

## Caso de cliente

# Generali Seguros

Servicio: Correo Exchange Dedicado



Generali Seguros es una compañía líder en el mercado de seguros con **77.000 empleados** en todo el mundo y **65 millones de clientes** en más de **60 países**



“Nuestro objetivo era pasar de la gestión de una Plataforma de correo a la gestión de un Servicio de correo” Josep Maria Sabaté Ibarz

El **Grupo Generali**, con un ingreso total de primas en el ejercicio 2013 de 66.000 millones de euros, es una de las mayores aseguradoras globales del mundo. Con más de 170 años de experiencia, ocupa una posición de liderazgo en los mercados de Europa Occidental y un lugar de creciente importancia en Europa Central y del Este, así como en Asia.

Su actividad se distingue por la excelente calidad de su servicio, la constante innovación y el trato especializado que brinda a cada uno de sus clientes.

Para garantizar estos principios, Generali España ha adoptado una solución de correo corporativo para sus casi 3000 buzones de e-mail en todo el mundo que combina la Plataforma Exchange y el gestor de correo Outlook. Exchange Dedicado es una nueva herramienta que aporta claras ventajas a la compañía, ya que al externalizar su plataforma de correo con Telefónica puede dedicar más recursos al desarrollo del negocio, con un importante ahorro de costes en infraestructuras, al tiempo que mejora las prestaciones de correo para adaptarlo a las necesidades de sus empleados. Además, la solución garantiza a Generali el control de uso de la plataforma (usuarios, gestión de recursos, etc.) ya que permite la integración con los sistemas de gestión de información

internos de la compañía, delegando las tareas de gestión de capacidad, errores e incidencias a Telefónica. Esta integración en el sistema de comunicaciones corporativo permite a sus usuarios acceder a la plataforma como si estuviera ubicada en sus propias instalaciones. A esto hay que sumar la **atención personalizada** y las **medidas de seguridad, integridad y salvaguarda de datos** que esta herramienta proporciona, siempre adaptadas a la política corporativa.

Tal y como afirma Josep Maria Sabaté, Director de la División Sistemas de Información de Generali, “nuestro objetivo era **optimizar los costes asociados al correo, manteniendo unos niveles máximos de calidad y disponibilidad, así como evolucionar y modernizar dicha plataforma**. Con la migración a Exchange hemos conseguido cumplir todos estos objetivos, con un impacto mínimo para nuestros usuarios”. “La gran integración de Outlook con el entorno Microsoft en su conjunto es también una clara ventaja de esta solución, que permite una **mejor experiencia de usuario**. La continua evolución que Microsoft está realizando con Exchange, abriéndolo a dispositivos no Microsoft (dispositivos móviles, android, etc.) es otro de los grandes atractivos de esta solución”, concluye Sabaté.



Entrevista a

## JOSEP MARIA SABATÉ IBARZ DIRECTOR DIVISIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE GENERALI

1. ¿En qué consiste la solución de correo Exchange que proporciona Telefónica a Generali?

Se trata de una solución de externalización de la plataforma de correo dedicada de Generali España, con servidores Exchange 2010 en los Centros de Datos de Telefónica y clientes Outlook en el servidor de Generali.

2. ¿Por qué decidieron externalizar la infraestructura de correo con una plataforma como Correo Exchange Dedicado?

Uno de nuestros objetivos era pasar de la gestión de una Plataforma de correo a la gestión de un Servicio de correo. Además, al tratarse de una plataforma dedicada y ubicada en España facilitaba la tramitación e implantación del servicio.

3. ¿Cuál era la necesidad inicial de Generali? ¿Cómo ha resuelto esta solución?

Nuestros objetivos eran tanto la optimización de los costes asociados al correo, como la evolución y modernización de la plataforma hacia nuevos estándares de calidad y disponibilidad. Con la migración a Exchange, hemos conseguido ambos objetivos, con un impacto mínimo para nuestros usuarios.

4. ¿Qué tres ventajas principales le supone a una empresa como Generali contar con una plataforma de correo como Exchange?

La combinación la plataforma Exchange con el gestor de correo Outlook nos ofrece un lote de funcionalidades mejoradas con respecto a nuestra anterior plataforma. Esto se traduce en una mejor gestión del uso del correo y la agenda por parte de nuestros empleados.

La gran integración de Outlook con el entorno Microsoft es también una clara ventaja de esta solución, ya que permite una mejor experiencia de usuario.

Además, la continua evolución que Microsoft está realizando con Exchange, abriéndolo a dispositivos no Microsoft (dispositivos móviles, android, etc.) es otro de los atractivos de esta plataforma.

5. El proyecto de externalización ha llevado asociada una migración de casi 3000 buzones de correo con alta capacidad y de perfil corporativo, realizada desde una plataforma de origen distinta a la de destino. Un proceso complejo en el que han intervenido empresas de nacionalidades

distintas. Una vez superados los primeros meses de servicio, ¿cómo valora Generali el funcionamiento de Exchange y la interacción con el equipo de Telefónica?

Tras los ajustes necesarios inherentes a este tipo de colaboración, nuestro nivel de satisfacción con el servicio es elevado. Todos los indicadores reflejan la corrección del servicio, al igual que los comentarios de nuestros usuarios.

#### 6. ¿Por qué decidieron hacerlo con Telefónica?

Tras analizar diversas soluciones, se optó por la propuesta de Telefónica. Además de cumplir nuestros objetivos técnicos y presupuestarios, nuestra experiencia con Telefónica en otros proyectos facilitó su elección.

#### 7. ¿Qué beneficios le reporta a Generali tener esta solución alojada en los Centros de Datos de Telefónica?

El paso de gestionar una plataforma propia a gestionar un Servicio es una de las grandes ven-

tajas del cambio. Esta transformación nos ha permitido dedicar recursos a otras tecnologías más cercanas a nuestro negocio.

#### 8. ¿Cree que el futuro de las soluciones de correo en las empresas pasa por servicios como este?

Desde nuestro punto de vista, el correo se ha convertido en una "utility" más. El cambio de plataforma autogestionada a servicio contratado nos ha permitido ofrecer a nuestros usuarios un sistema gestionado por expertos que mantiene, o incluso mejora, su propia experiencia con el correo.

#### 9. ¿Qué proyectos de futuro tiene previstos Generali en materia de comunicaciones?

Seguiremos profundizando en la mejora de las herramientas que facilitan la plena conexión e integración de medios de comunicación puestos a disposición de nuestros empleados, especialmente en términos de movilidad.

## EMPRESAS COLABORADORAS EN ESTE CASO DE ÉXITO

*Telefonica*

