

Las aseguradoras cuentan actualmente con un alto nivel tecnológico en gran medida debido al volumen de información con el que trabajan, pero la gran revolución puede llegar de la mano de la distribución. Los mediadores se han subido al carro tecnológico para ganar competitividad. En cuanto a las compañías, el gran desafío son los nuevos enfoques SOA y BPM, que orientan la informática a los procesos de negocio.

# Nuevas TI de comunicación entre mediadores, clientes y compañías

La inversión en tecnología de las aseguradoras no para de crecer. Según el estudio 'Multicliente del sector asegurador', de IDC en colaboración con ICEA, en 2005 el gasto en TI de las compañías ascendió a 356,1 millones de euros, de los que el 54% se destinó a servicios. IDC prevé que la inversión crecerá cerca de un 7,9% entre 2005 y 2010, si bien este aumento se irá moderando a lo largo del período.

Las aseguradoras conforman uno de los sectores que más desarrollo tecnológico ha alcanzado en los últimos años, principalmente porque manejan millones de datos de asegurados. Su conocimiento es básico, no sólo para diseñar la oferta que más se ajuste a sus necesidades, sino "para identificar aquellos clientes más rentables en el largo plazo, definir campañas orientadas a aquellos que son susceptibles de contratar nuevos productos o los que están en la senda de abandono", comenta Isidoro García, gerente de



**Alicia Olivas,  
periodista**

Grandes Cuentas de SAS España.

Para Jordi Gascón, director técnico de CA Iberia, CISM, "el nivel de TIC de las aseguradoras es bastante bueno, ya que su grado de dependencia de la información es mucho más elevado que en otros sectores". Además, añade Juan Antonio Parrado, responsable de Seguros de Software AG, la gestión de esa gran cantidad de datos debe hacerse "de forma rápida y eficaz en un entorno cada vez más cambiante, con creciente evolución de riesgos, lo que obliga a tener un sistema tecnológico que permita discriminar y seleccionar mejor los riesgos".

## Enorme competencia

Otro motivo de su apuesta por las nuevas tecnologías es la enorme competencia que están viendo, que, según Chano Rebollo,

director de Sector Financiero en Sun Microsystems Ibérica, "les hece desarrollar un núcleo de competencias estratégicas relacionadas con el uso de las TI, sostenibles en el tiempo y que les permitan abordar las oportunidades de creación de valor de forma rentable". La creciente competitividad está impulsando a las compañías a "una constante mejora de su tecnología en aspectos como atención y conocimiento del cliente, servicio a mediadores, etc.", dice Pedro García, director de Seguros de Indra. También, para Ruth Fisk, responsable de Soluciones de Seguros Internacionales en Hyland Software, "la competencia, junto a la disminución de los ingresos procedentes de inversiones, da lugar a que las aseguradoras desvíen su atención hacia los sistemas esenciales de gestión de pólizas y siniestros".

Por otro lado, "las adecuaciones legislativas están manteniendo en tensión continua este desarrollo tecnológico", comenta Francisco Robledo, director técnico de Uniway:

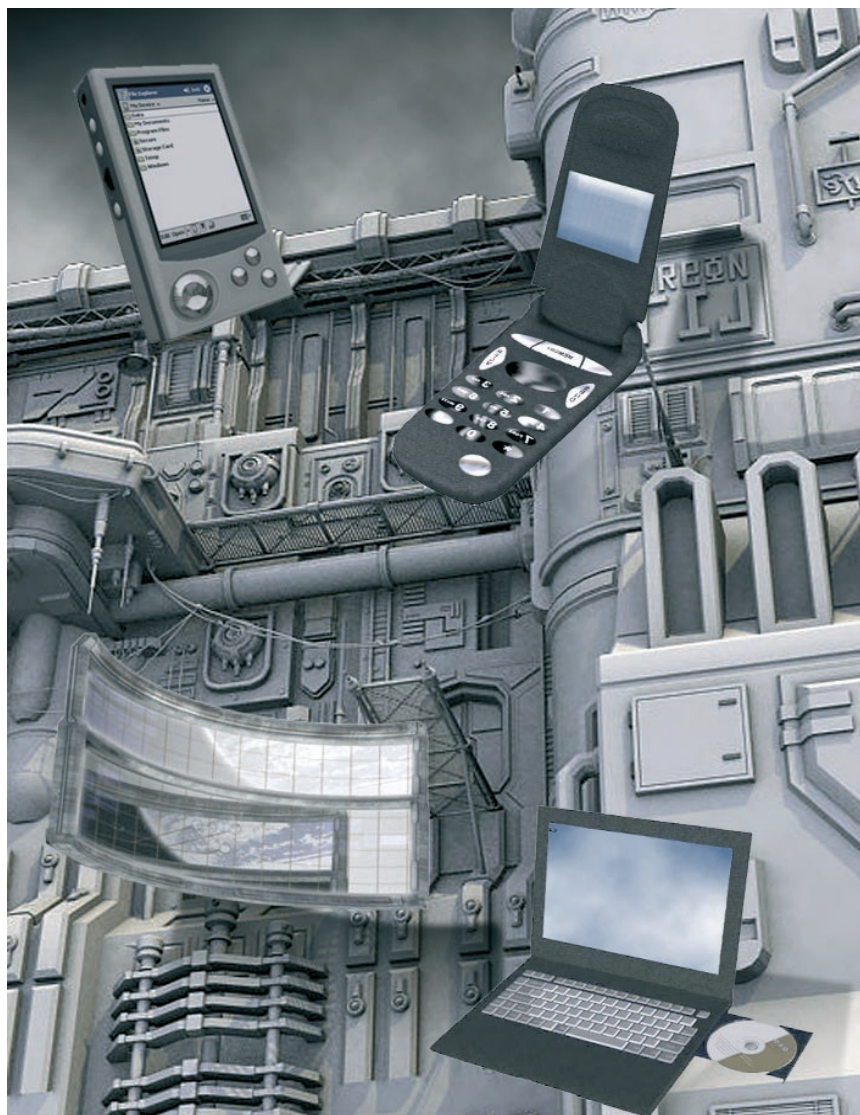
*Ruth Fisk (Hyland): "La competencia conduce a que las aseguradoras desvíen su atención a sistemas de gestión de pólizas y siniestros"*

“Por ejemplo, la adaptación a Solvencia II, la nueva Ley de Mediación, la del IRPF... Ante este panorama, “las propias compañías reaccionan incorporando a su catálogo soluciones adaptadas al nuevo escenario y evolucionando los sistemas de información corporativos a un entorno cuyo núcleo central son los propios procesos de negocio”, manifiestan Daniel Gómez y Roberto Milán, director general y director comercial de Adding Technology.

### Interés y demanda

Sin embargo, a pesar de este gran esfuerzo, todavía se constata en el Seguro cierto retraso tecnológico respecto a la banca, “aunque cada vez es más patente su interés por la tecnología y el valor añadido que supone su uso en el posicionamiento final frente al cliente”, matiza Luis Carlos Tristán, experienced manager US Seguros de Everis. Alejandro Pérez, socio director de CMC (Cognicase Management Consulting) destaca la positiva evolución de los modelos de gestión de las aseguradoras, “pero la situación del sector varía mucho en función del tamaño de entidad. Así, mientras las empresas más grandes tienen un nivel de uso de la tecnología muy aceptable, las medianas y pequeñas tienen mayores retos que afrontar en innovación y uso de tecnologías más actuales”.

Hay otros asuntos pendientes. Para Ramón Corominas, consejero de Competitive Strategy Insurance (CSI), “falta un verdadero esfuerzo previo en estandarización, innovación y cambios organizativos internos para que la inversión en tecnología responda a criterios de eficiencia operativa”. Aunque parece



*Isidoro García (SAS): “Las TI identifican los clientes más rentables a largo plazo y detectan los susceptibles de contratar nuevos productos”*

que ya están dando pasos en ese sentido. “Las aseguradoras están mejorando sus organizaciones para alcanzar un mayor grado de eficiencia operativa y financiera, lo cual lleva asociado una apuesta en TIC”, corrobora Inés Besada, responsable de Seguros de Getronics.

La mayor parte del presupuesto en TI se destina a aplicaciones. Según Loli Calvente, especialista en seguros de SGAİM, “las entidades están invirtiendo más recursos en aplicativos para disponer de soft-

ware basado en tecnología SOA que facilita su trabajo diario”. Por áreas, junto a Clientes, otros departamentos que acumulan creciente demanda en TI son Riesgos y Finanzas, donde la “inteligencia de negocio” ayuda a las aseguradoras a una gestión más efectiva. En los últimos meses también se detectan muchos proyectos en seguridad, con implantación de herramientas de gestión de identidades y accesos. Pero, sin duda, el reto más importante es la tecnolo-

*Jordi Gascón (CA Iberia): “El nivel de TI de las aseguradoras es bastante bueno, puesto que su grado de dependencia de la información es muy elevado”*

*✧ Luis Carlos Tristán (Everis): “Cada vez es mas patente el valor añadido que supone el uso de la tecnología en el posicionamiento final frente al cliente”*

## Así opinan los especialistas en mediación

■ **Antonio García (Soft QS):** “Necesitaríamos solucionar el problema del SINCO y tener más ramos en los Multitarificadores”

■ **Angel Viñas (E-Correduría):** “Las compañías no segmentan su oferta por canal. Todavía no han comprendido el verdadero alcance de las nuevas tecnologías”

■ **Tomás Molina (MPM):** “Los grupos de corredores emergentes apuestan claramente por una diferenciación y evolución conjunta de los servicios a través de las nuevas tecnologías”

■ **Higinio Iglesias (E2000):** “Las TI traerán un nuevo escenario de relación entre corredores y aseguradoras al facilitar el tránsito de información entre ambos”. ❖

gía al servicio de la distribución y, en concreto, a los mediadores.

### Papel en la distribución

Según Higinio Iglesias, director de E2000 Nuevas Tecnologías, “las TI están jugando y jugarán un pa-

pel determinante en el desarrollo de la distribución de seguros, aportando más competitividad de productos al incidir de forma importante en la reducción de los costes, además de facilitar procesos como personalización y diversificación

de oferta al canal, control del resultado, etc. En particular, traerán un nuevo escenario de relación entre corredores y aseguradoras al facilitar el tránsito de flujos de información entre ambos. La integración de procesos será el hecho mas relevante, mejorándose la eficiencia al eliminarse gran cantidad de tareas duplicadas y contar con mecanismos de control en tiempo real sobre los eventos de negocio”.

Ángel Viñas, presidente-director general de E-Correduría, observa que “las compañías no segmentan su oferta por canal, lo que perjudica al canal más eficiente en la venta de seguros a particulares y a los mediadores. Todavía no han comprendido el verdadero alcance de las nuevas tecnologías”. Para Antonio García, director de Soft QS, en cambio, “la mediación es uno de los sectores que más avanza tec-

*✧ Inés Besada (Getronics): “Las aseguradoras están mejorando sus organizaciones para que la tecnología sea más eficiente”*

## Oferta para mediadores

### ■ E2000 Nuevas Tecnologías.

Dispone de una solución de gestión del back-office del corredor: ebroker; un entorno gratuito de multitarificación web: eAsegurador; infraestructura de intercambio de información aseguradoras basada en web services: Pasarela SIA; y un centro de proceso de datos que conecta todo el entorno. Permiten que otros corredores, aún cuando no pertenezcan a E2000, puedan ser usuarios de recursos.

### ■ E-Correduría.

Ofrece tecnología punta en un formato muy simplificado: Entorno web en el que pueda entrar el corredor, sus empleados, auxiliares o clientes; cada uno con su ámbito de actuación establecido. Todo ello en remoto y estando operativos 24 h. 365 días.

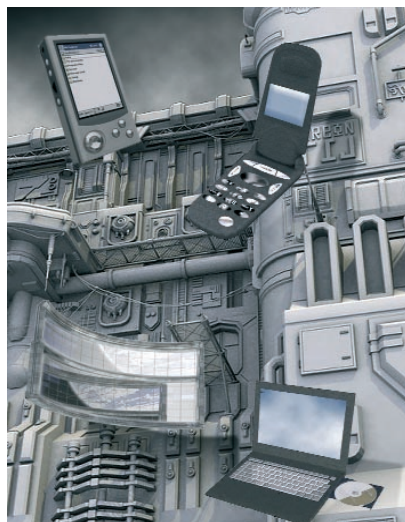
■ **Soft QS.** Cuenta con software de gestión, contabilidad, multitarificador, diseño de webs, acceso de tomadores a sus datos en la web del mediador,

copias de seguridad, análisis y chequeo de ellas, auditorías LOPD, asesoramiento en hardware, etc.

■ **MPM.** Cubre con su 'suite' de productos la totalidad de necesidades de las corredurías: Gestión propia, gestión comercial, tarificación y contratación, cotizaciones, herramientas b2b/b2c, importación y exportación de datos, etc. En su oferta destacan: Visual SEG, SEG CRM o SEG.net (plataforma b2b/b2c). ❖

nológicamente. Los mediadores fueron de los primeros en utilizar internet y en mejorar tiempos de gestión. El gran freno para que los desarrollos sean mucho más rápidos es que no se ha llegado aún a un estándar de comunicación para pólizas, recibos y siniestros, aunque parece que pueden llegar pronto”.

Los mediadores están buscando fórmulas que les permitan ser competitivos y “es en este nuevo escenario donde internet y las TI son relevantes. Las asociaciones y los nuevos grupos de corredores apuestan claramente por una diferenciación y evolución conjunta de servicios a través de nuevas tecnologías”, manifiesta Tomás Molina, product manager de MPM.



### **Internet y e-Insurance**

Las TI se han convertido en factor clave en la comunicación entre compañías, asegurados y mediadores. Internet y el e-Insurance, según Rebollo, han creado “un nuevo canal de comunicación universal, de

bajo coste y no presencial que permite más integración entre todos los actores”. Gracias a la red, “las compañías pueden crear un vínculo más directo con sus mediadores y clientes”, opina Isidoro García. Las TI han supuesto “una revolución tanto en la eficacia de esa comunicación como en su variedad”, apunta Parrado.

Y de la misma manera que la mejora de las comunicaciones es una ventaja, también “se convierte en un desafío para aquellas compañías que no evolucionen en su uso y no pongan en marcha sistemas que saquen partido de este tipo de soluciones”, señala Alejandro Pérez. Las nuevas tecnologías han conseguido, según Gascón,

*✶ Ramón Corominas (CSI): “Falta en las entidades un verdadero esfuerzo previo en estandarización, innovación y cambios organizativos internos”*

---

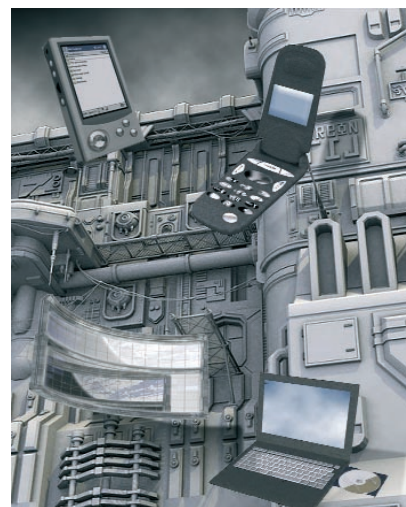
*🔗 Pedro García (Indra): “Quizás la comunicación que más está tardando en iniciarse es la de compañía y mediador”*

que “el modelo de trabajo cambie totalmente y permita interacciones que en otras formas de comunicación quedaban algo limitadas”.

“Quizás la comunicación que más está tardando en iniciarse es la de compañía y mediador”, dice Pedro García. Pero, “es incuestionable que las TI han sido el principal motor de estas comunicaciones”, dicen Gómez y Milán. Además, el incremento de la comunicación entre todas las partes se ha convertido en “un elemento crítico” para el éxito de cualquier

proyecto de TI, dice Ruth Fisk.

Para Antonio García, la principal aportación de las TI a la comunicación entre compañías, clientes y mediadores pasa por “una nueva forma más rápida de gestionar procesos rutinarios. Estamos empezando y cuando funcione de forma generalizada, será una nueva forma de trabajar de la que será imposible prescindir”. Además, “permiten facilitar y fiabilizar esa comunicación en todos sus aspectos y en todas direcciones y eso siempre genera confianza mutua”,



*🔗 Chano Rebollo (Sun Microsystems): “Internet y e-Insurance han creado un nuevo canal de comunicación universal, de bajo coste y no presencial”*

## Sistemas de BPM y SOA

SI hay un sector en el que tienen cabida los sistemas de BPM y SOA, es el Seguro. BPM está enfocado “y en pleno momento álgido” para la gestión de siniestros, apuntan desde SGAIM. Esta herramienta permite asignar a los usuarios determinadas tareas con ayudas de automatización: gestionar solicitudes de documentación, vincular siniestros a pólizas para consultar coberturas contratadas, etc. Las aplicaciones SOA integran las diferentes plataformas que manejan las aseguradoras y están en su punto de máxima de evolución en materia de pólizas.

Hyland propone la oferta de BPM de OnBase, con el que trata de conseguir “un sistema potente mediante un planteamiento sencillo”. En cuanto al SOA, ha creado una interfaz de programación de aplicaciones para utilizar con elementos incorporados y soluciones de flujo de trabajo de terceros. La solución SAS Insurance Intelligence Solutions responde a las necesidades específicas del sector. Está desarrollada sobre la plataforma SAS® Enterprise Intelligence Platform, construida sobre SOA, proporcionando máxima capacidad de integración de datos. CMC cuenta con soluciones propias, fruto de su experiencia en implantación de entornos SOA, que aportan el apoyo necesario en el despliegue de servicios de negocio a través de internet.

La oferta de CA Iberia en BPM abarca el modelado de flujos de trabajo, automatización de procesos y optimiza-

ción de procesos automatizados. Respecto a SOA, disponen de soluciones para gestionar y monitorizar servicios web. Everis cuenta con un modelo y metodología de adopción SOA teniendo en cuenta tres niveles: Modelo Funcional, Modelo de Gobierno y Modelo Tecnológico. Para Getronics, es estratégico el desarrollo continuo de su oferta de sistemas de gestión de procesos de negocio (BPM/ECM). Software AG ofrece herramientas para implementar toda la infraestructura tecnológica necesaria de una SOA; y diseñar procesos de negocio (BPM) que coordinen la actividad de personas y sistemas de información.

La arquitectura SOA define para Indra un modelo de software que está implementando en entornos de integración de aplicaciones en clientes, y sobre todo, en su propia plataforma aseguradora. Sun tiene una plataforma SOA de alto rendimiento, basada en estándares abiertos que garantiza la interoperabilidad con tecnologías de terceros y funciona sobre múltiples sistemas operativos. CSI cuenta con metodología propia y experimentada para llevar a cabo la optimización de procesos de negocio de una aseguradora, para posteriormente automatizarlos. La oferta de Unipay corre pareja tanto en herramientas BPM, como en conocimiento del negocio, para facilitar su implantación con éxito. Adding ofrece soluciones avanzadas para compañías y mediadores, basadas en un núcleo denominado ‘Asegura’. ♦

*Juan Antonio Parrado (Software AG): “Las compañías deben gestionar mucha información de forma eficaz, en entornos cada vez más cambiantes”*

**Luis Fernández, director general de Tirea**

**“El sector ha realizado un importante esfuerzo de modernización”**

NO cabe duda de que en los últimos años el sector ha realizado un importante esfuerzo de modernización y adaptación a las nuevas tecnologías, tanto a nivel de infraestructura básica de proceso y telecomunicaciones, como en aplicativos orientados a la mejora del negocio”, dice Luis Fernández director general de Tirea. Asimismo, cree que se ha avanzado en “el desarrollo de entornos corporativos para empleados y en servicios destinados al cliente final, tanto para contratación como para atención post-venta”.

En su opinión, las compañías lle-

van varios años manteniendo un impulso inversor considerable para preparar sus plataformas tecnológicas a las exigencias actuales y futuras: “Es previsible que en los próximos años la inversión anual se establezca en torno al 2% de las primas, tanto en infraestructuras hardware y software como en contratación de servicios”.

En general, se abordan proyectos para adaptar aplicaciones de las compañías a la clientela: “La utilización de BPM y SOA, como base tecnológica y organizativa para la orientación de procesos de las compañías al servicio de sus clientes, interlocutores y prove-

edores, empieza a ser algo habitual. También se desarrollan aplicaciones muy potentes de movilidad para los diferentes usuarios desplazados (comerciales, peritos, reparadores...) y comienzan los primeros pasos en sistemas inteligentes de prevención y detección del fraude”.

Por último, Fernández destaca dos ámbitos: Seguridad y protección de datos personales: “En el futuro, se avanzará en estandarización y normalización de intercambios de información entre actores involucrados, y en desplegar más las capacidades de las modernas plataformas tecnológicas”. ❖

*Daniel Gómez y Roberto Milán (Adding): “Las propias compañías están evolucionando a un entorno cuyo núcleo son los propios procesos de negocio”*

declara Viñas. En definitiva, según Iglesias, aportan “una forma ágil y eficaz de intercambiar información es la propia esencia del desarrollo de la sociedad de la información”.

Además, el avance espectacular en las telecomunicaciones es, para Tristán, “lo que ha favorecido una mayor interacción entre los diferentes intervinientes del seguro”. Los agentes ahora pueden disponer, según Besada, “de un acceso web cada vez más

seguro a información actualizada y estratégica de pólizas y clientes”. También, “gracias a las compañías de soluciones para corredores, “el estándar de comunicaciones webservice ha hecho más en un año en este sentido de intercomunicación de los actores del sector, que lo que las compañías hubieran hecho en tres”, manifiesta Corominas. Para Robledo, “sustraer a los mediadores de tareas administrativas

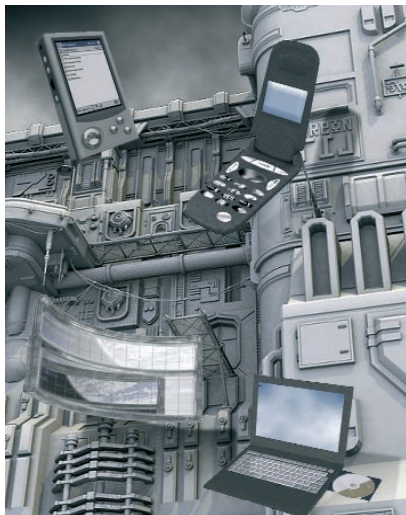
les permite centrarse más en su labor comercial lo que redundará en beneficio de todos”.

### **Despegue del Multitarificador**

Dentro de las herramientas para mediadores destacan los Multitarificadores. La cuestión es si la nueva Ley de Mediación disparará este mercado. “De momento no, y pienso que en el futuro tampoco”, responde Antonio García, pues “el sector utiliza las nuevas herramientas informáticas poco a poco. No obstante, más del 30% de nuestros clientes ya lo tienen. Para que realmente la acogida fuera mayor, necesitaríamos solucionar el problema del SINCO y tener una mayor variedad de ramos en ellos”.

*Francisco Robledo (Uniway): “El sustraer a los mediadores de tareas administrativas les ha permitido centrarse más en su labor comercial”*

*Loli Calvente (SGAIM): “Las entidades invierten más recursos en aplicativos para disponer de software basado en tecnología SOA”*



Viñas pone de relieve que hay una gran confusión: “La DGSFP ha dicho que los Multitarificadores no realizan el análisis objetivo y lo comparto. Pero no implica que un corredor, después de realizar el análisis objetivo, no deba tarificar el riesgo y ofrecer varias opciones al cliente. Eso siempre será más sencillo, rápido y eficaz con un Multitarificador que sin él”.

Aunque la acogida de estas herramientas es buena, dice Tomás Molina, “no podemos hablar de un 'boom' de ventas. En todo caso, de atomización de ventas derivada del efecto del asociacionismo que se está produciendo en el sector. Pero el motivo principal sigue siendo que muchas compañías tienen políticas muy restrictivas a la hora de facilitar códigos de conexión a sus mediadores. A ello se une el problema que les causa los costes operativos del acceso a SINCO en Autos. Aún así, somos optimistas en la expansión

futura del estas herramientas”.

En E2000 son partidarios de no dar al Multitarificador más relevancia de la que realmente tiene: “No es más que un eslabón en la amplia cadena de procesos integrables entre aseguradoras y mediadores. Damos una importancia excepcional a la integración global de procesos, dentro de la cual la Multitarificación tiene su particular cuota de importancia. En relación

al análisis objetivo, el Multitarificador debe considerarse una herramienta tecnológica de prospección comercial cuyo resultado debe acompañarse del saber profesional del corredor. Sobre la posibilidad de que las ventas de Multitarificadores se disparen, no creemos que necesariamente sea así; de hecho en E2000 ponemos un Multitarificador de forma gratuita a disposición de los corredores”. ♦

## Novedades en este ámbito

■ **Reparalia.** Ha desarrollado “Metanet” para coordinar de forma ágil y rápida las solicitudes del cliente con la agenda de sus profesionales. Su gran ventaja es la libertad que da al cliente para elegir cuándo quiere que se atienda su servicio. El sistema coordina de modo desasistido las solicitudes de clientes con la agenda de los profesionales, buscando un reparador disponible en la fecha y hora solicitadas por el cliente. Ambas partes reciben la confirmación por SMS, generados automáticamente. Desde su móvil, el profesional recibe propuestas de trabajo, acepta o rechaza servicios o indica que está atendiendo o ha terminado una reparación. El sistema alivia la plataforma de Reparalia del trabajo rutinario, pudiendo concentrarse en tareas para optimizar la calidad del servicio. Un 70% de sus servicios se tramitan ya por esta vía.

■ **Marsh.** El equipo informático de España desarrolló en 2005 “Marsh Live”, herramienta de administración y gestión de siniestros. Permite una relación más transparente con el cliente, que puede acceder en tiempo real a la información y estadísticas de su siniestro desde cualquier rincón del planeta. Registra bajo la máxima confidencialidad toda la información del proceso (datos del siniestro, informes periciales, acuerdos de indemnización...) y sus estadísticas permiten consultar datos como el lugar exacto donde se produce el fallo, la causa o el fabricante de la pieza para reducir los siniestros de alta frecuencia pero baja intensidad. Pero la cualidad que más se valora es su flexibilidad, ya que se adapta a la actividad concreta de cada cliente, y no al revés, lo que la sitúa por encima de otras herramientas. Los buenos resultados de este proyecto han hecho que se esté buscando la fórmula para aplicarlo en todo Marsh Europa. ♦

*Alejandro Pérez (CMC): “Las compañías más grandes tienen un uso tecnológico muy aceptable, pero medianas y pequeñas tienen muchos retos”*