Excellus

La aseguradora de salud ofrece una experiencia digital optimizada de última generación

La aseguradora aumenta la satisfacción del cliente para 1,5 millones de miembros y la productividad de 4.000 empleados con las capacidades vanguardistas de Liferay DXP.

Resumen

Excellus BlueCross BlueShield (BCBS) of Rochester es el plan de salud sin fines de lucro más grande del norte del estado de Nueva York, ofreciendo seguros de salud para casi 1,5 millones de miembros y dando trabajo a 4.000 empleados aproximadamente. Excellus ha elegido Liferay DXP para crear una experiencia continua para sus miembros de planes, de Medicare, proveedores, empleadores, corredores y usuarios internos.

excellusbsbs.com
univerahealthcare.com

En Breve

INDUSTRIA:
Seguros de Salud

PAÍS/REGIÓN:
EE.UU

CASO PRÁCTICO:
Múltiples portales internos y externos para distintos públicos incluyendo miembros actuales y potenciales, de Medicare, proveedores, empleadores, corredores y usuarios internos.

"

Liferay proporciona la base moderna en la que podemos construir, mantener y hacer crecer nuestros múltiples sitios, contenidos y aplicaciones.

Timothy Schwab, Vicepresidente de Tecnología para el Cliente, Excellus BCBS

Desafíos

- Ejecutar a gran escala la migración para un asegurador de salud con 1,5 millones de miembros, incluyendo 18 sitios web, más de 100 portlets, seguridad compleja, contenido, requisitos de personalización, y más
- Sustituir un portal web IBM WebSphere y una plataforma de gestión de contenido antiguos por aplicaciones externas e internas
- Ofrecer una integración perfecta entre aplicaciones empresariales heredadas y de terceros, y simplificar la entrega de contenido

Resultados

INTERFAZ WEB MODERNA
Una UI/UX web moderna para todos los miembros, proveedores, corredores, empleadores y personal

ESTABILIDAD DE INTEGRACIÓN
Integración con apps heredadas y de terceros, y eliminación de interfaces de mainframe heredadas

BENEFICIO DE COSTO/EFICIENCIA
Reducción de un 65% en costos de software y mejora significativa en el flujo de trabajo de desarrollo de contenido

MEJOR EXPERIENCIA DEL CLIENTE
Experiencia personalizada, dinámica y atractiva para los miembros

Liferay

Combatiendo la Complejidad de las Plataformas de Gestión de Contenido y Web que Están Envejeciendo

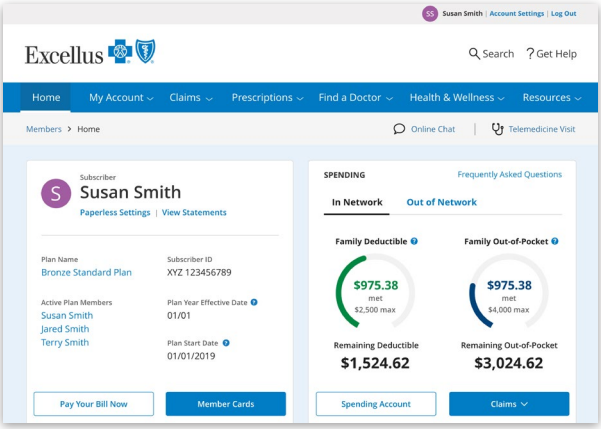
Operando como una franquicia de BlueCross BlueShield y como Univera Healthcare en Nueva York, Excellus BlueCross BlueShield es el plan de salud sin fines de lucro más grande del norte del estado de Nueva York. Con sus oficinas centrales en Rochester, Nueva York, Excellus es parte de una familia de empresas de 6 mil millones de dólares que financia y entrega servicios de salud en el norte del estado de Nueva York y seguros a largo plazo a nivel nacional. Colectivamente, Excellus ofrece seguros de salud a cerca de 1,5 millones de miembros y emplea cerca de 4.000 personas.

Los principios de la compañía incluyen ofrecer a los miembros una experiencia de cliente simple, segura y compasiva. Para conseguir este propósito, Excellus necesitaba entregar una experiencia en línea intuitiva y rica en contenido, así también como información, herramientas y contenidos que sus colaboradores y proveedores necesitan para entregar un nivel excepcional de cuidado y soporte. Sin embargo, Excellus estaba limitado por un portal web IBM WebSphere y una plataforma de gestión de contenido antiguos para la entrega de aplicaciones web internas y externas, lo cual restringía las capacidades ofrecidas por TI y la empresa.

"Los sistemas existentes eran antiguos y costosos para usar y mantener, con un ambiente de desarrollo complejo, y una falta general de integración entre nuestras aplicaciones web, back-end y de gestión de contenido", destacó Timothy Schwab, Vicepresidente de Tecnología para el Cliente de Excellus BCBS. "Necesitábamos una solución para integrar todas estas piezas, con una interfaz intuitiva y robusta para la creación y gestión de contenido, administración de acceso segura, flexible y basada en roles, y la capacidad de personalizar la experiencia para cualquier miembro, proveedor o personal."

Excellus ejecutó un proceso de dos RFPs para encontrar la plataforma tecnológica ideal y una empresa para dar soporte a la implementación de su nuevo portal e iniciativa de gestión de contenido. Después de evaluar distintas opciones, eligió Liferay DXP como plataforma debido al conjunto abundante de componentes centrales incluyendo la creación de páginas, la apariencia del sitio web, la gestión de contenido web, la personalización, la publicación remota, y más. El equipo de selección eligió al Liferay Platinum Partner XTIVIA por el historial de éxitos de la compañía con proyectos de implementación de Liferay.

"Liferay y XTIVIA presentaron la mejor propuesta con plataforma y plan de ejecución de mínimo riesgo", afirmó Schwab. "Liferay DXP ofreció la base sólida con mucha flexibilidad para que Excellus pueda utilizarla por varios años. Además, el abordaje de la implementación técnica de XTIVIA fue crítico porque el proyecto involucró distintos caminos en diversos sitios web para soportar a más de doce grupo de usuarios."



Entregando Una Nueva Experiencia Digital para Miembros y Equipos

El proyecto fue uno de los más largos y ambiciosos programas de tecnología que Excellus ha ejecutado y que tiene visibilidad en todos los niveles. El proyecto alcanzó a las marcas Excellus BCBS y Univera, cada una de las cuales involucró seis sitios web: Miembro, Miembro Medicare, Proveedor, Empleador, Corredor e Interno; con creación de contenido y gestión para cada uno.

El abordaje del proyecto fue una combinación de "lift-and-shift" y nuevo desarrollo para soportar nuevos requerimientos de UI/UX. El equipo de Excellus desarrolló requisitos detallados para la apariencia moderna con comportamiento responsive consistente en todos los sitios web, una nueva arquitectura de información y un flujo de aplicaciones, portlets rediseñados, y mucho más. Ellos también desarrollaron requerimientos de pantalla detallados que pudieron entregar al equipo de desarrollo de XTIVIA antes de cada sprint.

Los nuevos portales ofrecen una UI/UX consistente y simplificada para todos los usuarios. Un típico miembro del plan Excellus o Univera puede entrar en su tablero de miembro personalizado, revisar la información del plan o sus gastos actuales, declaraciones de reclamos y explicaciones de beneficios. Ellos pueden buscar por un médico, proveedor o consultorio de la red, utilizar la herramienta de estimación de costos para comprender los precios de procedimientos específicos. Pueden visualizar contenido relevante y personalizado, que fue creado y gestionado fácilmente a través de las capacidades de gestión de contenido de Liferay DXP.

> **Escuchamos regularmente de nuestros Miembros, Proveedores, Empleadores y Corredores acerca de cómo ellos aman utilizar los nuevos sitios webs. Liferay y XTIVIA permitieron un nuevo nivel de experiencia para todos los stakeholders y nosotros esperamos aumentar esta experiencia en el futuro.**
>
> Timothy Schwab, Vicepresidente de Tecnología para el Cliente, Excellus BCBS

Otros usuarios internos y externos entran en los portales con apariencia consistente pero con contenidos y portlets específicos para sus roles individuales. Por ejemplo, los proveedores utilizan el portal de Proveedor para verificar la elegibilidad y los beneficios de los miembros, demandar pre-autorizaciones y presentar reclamos.

Alcanzando los Principios de Experiencia del Cliente de Excellus

Después de 18 meses trabajando con Liferay y XTIVIA, Excellus celebró un lanzamiento exitoso que cumplió con los objetivos centrales del programa.

Como bonus, Schwab comentó que Liferay DXP dió poder para que su equipo pudiera también entregar los cuatro principios de la experiencia del cliente Excellus.

Fácil - Liferay simplificó y mejoró el flujo de trabajo del desarrollo de contenido considerablemente con funcionalidades WYSIWYG drag-and-drop, plantillas de páginas y servidores, y herramientas pre-instaladas.

Seguro - El sistema de gestión de contenido de Liferay reduce el riesgo del sitio web Excellus, utilizando browsers modernos para hacer cambios y reduciendo preocupaciones de QA, lanzamiento y seguridad por la localización de cambios de contenidos.

Flexible - Liferay facilitó las actualizaciones de Medicare AEP y Open Enrollment utilizando un tema único y responsive mientras aumenta la flexibilidad con funcionalidades como el Dynamic Data Lists.

Personal - Las herramientas de Liferay permitieron a Excellus hacer la entrega de experiencias más personalizadas, dinámicas y atractivas para sus clientes.

Para más información, entre en contacto con sales-latam@liferay.com.