

Caso de éxito ARAG

Un data center de alta disponibilidad para garantizar la continuidad de negocio



Sector: Seguros

Creación: 1935

Empleados: 4.100 empleados

Localización: Presencia en 19 países

Web: <https://www.arag.es>

Responsable: **Guillermo Herrera**, Director de IT y Administración y **Enric Gelabert**, Jefe del Área Técnica de Sistemas.

ARAG es uno de los líderes en seguros de defensa jurídica, asistencia en viaje y atención en carretera y pérdidas pecuniarias. Fundada en Alemania en 1935, es de propiedad familiar y uno de los tres principales proveedores de protección legal en el mundo.

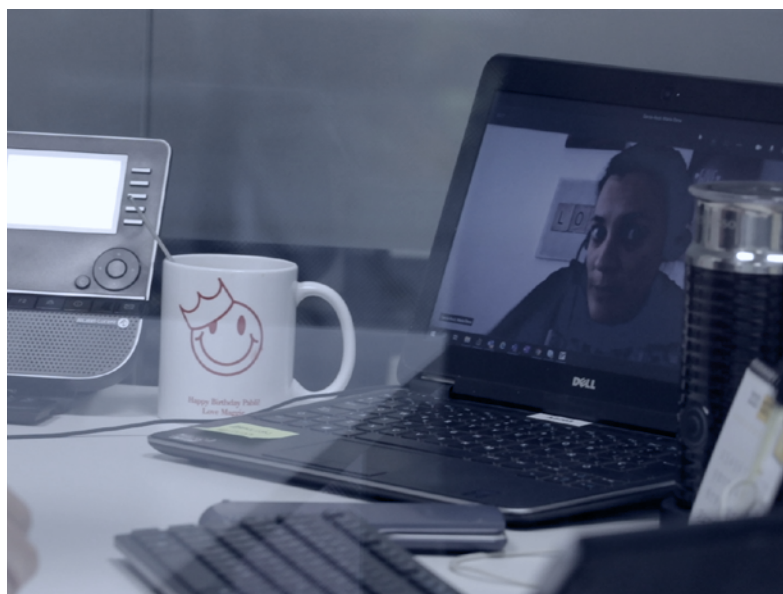
Cuenta con 4.100 empleados y ofrece cobertura en 19 países, principalmente en Europa, pero también en Estados Unidos, Canadá y Australia. En España están presentes en todo el territorio, con sedes en Barcelona y Madrid.

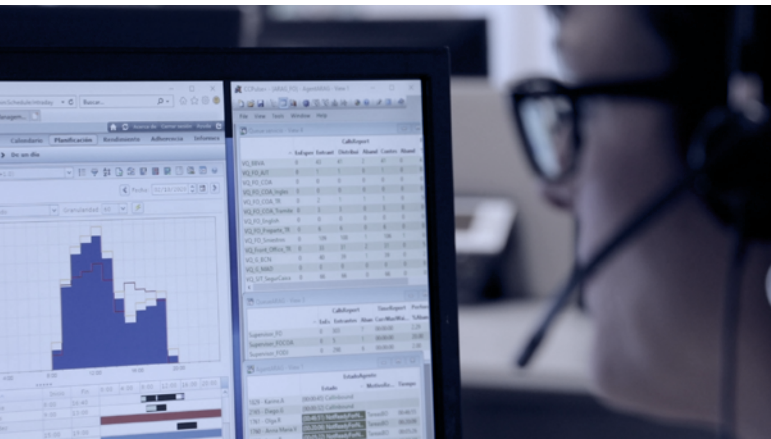
El reto

La disponibilidad como necesidad crítica de negocio

ARAG es una aseguradora alemana de propiedad familiar. Ofrece seguros de defensa jurídica, de asistencia en viaje y pérdidas pecuniarias. También reasegura clientes de otras compañías.

Hace años la empresa comenzó un proceso de transformación digital que alcanzó un nuevo hito a principios de 2020. La crisis provocada por la COVID-19 afectó a la continuidad de negocio de muchas empresas y obligó a imponer medidas de teletrabajo de forma apresurada. Sin embargo, en ARAG se habían creado planes de contingencia de forma anticipada lo cual facilitó enormemente la adaptación a esta nueva forma de trabajar.





El proceso de transformación digital de ARAG se centró en dotar a la compañía de una mayor flexibilidad y agilidad, para poder reaccionar mejor y más rápidamente a las necesidades del mercado. Por ejemplo, con automatización de procesos de negocio, la inclusión de tecnologías como inteligencia artificial y la formación a los empleados.

La digitalización de procesos de negocio y la naturaleza de algunos de los productos de ARAG, como la cobertura de viajes, que incluye asistencia 24h, hace que un fallo en el sistema, en cualquier momento del día, pudiera afectar a la asistencia en viaje de un asegurado. Por eso la disponibilidad de los servicios IT es un aspecto crítico para la continuidad de negocio de ARAG. La implementación y testeo de forma anticipada de estos procesos permitió a ARAG, por ejemplo, desplegar el teletrabajo para todos sus 600 empleados el mismo día que se decretó el estado de alarma en España por la pandemia de COVID-19 en 2020.

La solución

Un data center con alta disponibilidad y solvencia contrastada

Adam comenzó a proveer de servicios de data center a ARAG hace 15 años. Su objetivo era garantizar la disponibilidad de los servicios tanto a clientes directos como a compañías de seguros y reaseguros con las que trabajan.

Según Guillermo Herrera, Director de IT y Administración de ARAG en España, entonces “empezamos a apoyarnos en Adam en todo lo que es nuestra política, y plan de contingencia y continuidad de negocio, el cual nos permite garantizar este 99,999% de alta disponibilidad de todos nuestros servicios.

“ ARAG se compromete con el medio ambiente. Por eso buscamos proveedores que tengan el mismo perfil, que apliquen medidas de eficiencia energética.

ENRIC GELABERT, Jefe del Área Técnica de Sistemas

A la hora de escoger un proveedor, ARAG no solo valora que pueda resolver sus necesidades inmediatas. Además, según Enric Gelabert, Jefe del Área Técnica de Sistemas en ARAG España, ese proveedor ha de tener “coherencia, un roadmap de futuro, solvencia en el servicio, certificaciones y que todo ello sea contrastado”.





“ Adam ha sido un factor diferencial delante de cualquier circunstancia crítica que hemos tenido, evitando la pérdida del servicio hacia nuestros clientes.

GUILLERMO HERRERA, Director de IT y Administración

El resultado

Una relación duradera, de confianza y sin incidencias

Durante estos 15 años se ha construido entre Adam y ARAG una relación de confianza, en la que Adam ha continuado resolviendo las necesidades de ARAG a través de una infraestructura sólida y segura y con un total cumplimiento de los SLAs, con cero incidencias en el servicio.

Otro aspecto que en una empresa aseguradora como ARAG valora mucho, es el cumplimiento normativo. Las empresas aseguradoras están fuertemente reguladas, y el poder cumplir con normativas ISO 27001 sin necesidad de una inversión adicional es una ventaja importante. Además, el data center propio de ARAG está redundado con el de Adam. Esto les permite cumplir con la directiva Solvencia II, un marco normativo a nivel europeo que regula la gestión de riesgos de las empresas aseguradoras, así como la normativa VAIT de la BAFIN, regulador de seguros alemán.

Para Guillermo Herrera, Director de IT y Administración de ARAG en España, la relación entre ARAG y Adam en estos 15 años ha sido “de confianza, de cercanía, es una relación en la cual nosotros hemos solucionado todas las necesidades que teníamos apoyándonos en Adam. Y esto ha acabado repercutiendo en nuestro servicio y en la calidad de nuestro servicio a todos nuestros clientes.”

Por qué contar con un data center para asegurar la continuidad de negocio.

Para el equipo directivo de IT de ARAG la disponibilidad y la continuidad de negocio son críticos para asegurar un servicio 24/7 a sus clientes. Entre los principales beneficios que destacan:

- Mayor flexibilidad y agilidad para responder a las necesidades del mercado.
- Cumplimiento regulatorio de Solvencia II, VAIT e ISO 27001.
- Servicio sin incidencias con SLAs de 99,999%.
- Una relación de 15 años de cercanía y confianza.
- Compromiso medioambiental.

