



Caso de éxito

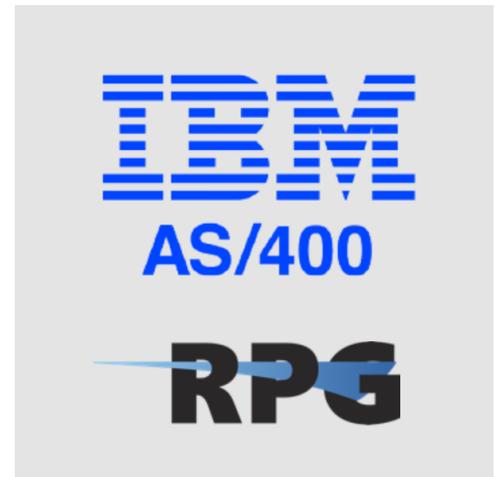
Reingeniería de sistema de pólizas con AS400

El Cliente

Líder mundial de seguros multicanal con una red global de filiales y oficinas. Con alrededor de 56.000 empleados, ofrece una amplia gama de productos y servicios en más de 210 países y territorios.

El Desafío

La solución de pólizas presentaba problemas de funcionalidad y errores, lo que afectaba directamente la satisfacción de sus valiosos clientes. El proyecto consistía en llevar a cabo una reingeniería inversa para obtener un conocimiento profundo del sistema de pólizas procesadas en un equipo AS/400. Esta tarea era fundamental, ya que no se contaba con respaldo de información ni con acceso al equipo de desarrollo original. A través de una estrecha colaboración y una comunicación constante, logramos adquirir un profundo conocimiento del sistema en un tiempo récord. Nuestro equipo offshore demostró su valía, brindando soluciones efectivas y rápidas a los problemas que afectan la funcionalidad del sistema de pólizas.



La Solución

Para llevar adelante dicho proyecto, se conformó un equipo dentro del modelo de Software Factory integrado por un analista programador especialista en AS/400 y un líder de proyecto, que conecten al sistema AS/400 en forma remota desde Argentina.

Adicionalmente trabajaron en equipo con una coordinadora del servicio desde Chile y un líder de proyecto por parte del cliente. Se diseñó una planificación que ponía en foco identificar y documentar las secuencias de los programas, archivos y código a fin de llegar a un conocimiento detallado de cada función. El equipo de SMS Sudamérica generó documentos funcionales, diseños técnicos de cada componente, diagramas de flujos, instructivos y minutas de reunión para dejar evidencia de la problemática y su resolución.

Algunos de los issues identificados y solucionados fueron:

Transferencias de Fondos: este proceso consta de dos etapas: el primero de Venta de Fondos y el segundo de Compra, el cual se efectiviza con días de diferencia. Se identificó que no se completaba la secuencia y se generaba una interrupción debido a la existencia de un proceso diario sin ejecutar.

Solución: Se habilitó la ejecución del proceso diario que no se estaba ejecutando.

Reubicación de Transferencias de Fondos: A partir del problema que existía con las Transferencias de Fondos, hubo pólizas que no tuvieron la transferencia con anterioridad.

Solución: Se desarrolló un programa que reubicó la Transferencia de Fondos en la fecha solicitada por el cliente, respetando dicha fecha y actualizando todos los archivos involucrados.

Liquidación de Dividendos: Partiendo de la información que brindan las empresas con reparto de dividendos, en un proceso diario se toman los factores informados y se calcula para cada póliza los dividendos proporcionales a sus cuotas partes. Se identificó como issue, que el programa que debía calcular y asignarle los dividendos a cada póliza no se estaba ejecutando debido a un calculo con una condición imposible de cumplir.

Solución: Se modificó el condicionamiento para efectivizar el cálculo y la asignación de los Dividendos.

Consulta de Cuentas Corrientes: Como parte de las consultas que se pueden hacer sobre las pólizas, a través de un comando se permite consultar la historia completa de los movimientos de la Cuenta Corriente. Se identificó un issue: cuando la póliza tenía más

de 9999 movimientos uno de los programas involucrados la cancelaba. El motivo era que esas tablas tienen una capacidad máxima de 9999 ítems.

Solución: Se incorporó una nueva vista lógica del archivo de Cuentas Corrientes, por el cual se invirtió la recuperación de los movimientos y se pasó a mostrar los 9999 movimientos más actuales.

Rescate de Pólizas: Por medio de este proceso el cliente puede realizar un rescate de parte o la totalidad de los fondos que posee. El proceso permitía que se realizara un rescate sin contemplar que había una Transferencia de Fondos en proceso, lo cual originó fallas en los archivos involucrados en ambos procesos.

Solución: Se le agregó un control por el cual no se permite avanzar con un Rescate de Fondos si existe una Transferencia de Fondos en proceso.

El Resultado

Los resultados superaron las expectativas iniciales. Se logró resolver la totalidad de las incidencias generando así, el funcionamiento óptimo del producto en todo su ciclo.

Se regularizaron el 96% de las pólizas que no estaban realizando la liquidación de dividendos de 2019 o que tenían transferencias de fondos no concretadas. Por otro lado, nuestro equipo realizó la reingeniería y la solución de los problemas detectados en tiempo record, lo que generó un bajo impacto en la satisfacción del cliente.

El proyecto se convirtió en un verdadero caso de éxito, demostrando que el servicio de Software Factory Off-Shore se puede aplicar en Chile. Este caso fue el puntapié inicial para el resto de proyectos que surgieron luego.

En SMS Sudamérica, nos enorgullece presentar un modelo de gobierno que se centra no solo en la sinergia, sino también en proporcionar un valor continuo y sólido. Nuestra metodología de trabajo ágil respalda este enfoque, y nuestro equipo está altamente capacitado para establecer rápidamente una sinergia con nuestros clientes, responder de manera ágil a sus requerimientos y obtener resultados satisfactorios.