



## NUEVO PORTAL UNIFICADO DE CLIENTE CON LIFERAY DXP

*Nueva experiencia digital moderna,  
móvil, personalizada*

Mutua Navarra ha confiado a Ibermática, Gold partner de Liferay, la renovación de su portal para afiliados 'Tu Mutua' apostando por la plataforma Liferay DXP. El proyecto, conocido como 'Portal Único de Cliente', aporta un diseño e imagen renovada del portal que será multidispositivo e incorpora nuevos servicios sobre la plataforma de experiencia digital líder en España.

Mutua Navarra persigue con este proyecto la mejora en la atención al mutualista desde una perspectiva de omnicanalidad y de optimización en la gestión de los recursos y mejora en la calidad percibida de los servicios prestados.

*Ibermática* digital

# Motivaciones y alcance del proyecto

Este proyecto se alinea con la estrategia de Mutua Navarra de atención al paciente y al mutualista, colocándole en el centro de las decisiones, y busca superar las limitaciones funcionales, de seguridad y tecnológicas anteriores.

## Principales Pain-Points



### DISEÑO

Construcción de un diseño moderno, alineado con la imagen de marca de Mutua Navarra, accesible y adaptado a las nuevas tendencias de experiencia web y movilidad



### TECNOLOGÍA

Evolución tecnológica que mejore la seguridad, el rendimiento, la flexibilidad y escalabilidad



### MODELO DE INTEGRACIÓN

Necesidad de un nuevo modelo de integración basado en servicios web, flexible, mantenible y seguro



### FIRMA ELECTRÓNICA

Implantación de soluciones de firma electrónica de documentos online



### AUTENTICACIÓN DOBLE FACTOR

Obligación de cumplimiento de la normativa del Esquema Nacional de Seguridad pasando a un modelo de autenticación por doble factor

## Alcance

El alcance funcional del proyecto ofrece los diferentes servicios y contenidos personalizados en función del perfil y las capacidades de segmentación core de Liferay DXP tal y como se ilustra en la figura siguiente:

	GESTOR MUTUA	GESTOR CONTENIDOS	ASESORÍA	GRUPO EMPRESAS	EMPRESA	TRABAJADOR
Perfil	✓		✓	✓	✓	✓
Documentos y vídeos		✓				
Gestión Contenido		✓				
Gestiones	✓		✓	✓	✓	
Comunicaciones con Mutua Navarra	✓		✓	✓	✓	✓
Análisis de datos	✓		✓	✓	✓	
Carpeta de Salud y sus servicios						✓
Firma Electrónica	✓		✓	✓	✓	✓

# Nuevos servicios y experiencia digital personalizada y omnicanal

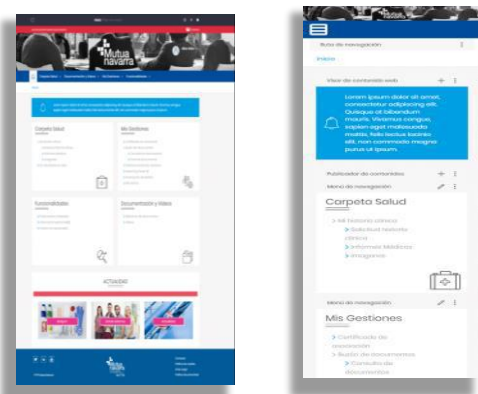
Mutua Navarra debe cuidar y mimar al detalle su presencia digital: transmitir la cultura, los servicios y la excelencia que hay detrás la marca. El nuevo Portal Unificado de cliente (PUC) no es una excepción, la usabilidad y un diseño centrado en el usuario son dos de los factores clave de éxito del proyecto.

## Nuevo diseño moderno, responsive, alineado con la imagen de marca de Mutua Navarra

La transformación digital en Mutua Navarra, de la que el PUC es un hito muy importante, pone el foco en los mutualistas; empresas, asesorías y trabajadores. El nuevo portal aporta nuevos y renovados servicios siendo clave entender y analizar las necesidades, problemas y motivaciones de los usuarios para conseguir una experiencia digital excelente.

El resultado ha sido un diseño web con una estructura de navegación y arquitectura de información optimizada y alineado con la nueva imagen de marca de Mutua Navarra.

Así mismo es indispensable un diseño *responsive* y accesible de forma que el nuevo portal ofrezca una experiencia excelente, homogénea y de esta forma favorezca la adopción y el uso de los servicios PUC.



## Experiencia digital personalizada

El nuevo portal ofrece una experiencia personalizada y servicios adaptados a los diferentes roles identificados de forma que se adaptan los servicios y contenidos a los requisitos de cada uno.

Para ello Liferay DXP ofrece *out-of-the-box* capacidades de segmentación basada en reglas, personalización de assets y servicios digitales en base a los segmentos definidos y permisos granulados para los diferentes perfiles.

## Nuevos servicios y refactorización de antiguos

El proyecto también ha supuesto la oportunidad de renovar, optimizar y estandarizar -y en algunos casos complementar- la oferta de servicios al mutualista, las asesorías y trabajadores.

Así, por ejemplo, se ofrecen nuevos servicios como el de Solicitud de Asistencia Sanitaria o el intercambio de documentación entre el mutualista y la mutua, y en lo relativo a los trabajadores, servicios de calendario de citas, solicitud de historia clínica o consulta e intercambio de documentación, todos ellos integrándose con los flujos de trabajo internos de Mutua Navarra y con la plataforma de firma de documentación y autenticación de credenciales, garantizando los requisitos marcados por el Esquema Nacional de Seguridad.

Ibermática ha puesto a disposición del proyecto y Mutua Navarra su equipo de usabilidad: consultores certificados en las últimas metodologías UX y diseño centrado en el usuario, con amplísima experiencia y casos de éxito que lo avalan.

# Nuevo enfoque tecnológico con Liferay DXP

Los retos tecnológicos del nuevo Portal Unificado de Cliente en cuanto a capacidad de integración, desarrollo y extensibilidad hacen imprescindible una solución con una arquitectura abierta, modular y que aporte un marco de desarrollo e integración que asegure la escalabilidad, evolución y seguridad. Liferay DXP es esa solución.

## Nuevo frontal web que integra y expone servicios del backend de Mutua Navarra

El nuevo Portal soportado por Liferay DXP actúa como frontal web dentro de la arquitectura de componentes de Mutua Navarra integrándose con todos los servicios expuestos en la capa de *middleware*. Supone un enfoque de CMS desagregado separando las capas *frontend* y *backend*, aportando flexibilidad, seguridad y escalabilidad.

## Evolución, extensibilidad, reducción del time-to-market

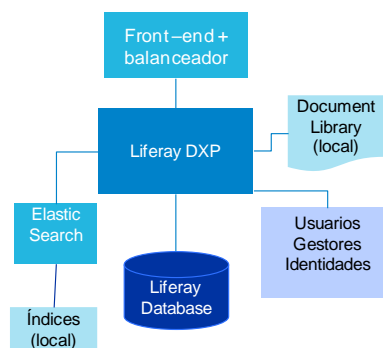
Este enfoque desagregado ha acelerado y facilitado la salida en producción de la fase inicial con toda la capa de portal construida y el paquete inicial de servicios.

En fases posteriores permite añadir nuevos servicios a medida que Mutua Navarra aborda su refactorización o construcción de forma muy rápida y ágil.

Esta evolución y extensión rápida es absolutamente necesaria en un entorno como el de las mutuas donde los cambios normativos y coyunturales son constantes y obligan a adaptarse a ellos de forma muy veloz.

## Arquitectura escalable

La arquitectura Liferay DXP desplegada inicialmente en Mutua Navarra es escalable diferenciándose las diferentes capas, frontal, aplicación y datos.



Asegura la escalabilidad futura para ofrecer alta disponibilidad, configurándola en modo clúster y añadiendo nodos en las diferentes capas.

## Framework de integración y desarrollo mobile y escritorio

Liferay DXP se constituye en un framework de desarrollo *open source* basado en Java y en estándares con múltiples formas de extensión como módulos OSGi, portlets, plantillas y temas, ADTs y estándares de integración.

Así mismo incorpora Screens 3.0 y la posibilidad de desarrollo *mobile* ágil, con una colección de componentes nativos, facilitando y acelerando el desarrollo y sincronizando las diferentes versiones multidispositivo del portal.

DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS



OMNISCANALIDAD, MOVILIDAD

HEADLESS



LIFERAY FRONT, INTEGRACIÓN LEGACY

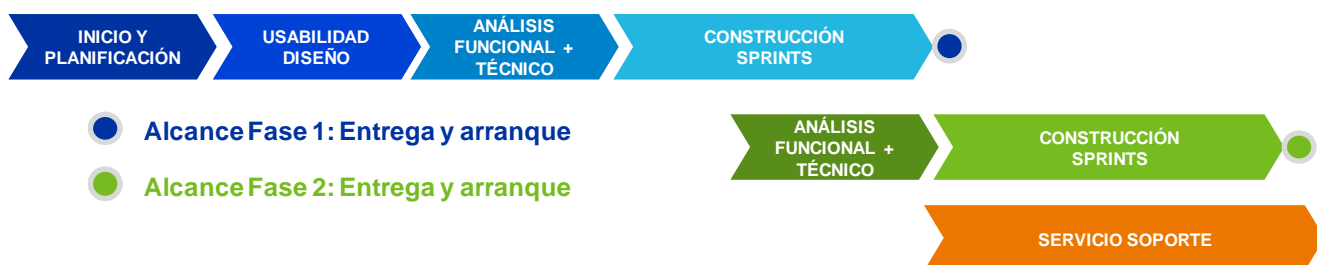


OFICINA VIRTUAL MUTUA NAVARRA



# Metodología y fases del proyecto

El proyecto se ha llevado a cabo siguiendo la metodología ágil Flexus (SCRUM+Kanban) de Ibermática; lo que junto al enfoque modular de Liferay ha permitido un proyecto faseado organizado en *sprints* con productos mínimos viables sucesivos que ha desembocado en el arranque en producción de la Fase 1 y una posterior ampliación en Fase 2.



## Gestión ágil del proyecto

Se ha seguido una metodología mixta:

- Con un enfoque en cascada para la fase de usabilidad y análisis dando lugar a un *backlog* de historias de usuario con el alcance completo del portal.
- Una construcción ágil organizada en *sprints*.

De esta forma Mutua Navarra ha obtenido las ventajas de metodologías en cascada de un alcance cerrado junto con las ventajas de utilizar metodologías ágiles.



FLEXUS es la metodología propia de Ibermática, basada en Scrum y Kanban, para proyectos y servicios de desarrollo y mantenimiento de software con estrategia ágil compatible con los estándares de buenas prácticas de CMMI, en la cual Ibermática cuenta con la certificación del nivel 5 de madurez.

## Arranque faseado

### Fase 1:

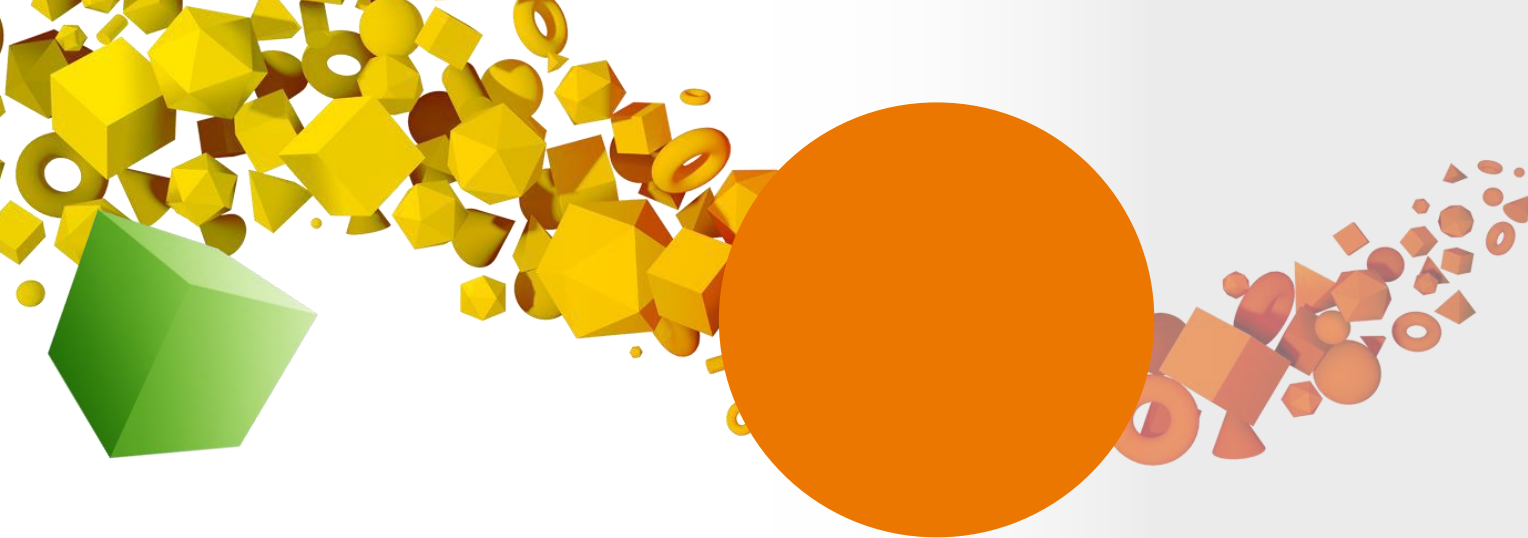
El nuevo 'Portal Unificado de Cliente' sustituye a la antigua Extranet. Se realiza:

- El despliegue de la nueva arquitectura escalable Liferay DXP on-premise,
- La conceptualización del nuevo portal con un nuevo diseño gráfico y experiencia web,
- Migración de la información de "Tu Mutua"

### Fase 2:

Tu Mutua se ha afianzado como portal de acceso y comunicación de información con los afiliados y pacientes. Entre los trabajos realizados en esta Fase 2 destacan:

- Despliegue del perfil trabajador con nuevas funcionalidades y servicios específicos.
- Incorporación de nuevos servicios para los perfiles ya existentes, asesoría y trabajador.
- Adaptación al Esquema Nacional de Seguridad garantizando el acceso al portal mediante autenticación de doble factor.



# Resultados obtenidos

## 01. UX MEJORADO

Mejora de la experiencia de los mutualistas. Alineamiento y mejora de la imagen de marca y de la percepción de los mutualistas

## 02. OPTIMIZACIÓN SERVICIOS

Ampliación del catálogo de servicios y optimización de los existentes con mejoras en la operativa, el rendimiento y todo ello con una mayor seguridad, estandarización y capacidad de evolución.



## 03. PORTAL ÚNICO DE CLIENTE

Crear un espacio de gestión e interacción entre Mutua Navarra y sus afiliados

## 04. ESCALIBILIDAD

La plataforma modular de Liferay DXP nos permite la velocidad necesaria para incorporar nuevos servicios de forma más rápida y ágil.



# Ibermática Digital y Liferay

*Ibermática es Gold Partner de Liferay y se ha consolidado como uno de sus partners líderes en el mercado español, en virtud de su experiencia y competencias con numerosos proyectos y servicios de éxito en el ámbito de la experiencia del cliente digital y de la mano de las soluciones Liferay DXP, Liferay Analytics Cloud y Liferay Commerce.*



## CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Gold Partner.  
Casos de éxito Liferay DXP.  
Centro de Servicios Liferay en Ibermática  
Línea estratégica en Ibermática/digital, facilitador y acelerador de la Transformación Digital  
Plan de desarrollo multisector, nuevos verticales, productos digitales sectoriales sobre Liferay DXP



## EQUIPO LIFERAY

Experto en Liferay DXP, desarrollo, integración.  
40 Consultores (core equipo en Madrid, Bilbao y Barcelona).  
Certificados frontend y backend Liferay DXP.



## EQUIPO MULTIDISCIPLINAR

Equipo UX  
Ciberseguridad  
DevOps  
Marketing digital & SEO  
Accesibilidad  
Movilidad  
API Management

**Ibermática y Liferay ofrecemos una propuesta de valor única con un enfoque tecnológico que acelera la transformación digital de tu organización incrementando el negocio y la competitividad**

*Ibermática/digital, ayudamos a nuestros clientes a mejorar su eficiencia, su capacidad de innovación y sus ingresos en la era digital.*