situada en las oficinas de Santander en todo Latinoamérica y en España, a sistemas situados en las oficinas de Zurich Suiza, sin comprometer la seguridad de la infraestructura de red de ambas partes.

Trabajando a la vez como intermediario, coordinador y parte, el equipo de **Grupo SI** completó en los primeros 3 meses del proyecto, en conjunto con los equipos técnicos de **Banco Santander** y **Zurich Insurance Group**, la migración exitosa del primer grupo de usuarios. El punto de partida fue la puesta en marcha desde cero de una plataforma Citrix; desde la instalación y configuración de los servidores en casa matriz, la creación de toda una estructura de usuarios y la gestión de los mismos, hasta la configuración de la infraestructura de Santander para permitir la conexión de salida en los equipos cliente. Esto último fue clave, ya que hubo que modificar parámetros de firewall y permisos de recursos que diferían en cada sede y país.



Convencidos por el éxito de la primera fase, **Zurich Insurance Group** asignó a **Grupo SI** la segunda parte del proyecto que, finalmente, se desarrolló con mayor eficiencia, logrando el pasaje total de 100 usuarios más en solo 3 meses.

La capacidad de construir el camino.

Desde el comienzo del proyecto, **Grupo SI** se encontró con la necesidad de proveer una solución diferencial. No había un modelo previo; no había nada similar. Había que construir el camino a medida que se iba avanzando. El gran desafío era, lograr la interconexión de la infraestructura de red de ambas partes involucradas, permitiendo el



acceso desde cada una de ellas hacia los sistemas existentes en la otra, ateniéndose a las normativas y medidas de seguridad ya establecidas. En base a ello, **Grupo SI** trabajó en conjunto con equipos técnicos de Brasil, Argentina, Uruguay, México, Chile, Venezuela, España, y Suiza, entre otros (tanto de **Banco Santander** como de **Zurich Insurance Group**), y logró la exitosa instalación y puesta en marcha de los procedimientos elaborados y propuestos específicamente para el proyecto.

Los resultados de la primera etapa saltaban a la vista: todo estaba funcionando dentro de los tiempos propuestos, el pasaje había sido más que ordenado. **Zurich Insurance**

Group tomó esta etapa como método de evaluación, y los resultados obtenidos concluyeron en la continuidad de **Grupo SI** como proveedor del proyecto.

“We knew it was not easy, we knew it was no quick... what we didn't know was how to do it. Grupo SI's team developed, without breaking our timelines, all the necessary tools according to our needing. We saw that at the first phase, what definitely decided us to continue working with this partner.”

Karsten Necke
Responsable máximo del proyecto
Zurich Insurance Group Switzerland

Gracias al trabajo de **Grupo SI**, **Zurich Insurance Group** pudo completar en tiempo y forma el inmenso movimiento de recursos. Se trabajó siempre dentro de los tiempos originalmente estipulados por el cliente, y se desarrollaron herramientas que concluyeron con una disminución en los costos de la migración y el posterior mantenimiento de la nueva área. Además, **Grupo SI** instruyó a la Mesa de Ayuda de **Zurich Insurance Group** para permitirle brindar correctamente el soporte técnico post-migración, logrando el cumplimiento de la respuesta esperada.

