

Mediación + Tecnología, binomio incuestionable



Higinio Iglesias, CEO de ebroker y Consejero Delegado de E2K, participa en el reportaje “Mediación + Tecnología, binomio incuestionable” publicado en el Nº 5 de la revista Actualidad Aseguradora, de fecha 27 de mayo de 2019, en el que habla de tecnología para la mediación

¿Cómo influye la tecnología en los siguientes ámbitos: la relación con el cliente, la prestación de servicio y los servicios en sí?

La tecnología se ha convertido en un recurso empresarial transversal que está impactando de forma determinante en la definición del producto, en su proceso de comercialización y en la experiencia de venta y postventa.

La innovación en la empresa a través del aprovechamiento de los recursos tecnológicos a su alcance aporta ventaja competitiva ya que favorece la creación y desarrollo de productos mejor adaptados a las necesidades y preferencias de los consumidores, incrementa la capacidad de llevarlos al mercado a través de nuevos canales y dispositivos de comercialización, y produce experiencias en el consumidor que incrementan los niveles de satisfacción y con ello la fidelización.

¿Cómo afecta la tecnología a los mediadores?

La tecnología afecta particularmente a los mediadores ya que representa un recurso que permite acercar sus servicios profesionales al consumidor en forma de valor que suma al seguro como producto y lo hace mejor.

Es preciso aprovechar la inercia del presente momento de transformación digital para que los mediadores consolidemos nuestra posición ante otros canales y afiancemos la relación con el cliente frente a la amenaza constante que representa un modelo abiertamente multicanal que evoluciona en el contexto de la nueva sociedad digital.

El mediador ha de servirse de la tecnología para materializar ante al consumidor su aportación de valor como un factor esencial.

La aplicación de la tecnología a la consecución de estos fines plantea varios caminos, y elegir el adecuado y recorrerlo acompañado de un buen socio tecnológico resulta determinante para alcanzarlos.

¿Cuáles son, a su juicio las tecnologías que más están impactando en el sector asegurador en general y en los mediadores?

Hace tan sólo tres o cuatro años hablábamos de nuevas tecnologías, hoy da la impresión de que hablar de “lo nuevo” no es suficiente y elevamos el tono a nivel de “lo disruptivo”.

Conceptos como big data, business intelligence o cloud computing, por ejemplo, dan paso a otros como blockchain, internet de las cosas (IoT), chatbot, IA, ...

El sector asegurador, y con él los mediadores, aspiran a incorporar las ventajas de todo este nuevo ecosistema tecnológico porque, sin duda, ello aporta menor coste en los procesos, mejora en la realización de tareas, hace posible diseñar mejores productos, servicios y oferta al cliente, entre otros beneficios; en resumen, supone mayor eficiencia, mayor competitividad.

Meterse en el bolsillo del consumidor a través de su móvil es otro de los retos de la industria para la tecnología, y tiene mucho que ver con cuestiones relacionadas con dos términos que en la actualidad consignan el estado del arte en el desarrollo de las aplicaciones de usuario para móviles: UX (User eXperience), que es aquello que una persona percibe al interactuar con un producto o servicio, y UI (User Interface), que tienen que ver con la función de que el usuario encuentre lo que busca en el menor tiempo posible y además tenga una buena experiencia; es decir, tiene mucho que ver con poner las cosas fáciles al usuario-consumidor.

Lo que no sea fácil fracasará, y esto condicionará, y condiciona, el desarrollo de la industria del seguro en el mundo digital de los dispositivos móviles.

¿Es complicado encontrar soluciones para la adaptación a los nuevos tiempos? ¿Qué riesgos lleva implícito no encontrar soluciones?

No es difícil encontrar soluciones, lo difícil es encontrar las adecuadas para cada necesidad o estrategia, aplicarlas convenientemente, encontrar el partner de acompañamiento correcto y, sobre todo, ajustar bien el binomio inversión vs retorno, o lo que es lo mismo, no pretender “matar moscas a cañonazos”.

Si una empresa no es capaz de encontrar soluciones para su adaptación a “los nuevos tiempos”, la consecuencia sólo será una: la extinción.

¿Cómo está afectando el fenómeno Insurtech al mercado asegurador? ¿Qué está cambiando?

El fenómeno insurtech ha irrumpido en la realidad de la industria del seguro proponiendo un cóctel de seguros y tecnología que aporte letra, música y ritmo a esta celebración del “bienvenidos al futuro del seguro” en la que todos deseamos bailar pegados al nuevo consumidor.

Aún no está claro cuál es la proporción ideal de seguros y de tecnología que ha de llevar este cóctel y menos cuánto de premium han de ser los componentes.



www.ebroker.es | info@ebroker.es

+34 902 830 500

Agustín Bravo

33120 Pravia | Asturias | España

Copyright © 2019

E2K Global Business Solutions S.A.

Todos los derechos reservados.