

Tecnología y Mediación

¿Qué valoración general hacen acerca de la tecnología en el día a día del mediador? ¿Qué les agrada de las herramientas de las que disponemos? ¿Y qué habría que mejorar?

Ya no es concebible una empresa de mediación de seguros sin un entorno tecnológico orientado a la reducción de las cargas administrativas mediante la automatización de tareas y procesos. Ese es el reto al que se enfrenta el corredor de seguros actualmente porque de ello va a depender su competitividad y posición en el mercado.



Higinio Iglesias, CEO de ebroker es entrevistado en el medio sectorial Actualidad Aseguradora de INESE del Seguro en su edición de abril 2020 en el que expertos del sector dan su opinión sobre la tecnología en el momento actual de la mediación de seguros.

¿Qué aportan las soluciones tecnológicas para la implantación de EIAC? ¿Qué creen que habría que mejorar?

La estandarización es uno de los caminos que conducen a la eficiencia en cualquier ámbito de actividad. EIAC es un estándar que aporta eficiencia y productividad a las relaciones entre aseguradoras y corredores. El último paso dado por EIAC hacia la centralización de las operaciones a través de un gran concentrador de operaciones bajo infraestructura cloud (CIMA) es una gran paso para, además de estandarizar los modelos de datos, estandarizar también el punto de acceso a la información y validación de la misma. Esto es algo que algunos veníamos demandando desde hace tiempo y finalmente vamos en esa dirección y lo considero es un acierto.

¿Qué iniciativas tecnológicas propondrían para mejorar el nivel de eficiencia en la Mediación?

Hay una clara relación entre el tiempo que empleamos los mediadores en labores administrativas y el que dedicamos a la actividad comercial; y también parece estar claro que este segundo es el que queda disponible en exceso del primero. La conclusión es clara, la eficiencia de un mediador consiste en dedicar el mayor tiempo y recursos a lo que más valor aporta a su negocio. La tecnología ha de ser, preferentemente, un aliado del mediador para reducir las cargas administrativas y liberar capacidades comerciales.

¿Cómo contribuye la tecnología en la relación con los clientes y en su fidelización?

El concepto capacidad comercial no sólo tiene que ver con la actividad de venta, por importante que ella sea, tiene que ver con el cuidado de la relación con nuestros clientes. Por eso hay que reducir carga administrativa para liberar esas capacidades y recursos que nos permitan dedicar tiempo a nuestros clientes y establecer vínculos de afección que fidelicen nuestra relación de negocio. Tecnología, primero para liberar recursos, y después tecnología para relacionarnos con nuestros clientes.

¿Cómo puede ayudar la tecnología a ser verdaderamente omnicanal?

Hoy por hoy la forma de relacionarnos con nuestros clientes ha cambiado por el simple hecho de que sus modelos de relación social han cambiado. El cliente ha cambiado. La forma en la que producimos una buena experiencia con nuestro cliente cuando nos relacionamos con él, independientemente de que el medio sea una visita a nuestra oficina, una llamada telefónica, un SMS, un whatsapp o un tuit, es lo que hoy se entiende por omnicanalidad. El sistema tecnológico del mediador ha de aportar esa capacidad de establecer relaciones omnicanal y, además en ciertas

circunstancias, automatizarla, porque esa automatización nuevamente reduce la carga administrativa y aporta eficiencia.

“Tecnología, primero para liberar recursos, y después para relacionarnos con nuestros clientes”

¿Qué ventajas e inconvenientes presentan los multitarificadores?
¿Preocupa que se pueda producir una situación de monopolio?

Los multitarificadores son instrumentos cuyo lugar se encuentra en el ámbito de la capacidad comercial. Facilitan a los corredores la prospección de precios y la contratación de una manera fluida, y si además están bien integrados en el sistema de gestión aportan un alto grado de eficiencia. En el mercado de los multitarificadores es buena y necesaria una oferta plural y una sana competencia entre operadores. Pienso que hoy ya la hay, y estoy seguro de que a muy corto plazo habrá más. Me consta.

¿En qué les ha cambiado la tecnología su día a día y cómo prevén que lo haga a futuro?

La tecnología siempre ha sido el gran motor del cambio y ahora a través de las redes sociales ha otorgado un gran poder a un cliente exigente, inconformista y poco fiel; así que el reto para el corredor es apoyarse en esa misma tecnología para aportarle una buena experiencia de consumo, ese será su elemento diferencial, porque un producto se copia pero una experiencia no.



www.ebroker.es | info@ebroker.es

902 830 500

Agustín Bravo

33120 Pravia | Asturias | España

Copyright © 2020

E2K Global Business Solutions S.A.

Todos los derechos reservados.