

Success story: Migración de data a Salesforce para Sura



Rootstack apoyó a Sura con la migración de su data a Salesforce en su plan de modernización de sus gestiones.

Acerca de Sura

Sura es una de las compañías aseguradoras más prestigiosas de Latinoamérica, con presencia en varios países de Latinoamérica y Centroamérica. Su filial panameña siempre está trabajando en pro de la modernización y automatización de sus procesos, con el objetivo de ofrecerle a sus clientes un servicio óptimo y la experiencia de usuario positiva al usar sus servicios.

Desafío

Cuando **Rootstack** llegó a este proyecto de **Sura**, se encontraba en un proceso de modernización de todos sus procesos, tratando de mejorar su gestión actual y automatizar muchos de los procesos para ofrecer una mejor atención al cliente. Pero encontramos la siguiente realidad: utilizaban muchas tecnologías viejas, teniendo muchos sistemas legacy.

Ante este contexto, Sura necesitaba con urgencia actualizar sus sistemas para potenciar el manejo de la empresa y principalmente reforzar la relación con los clientes, unificando sus bases de datos en una sola plataforma, que permitiera hacer un seguimiento a cada uno de los clientes y contactos.

Nuestras soluciones

Entonces, el equipo de ingenieros de software experimentados de Rootstack, realizó para Sura la **migración de toda su data hacia Salesforce**, el CRM con el que decidieron comenzar a manejar toda la relación con sus clientes en esta etapa de modernización de su empresa.

Salesforce es un software basado en la nube que permite manejar todos los aspectos de la relación de una empresa con los clientes, con aplicaciones enfocadas en servicio al cliente, automatización de marketing, entre otras.



Unificamos la data de tres sistemas legacy

Rootstack se encargó de todo lo relacionado a la gobernanza de datos. Sura tenía tres distintas bases de datos legacy, porque en el pasado hubo un merge entre Sura y otras empresas aliadas. Por esta razón, la data de los clientes de la compañía se encontraba en distintas bases de datos. El reto era unificar la data de estas tres bases de datos en una misma sola fuente y eso fue lo que hicimos.

Logramos reunir toda la data de **Sura** es una sola base de datos, también llamada “fuente de la verdad”, normalizando la data, depurándola y verificando que no hubiese información duplicada ni que existiera data redundante, ya que era probable que la data de un cliente estuviera replicada en varias bases de datos.



Esta transformación, normalización y depuración de la data la hicimos por medio del uso de varios ETL: agarraban data de un formato, la convertían hacia otro formato, a la vez que depuraban y modificaban la data redundante.

Al momento de unificar toda la data de los sistemas legacy de Sura en una sola base de datos o “fuente de la verdad”, nos aseguramos de que fuera data 100% validada y verificada, que no estuviese desactualizada, duplicada o fuera redundante. Para esto, analizamos los registros más recientes de toda la data, verificando información como número de teléfono, direcciones, documentos de identificación, país, entre otros aspectos.

Cómo fue la migración a Salesforce

Después de tener toda la data reunida en una misma fuente, entonces ejecutamos la migración de toda la data validada hacia Salesforce. Junto con esta migración, venía otro reto: mantener Salesforce al día y actualizado constantemente con la nueva información generada en los

sistemas legacy que seguían usando los clientes de Sura. No solo se trataba de migrar la data vieja, sino que Salesforce mostrara la data nueva que se fuera generando día tras día.



Esto lo hicimos por medio de la utilización de web services. Agregamos endpoints nuevos a Salesforce para poder decidir de manera personalizada cómo insertar y actualizar datos en esta plataforma. Utilizando esa expansión de API a Salesforce, lo que hicimos fue realizar unos scripts que tomaban la data de las bases de datos legacy, de la “fuente de la verdad” y la trasladaba hacia Salesforce. Este proceso se ejecuta periódicamente, tarda un día aproximadamente.

Para actualizar la data en tiempo real en Salesforce aplicamos otra metodología. Primero identificamos la data de mayor relevancia para el cliente, priorizando cuál debía ser actualizada con rapidez. Después entramos en los sistemas viejos de Sura, hicimos una serie de triggers

para escanear constantemente esa data, cada 5 o 10 minutos o dependiendo de la configuración que se le dé.

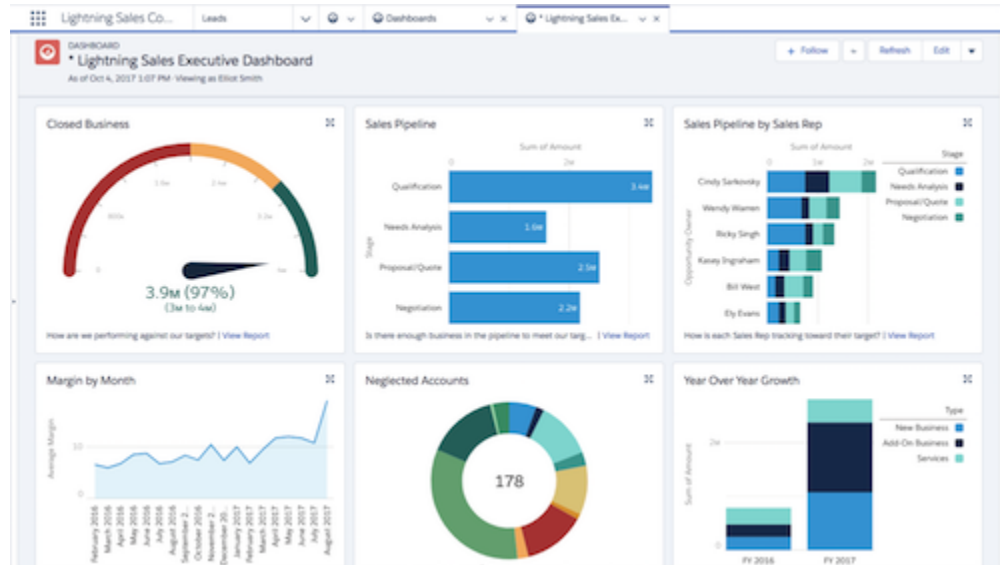
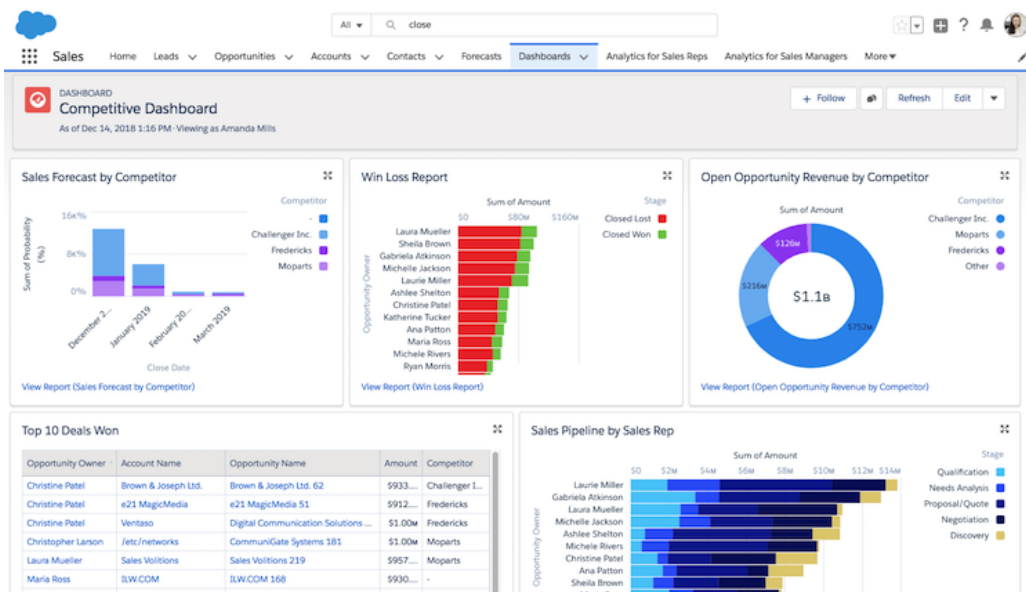


Imagen referencial: Salesforce

De esta manera, si algo se actualiza en el sistema viejo, se utiliza ese trigger o disparador para actualizar la “fuente de la verdad”, disparador que se conecta directamente con Salesforce para que esté actualizado con la data más reciente que fue definida como prioritaria. La ventaja de estos ‘disparadores’ en tiempo real es que permiten la actualización de Salesforce en tiempo real de cierta data, para el resto de la data si se debe esperar más tiempo.



El uso del ESB fue clave

Un aspecto esencial en esta migración de data fue el uso del ESB o Bus de Servicio Empresarial, ya que tenía el trabajo de coordinar todos los cambios en la data que necesitábamos ejecutar. Por ejemplo, el disparador que escaneaba la data en los sistemas se comunicaba con el ESB y este mandaba la data a Salesforce. El ESB era el puente entre las bases de datos con Salesforce, ya que le daba formato a toda la data antes de ingresar al CRM.

El ESB es crucial para poder manejar las actualizaciones en tiempo real, sin el Bus de Servicio Empresarial no sería posible.

De esta manera, logramos realizar la migración de toda la data de Sura hacia Salesforce, modernizando sus operaciones y agilizando todo el manejo de la información de sus clientes en este CRM. Tenemos más de 10 años de experiencia trabajando con clientes de todas partes del mundo, creando soluciones digitales asombrosas. ¡Inicie su transformación tecnológica con nosotros!