

Admiral Seguros pone la mira en la nube

La compañía aseguradora pivota su estrategia de TI en el modelo de 'cloud computing'.

► El *cloud computing* está adquiriendo cada vez un mayor protagonismo en el mundo de los negocios. Afrontar la transformación digital de la manera correcta es un punto a favor de la economía empresarial y supone un cambio completo del modelo de negocio. Pero, ¿cómo llevarlo a cabo?, ¿cómo trasladarse a la nube? José Ramón González, IT Manager de Admiral Seguros, nos ha contado cómo afrontan en la compañía la adopción de *cloud computing*, en la

que representa un papel esencial la plataforma de Arsys, y cómo esta tendencia les está ayudando con la evolución de su negocio.

En 1997 nace Admiral Group en Reino Unido. Especializado en venta directa de seguros de automóvil, el grupo crece y en la actualidad ofrece sus servicios en cinco países (Reino Unido, EEUU, Francia, Italia y España), empleando a más de 6500 empleados. En 2006, se crea la primera sede del grupo fuera de



PERFIL

- Sector: seguros de automóvil
- Campo de actuación: Europa y Estados Unidos
- Sede: Cardiff (Gran Bretaña)
- Nacimiento: 1991
- Fundadores: Henry Engelhardt y David Stevens
- Plantilla: más de 6.500 empleados

Reino Unido, concretamente en Sevilla, Admiral Seguros. La compañía, con cerca 170.000 clientes y 360 empleados, nunca pierde de vista la infraestructura tecnológica que respalda su actividad y le permite ofrecer un mejor servicio a sus clientes. En 2012 opta por la plataforma *cloud* de Arsys (que hoy se ocupa de todos sus datos críticos), pasando del mundo físico al virtual. El proyecto de transición a *cloud computing* desde el *hosting* tradicional puso el foco en la infraestructura y tenía como objetivo superar los entornos físicos, la rigidez de escalabilidad, la compleja administración y la lentitud del soporte y las ampliaciones.

Más flexibilidad

“Necesitamos flexibilidad, no podíamos hacer una inversión enorme en infraestructuras para un proyecto y que luego no resultara ser un éxito”, explica José Ramón González, IT Manager de Admiral Seguros. Además el directivo indica que para ellos era fundamental el poder centrarse en el desarrollo del negocio y no tanto en los posibles obstáculos tecnológicos. La plataforma de Arsys ha respondido a ambos requerimientos “por la simplicidad que ofrece a los administradores de los sistemas para crear nuevos servicios, para provisionar la infraestructura”, agrega. La empresa tiene un fuerte perfil tecnológico (comparadores, páginas web, propio canal online, el teléfono) pero al final “nuestro negocio es la venta de pólizas, lo importante es centrarnos en eso”, sostiene González.

La reducción de costes y tiempos a la hora de poner en marcha cualquier proyecto son algunas de las ventajas que han encontrado gracias a *cloud*. “A golpe de clic podemos administrar nuestra infraestructura en cuanto a sumar nuevos servidores o aumentar su capacidad, hemos pasado de sema-





nas en adquirir un servidor a tener construido uno nuevo en pocos minutos", indica.

La flexibilidad que les proporciona *cloud* también está facilitando el traslado de oficinas de la sede de Sevilla. Únicamente les falta la parte de servicios locales (*reporting*, BI, etc.) que es más complicado su traslado. El CPD local se trasla-

da a mediados de enero (derivándose algunos servicios al *cloud* de Arsys, como la gestión documental. La compañía posee en Sevilla cerca de 8 teras de información (unos 30 millones de documentos) que se gestionan desde un CPD con 3 racks, 30 servidores físicos, dos cabinas de almacenamiento y unos 120 sistemas virtuales.

Su estrategia es acabar funcionando de forma similar al proyecto que ya han implantado en Francia. En París y en Lille están trabajando con una conexión a Internet para todo el software que gestiona el ciclo de vida de las pólizas de seguros y un pequeño CPD con réplicas de lo que está alojado en la nube. "Con la conexión a Internet hay ciertos servicios que necesitan un poco más de velocidad, como cuando llegas abres el ordenador y entras en Windows. Al hacer esto en lugar de ir hacia el *cloud* se suele tener una réplica local en el propio CPD de la oficina o red local. Al

"Las comunicaciones siempre suelen ser un problema"

¿Dónde guardan sus datos?

Todo los datos que se generan se guardan en la plataforma de Arsys. Las bases de datos principales de nuestros clientes están alojadas en Arsys, en servidores físicos que era uno de los retos que os decía que considero que tiene *cloud*. Tenemos en servidores físicos pero lo tenemos delegado en Arsys, tanto base de datos España como bases de datos de Francia.

¿Afecta de alguna forma la infraestructura de un país a otro?

Tenemos bases de datos completamente separadas. Parte de la estrategia es el poder separar siempre los servicios de cada país. Si un día Francia decide gestionar ellos mismo desde allí la infraestructura, pueden hacerlo sin tener ningún tipo de impacto en la infraestructura de España. Algo que queremos evitar es poner en producción un proyecto de España y que ocurra una incidencia en Francia entonces siempre tenemos una separación de todos los sistemas.

¿Qué proyectos tienen en curso?

Comentaba antes el de la gestión documental, también la vamos a externalizar y va a pasar al mundo *cloud*. El mundo del BI también queremos llevarlo a la nube. Y adoptar la estrategia de réplicas solamente, en el CPD de Sevilla tenemos unos 120 servidores virtuales y la idea es llevarnos el 95% a la nube. Y estos son proyectos que tenemos actualmente en curso.

¿Cuánto tiempo les llevará?

La gestión documental, por ejemplo, es un proyecto de unos 4 o 5 meses de desarrollo, por un lado y luego el que tardan los documentos en pasar de aquí a allí, que eso creemos que

sigue...

final es un tema de velocidad, y si se corta Internet se puede seguir trabajando perfectamente”, explica González. “La estrategia es tener réplicas solamente y exclusivamente en donde se necesita una velocidad y tener todo el resto en la nube, de hecho creo que en Francia solo tenemos la autenticación de Windows y el direccionamiento IP”.

El caso de Francia

González comenta cómo la adopción *cloud*, el tener toda la infraestructura montada, el proveedor estratégico, y el conocimiento interno, empujó a la sede francesa de la compañía (con toda la tecnología externalizada y sin la flexibilidad que tenían en España) a pedirles ayuda. Les desarrollaron la infraestructura tecnológica actual y se la mantienen desde Sevilla. El proyecto duró cerca de año y medio, y la infraestructura ya estaba lista en menos de dos meses gracias a la virtualización.

Otro caso fue el lanzamiento de las pólizas de motos. España es el tercer país del grupo que saca este producto y con un fuerte componente dentro de la infraestructura. Hubo que redimensionar todos los servicios (servicios de

contact center, de la propia plataforma de seguros, etc.) . Y se consiguió sacar en seis meses.

En la actualidad la compañía tiene tres comparadores. Disponen de una pequeña granja de servidores para todo el tráfico de comparadores de seguros. Si llegan nuevos comparadores y necesita más tráfico es cuestión de clonar un servidor y poner otro. Es muy extensible, muy rápido, el *time to market* que les ofrece la plataforma es muy interesante.

Mirando al futuro González sostiene que Arsys les proporciona actualmente la capacidad de la infraestructura y que les “gustaría evolucionar también a la capa de plataforma, disponer como servicio también sistemas operativos, servidores de aplicaciones, gestor de contenidos”, y también tener con ellos esa flexibilidad que tenemos con la infraestructura. Además, el directivo también ha comentado que están observando la gestión de políticas de backup vía web, tendencias como el DevOps, la simplicidad en gestión básica de entornos físicos o la monitorización de la disponibilidad y los recursos de los sistemas. **CW**

pueden ser unos dos o tres meses. Ahora justo vamos a empezar a pasar documentos a Arsys. Quizás lo más complejo sea el pasar el Business Intelligence, porque son bases de datos que siempre tienen complejidad. Posiblemente en un par de meses logremos hacer el cambio.

¿Qué barreras han encontrado?

En el mundo de *cloud* y de la virtualización creo que no hemos encontrado barreras identificadas, aunque si es cierto que las comunicaciones siempre suelen ser un problema. Por ejemplo, desde Francia tenemos solamente una simple conexión a Internet con un ancho de banda definido, con eso son capaces de trabajar pero seguramente siendo una línea de Internet pura no ofrece la calidad que pueda ofrecer una línea más dedicada como la que tenemos en España. El mundo de las telecomunicaciones si tenemos que verlo siempre, y es muy importante en casos como la migración de todos los documentos, ya que es esencial que los agentes que tenemos al teléfono atendiendo a los clientes sean capaces de descargar un documento rápido y visualizarlo. Hemos tenido que ampliar nuestra velocidad de comunicaciones, vamos a pasar a 60 Megabiites.

¿Qué aceptación ha tenido?

Es algo que en principio puede generar rechazo entre los administradores de sistemas, que es como que reduces su ámbito, su alcance pero yo creo que se han dado cuenta al final que donde está el valor añadido no es en mantener el hardware sino en sus habilidades de administrar sus sistemas, entonces creo que se ha acogido bastante bien.

¿Cómo afrontan la seguridad?

La gestionamos a nivel internacional, en Reino Unido hay un grupo que se dedica exclusivamente a la seguridad, y tenemos auditorias continuas que nos evalúan el nivel de seguridad que tenemos. Lógicamente una parte está delegada en Arsys mediante los firewalls, por ejemplo, y otra parte la tenemos interna pero precisamente por riesgos de seguridad, por evitar mantenimiento, por evitar perder la atención del negocio, también queremos llevarlos a Arsys.