



Los servicios de Cisco mantienen la red de una conocida aseguradora funcionando con el máximo rendimiento

Mutual de Seguros de Chile

Tamaño: 650 empleados
Sector: Seguros de Vida
Ubicación: Chile

Soluciones

- Minimización del tiempo de inactividad mediante el servicio Cisco Smart Net Total Care™
- Planificación de actualizaciones de hardware y software para proteger el negocio con los últimos dispositivos y funcionalidades
- Agilización de la resolución de problemas con un rápido acceso a los expertos en la materia de Cisco

Resultados

- Los clientes disfrutan de una mejor experiencia en las oficinas
- Los empleados son más productivos
- Los equipos de TI disponen de mayor información y control

El aumento de la complejidad de las operaciones del negocio significó una necesidad de mayor conocimiento

Con una historia que se remonta hace casi un siglo, Mutual de Seguros de Chile es una organización sin fines de lucro ampliamente reconocida como una de las empresas expertas y líderes en seguros de vida. Esta reputación se encuentra respaldada por una amplia red de oficinas y una sólida calificación de riesgo grado AA+ que refleja la solvencia, el saludable portfolio de inversiones y el rendimiento continuo de la empresa. Los clientes confían en la marca y en la calidad del servicio prestado. Por ello, junto con el crecimiento expansivo de Mutual de Seguros de Chile, se hizo necesario un rendimiento de red consistente con este fin.

“Es imprescindible que nuestra red sea estable, escalable y segura y que podamos habilitar las nuevas dependencias y servicios en funcionamiento lo antes posible”, explica Cristian Díaz Vieira, Jefe de proyectos de seguridad y comunicaciones. “Por eso elegimos a Cisco”.

A medida que crecía el negocio, la gestión de los diversos dispositivos de red se hacía más compleja y difícil de administrar. Realizar un seguimiento proactivo de los ciclos de vida de las actualizaciones de software y hardware era prácticamente imposible debido al esfuerzo demandado.

“Dedicábamos mucho tiempo a reaccionar a problemas cuando estos se producían, ya que no disponíamos de las herramientas para prevenirlos”, cuenta Díaz.

El hecho de no tener siempre aplicadas las últimas actualizaciones del software ponía la red en riesgo de sufrir tiempos de inactividad innecesarios. El partner de TI de la empresa, Hiway, desempeñó un rol primordial como asesor tecnológico de confianza de la aseguradora y reconoció que podía llevar días localizar un reemplazo para un dispositivo que fallara, lo que afectaba gravemente la operación normal de la compañía .

Ahora todo está completamente actualizado en todas las ubicaciones

Mutual de Seguros ya no necesita preocuparse por estos problemas. Siguiendo la recomendación de Hiway, la empresa adoptó el servicio de soporte Cisco® Smart Net Total Care™ y actualizó todo su hardware a Cisco. Ahora tienen una visión precisa de su red, incluido todo el hardware y el sistema operativo.

El portal Smart Net Total Care ayuda a mantener un seguimiento del inventario de Cisco de Mutual de Seguros y proporciona visibilidad completa sobre el estado de cobertura de los más de 200 dispositivos Cisco distribuidos en sus 22 ubicaciones. Este proceso solía realizarse manualmente, lo que llevaba al menos un par de días cada mes.

Ahora, los datos completamente actualizados están disponibles con solo pulsar una tecla. Medidas proactivas, como por ejemplo la planificación de actualizaciones y la sustitución de dispositivos antes de que estos dejen de estar soportados, mantienen toda la infraestructura en funcionamiento en una condición óptima.

“Tenemos más tiempo la red activa y menos interrupciones en nuestro negocio, lo que significa un mejor servicio para nuestros clientes”.

Gonzalo Basaure Obregón
Gerente General
Mutual de Seguros de Chile

“El servicio Smart Net Total Care es fácil de utilizar”, explica José Bahamonde Gallardo, Gerente de Tecnologías de Información. “Mi equipo solía dedicar la mitad de su tiempo a solucionar problemas. Esto se ha reducido en un alto porcentaje. Disponer de una visibilidad mucho mayor de toda la red nos permite priorizar mejor y planificar con antelación las actualizaciones y reemplazo de equipamiento, asegurando al máximo la continuidad de la operación de la compañía”.

En el caso esporádico de una interrupción eléctrica, los sistemas se restauran en cuestión de minutos gracias a las medidas de continuidad adoptadas por la compañía. Mutual de Seguros tiene una vista completa del estado de cada uno de los dispositivos, y puede tener listo un reemplazo cuando cada uno de ellos alcance el final de su ciclo de vida. Una sustitución más rápida significa menos tiempo de inactividad en caso de un error.

Mejor servicio a los clientes, eficientemente garantizado

En los últimos tres años, el tiempo de inactividad se ha reducido en más del 60 por ciento, mientras que la eficiencia de las operaciones de TI y la gestión del ciclo de vida de los activos han aumentado en más de un 50 por ciento. El tiempo necesario para cumplir las auditorías de conformidad se ha reducido en un 50 por ciento.

“Tenemos más tiempo la red activa y menos interrupciones en nuestro negocio, lo que significa un mejor servicio para nuestros clientes”, explica Gonzalo Basaure Obregón, Gerente General de Mutual de Seguros. “Nunca hemos tenido un problema que no haya podido ser solucionado. Podemos ver dónde tiene más sentido actualizar y priorizar nuestra inversión de TI”.

Con Cisco Smart Net Total Care:



Las oficinas de Mutual de Seguros funcionan sin interrupción



El personal de TI es más proactivo y puede centrarse en la innovación



Los clientes disfrutan de una mejor experiencia del servicio

Productos y servicios

Direccionamiento y conmutación

- Switches Cisco Catalyst 3650, 4500 y 6500 Series
- Routers de servicios integrados Cisco 2900 y 4000 Series

Red inalámbrica

- Controladores de red inalámbrica Cisco 5500 Series

Colaboración

- Cisco Business Edition 6000
- SRST (Survivable Remote Site Telephony) de Cisco Unified
- Software Cisco Jabber®

Seguridad

- Cortafuegos Cisco ASA 5500-X Series
- Cisco Security Manager
- Cisco ISE

Sistemas

- Servidores blade Cisco UCS C-Series

Servicios

- Cisco Smart Net Total Care

Administración

- Cisco Prime Infrastructure
- Cisco Firepower Management Center
- Cisco Wireless LAN Controller

Información adicional

Para obtener más información sobre las soluciones Cisco que se presentan en este estudio de caso, visite:

www.cisco.com/go/customerstories

www.cisco.com/go/services

www.cisco.com/go/total



Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

Europe Headquarters
Cisco Systems International BV Amsterdam,
The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at www.cisco.com/go/offices.

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: www.cisco.com/go/trademarks. Third party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)