

“La gestión del dato es un concepto clave y sin duda va a ser un factor diferenciador en los próximos años”

Especial de ADN del Seguro sobre tecnología donde se recogen las respuestas de Iván Buceta, - Chief Information & Data Officer (CIO | CDO) de ebroker, al cuestionario publicado en mayo 2021.

⇒ ¿Cuáles cree que son las tecnologías que están introduciendo cambios de mayor calado en el sector asegurador y por qué?

La gestión del dato está cobrando relevancia en los últimos años en todos los ámbitos, y en el sector asegurador es una realidad debido a la gran cantidad de información que se maneja y la importancia de analizarla e interpretarla para mejorar procesos, productos, herramientas, experiencia del cliente, etc.

Cada vez más empresas relacionadas con el seguro desarrollan iniciativas para gestionar y aprovechar el dato a través de *Big data* y que junto a la IA y machine learning lideran las tecnologías que están llevando a cabo un cambio en el sector en lo que a gestión de la información se refiere.



Relacionado con estas tecnologías, el concepto de omnicanalidad para la gestión de las comunicaciones con el cliente mediante plataformas de última generación permite disponer de datos a través de varios canales que son utilizados en el análisis exhaustivo de la información del negocio y permitirá, a su vez, ofrecer al cliente y consumidor un servicio personalizado de mayor calidad adaptado a sus necesidades y preferencias.

También las tecnologías RPA (*Robotic Process Automation*) son hoy en día parte sustancial de la automatización de procesos y tareas que permiten realizar numerosas acciones de forma desasistida en el negocio.

⇒ ¿Qué ámbitos del negocio considera que están experimentando (o experimentarán) mayores cambios al hilo de la aplicación de estas tecnologías -operatividad interna, ventas, selección de riesgos, comunicación/ relación con clientes o *partners*, gestión de siniestros, control del fraude, ciberseguridad, protección de datos...-?

Prácticamente todos los ámbitos de un negocio, tanto a nivel interno como externo, son susceptibles de experimentar cambios con estas tecnologías. En cuanto a la gestión inteligente del dato, en todas las áreas se maneja información que se pueden analizar y transformar posteriormente en información que aporte valor. En la distribución aseguradora, consideramos que la principal aplicación de estas tecnologías en torno al dato será en el ámbito comercial y en el de la visión estratégica y dirección de negocio.

Con respecto a la automatización mediante RPA, en la operativa interna es donde más se está consiguiendo que aporte valor, a través de procesos ágiles y desasistidos que liberan cargas en diversas áreas, tanto las propiamente administrativas como aquellas relacionadas con aspectos comerciales, relación con los clientes, ...

⇒ ¿Cuáles son las principales ventajas que ofrece su aplicación en esos ámbitos?

Con la gestión inteligente del dato es posible apoyar a los negocios en sus decisiones estratégicas, extrayendo el conocimiento

específico que les sea de utilidad y permitiéndoles predecir el comportamiento del mercado.

Está claro que puede ofrecer conocimiento sobre comportamiento de clientes, preferencias, experiencias de servicios, ... y lo que es importante la evolución y proyección del negocio. En base a la analítica de toda esta información se pueden establecer patrones de conducta que nos ayudarán a predecir el futuro y adaptar nuestra oferta de productos y servicios, como aportación de valor tanto para el cliente como para las empresas.

En cuanto a la automatización de procesos, tienen una incidencia directa en la eficiencia de procesos y en la integración y coordinación de procedimientos, obviando cualquier acción manual que además de afectar al rendimiento y tiempo en las organizaciones puede provocar errores humanos. Nos ayuda a ser más eficientes y como consecuencia a prestar un mejor servicio.

⇒ **Bajando más al detalle: ¿cuáles considera las tres herramientas concretas que, aplicando alguna de las tecnologías citadas en la primera pregunta, son o serán esenciales para el negocio asegurador? ¿Por qué?**

Tal como hemos remarcado, la gestión del dato es un concepto clave y sin duda va a ser un factor diferenciador en los próximos años. Precisamente esta importancia es la que hace que las plataformas de BI estén jugando un papel esencial en la gestión y explotación de los datos de los que disponen nuestros usuarios.

Desde ebroker, hemos establecido alianzas estratégicas en torno al *Big data* con *partners* especializados, tanto a nivel nacional como internacional. El objetivo de estas alianzas es proveernos tanto de tecnología como de conocimiento para la gestión óptima del dato, para de esta forma poder conseguir nuestros objetivos en este campo.

“La gestión del dato es un concepto clave y sin duda va a ser un factor diferenciador en los próximos años”

En conjunción con las plataformas de BI, el segundo tipo de herramientas que consideramos jugarán un papel clave en los próximos años serán las herramientas de *machine learning*, las cuales permitirán extraer la potencia de los datos generados en el *datalake* y su aplicación en la elaboración, por ejemplo, de modelos predictivos, supondrá una ventaja competitiva para aquellas plataformas que mejor sepan explotar estas tecnologías.

Por último, si tuviéramos que apostar por una tercera tecnología que vaya a marcar un papel diferenciador en los próximos años, sin duda señalaríamos RPA, ya que su aplicación no solo aporta ventajas relacionadas con la eficiencia de los procesos de gestión habituales en el sector, sino que esta tecnología, unida a las dos enumeradas previamente, van a permitir a nuestros usuarios dar una atención mucho más personalizada a sus clientes, simplificando labores como la elaboración de ofertas personalizadas o el análisis de las necesidades globales de un

cliente, yendo mucho más allá de un simple asesoramiento comercial.

⇒ **¿Y concretamente para las corredurías?**

En ebroker estamos lanzando actualmente Merlin, nuestra nueva plataforma de multitarificación, una herramienta orientada a optimizar los procesos de tarificación y emisión a través de una interfaz fácil e intuitiva. Además, estamos incorporando a la misma, funcionalidades de *data analytics* y *“machine learning”* para convertirla en el primer servicio de su clase para corredores de seguros. Estas funcionalidades *data driven* que proporciona nuestra plataforma SegData, permiten realizar diferentes análisis y recomendaciones, lo que influye para lograr un proceso de venta más ágil y basado en información sectorial contrastada.

Relacionado con técnicas de *Big Data* y para dar más potencia a nuestro actual BI, estamos desarrollando una serie de indicadores sectoriales para que los corredores de seguros sepan, en todo momento, cómo se está comportando el mercado en relación con su negocio.

“Si tuviéramos que apostar por una tercera tecnología que vaya a marcar un papel diferenciador en los próximos, sin duda señalaríamos RPA”



Por último y en cuanto a la Inteligencia Artificial, estamos aplicando esta técnica para realizar un tratamiento del dato, con el objetivo de que la calidad y la integridad del mismo aporte valor a las dos técnicas anteriormente mencionadas.

Por otro lado, ofrecemos la automatización de procesos y tareas de nuestro ERP, que permite volver más eficiente el día a día de las corredurías mediante la configuración de notificaciones y alarmas que realicen tareas cotidianas de forma desasistida. Esta tecnología también se puede aplicar en la generación de comunicaciones programadas hacia el cliente a partir de determinados eventos, permitiendo generar un flujo constante de información con el mismo.

⇒ ¿Cuáles son las herramientas tecnológicas más demandadas en la actualidad? En su opinión, ¿cuáles ofrecen una mejor tasa de retorno respecto a la inversión que suponen?

Hoy en día existe mucha demanda de herramientas que permitan analizar e interpretar la información para sacar más partido de ella y cada vez será más demandado ya que, como comentamos anteriormente, gestionar el dato y su análisis a gran escala es una de las piedras angulares del desarrollo del sector.

El uso del dato en herramientas convencionales es lo que realmente aporta valor, disponer de CRMs, ERPs sin apoyarse en tecnológicas de machine learning, RPA, Big Data es hablar de pasado. Se trata de utilizar la tecnología para dar más valor, poder saber qué está ocurriendo a nuestro alrededor y, mucho más importante, qué va a ocurrir. Creemos que esos son los retos a los que nos tenemos que enfrentar. Apoyarse en lo que nos ofrecen las herramientas actuales y que, a partir de la inversión que se realice, se vea claramente compensado con la utilidad que obtenemos.

“Se trata de utilizar la tecnología para dar más valor, poder saber qué está ocurriendo a nuestro alrededor y, mucho más importante, qué va a ocurrir”

⇒ **¿En qué medida la pandemia y todos sus efectos colaterales, como la generalización del teletrabajo, han contribuido a la aceleración del proceso de tecnologización del sector?**

Creemos que, en gran medida, no obstante, el sector ya se encontraba en un importante proceso de transformación digital. En nuestra experiencia, la comunidad de corredores usuarios de ebroker ya se encontraba preparada para afrontar la realidad del teletrabajo, gracias a que nuestra plataforma funciona en entorno web y con estructuras de cloud computing desde hace años, lo que les ha permitido superar estas circunstancias y mantener activo su negocio sin mayor afectación, gracias a que disponían de todo lo necesario para afrontar esta situación.

El sector estaba más preparado para digitalizarse de lo que pensábamos y ha quedado de manifiesto con la continuidad de la actividad de los corredores de seguros a lo largo del 2020 y lo que llevamos de 2021, gracias a que han adoptado las medidas tecnológicas adecuadas para no quedarse rezagados, demostrando que es un canal y un sector que se adapta cuando dispone del partner tecnológico adecuado.

⇒ **¿Cree que esa influencia se ha producido sólo en cuanto a la velocidad del proceso o también potenciando un tipo de herramientas más que otras? ¿Cuáles han sido las más beneficiadas?**

La pandemia ha acelerado los procesos de transformación de los negocios que han tenido que, en muy poco tiempo, darse cuenta de sus necesidades y aquellos que no disponían de sistemas adecuados, han tenido que adaptarse a marchas forzadas.

Las herramientas más beneficiadas son las que facilitan las comunicaciones, el contacto y la relación con el cliente, con servicios que permitan realizar tareas, que antes sólo se podían llevar a cabo en una oficina, a distancia. Herramientas como las APPs para el contacto y gestiones de clientes y de firma electrónica han empezado a ser más utilizadas a partir de la pandemia.

⇒ **La armonización de las comunicaciones y del intercambio de información entre entidades y mediadores lleva años trabajándose a través del lenguaje EIAC y, más recientemente, con la plataforma CIMA. ¿Cómo valora la situación actual de estos proyectos? ¿Cree que continua vigente su relevancia o existen alternativas más viables como la conexión a través de API personalizadas?**

La conectividad es uno de los ámbitos más importantes del negocio de un corredor de seguros y que debe estar en continuo desarrollo y con el EIAC como piedra angular. Estamos muy contentos con nuestra aportación al proyecto CIMA, plataforma en la que ya se encuentran integradas un grupo de nuestras corredurías usuarias, quienes ya se pueden beneficiar de una mayor eficiencia en la conectividad con entidades aseguradoras.

En las próximas semanas, prevemos un incremento exponencial de la adhesión de corredurías usuarias para operar en la plataforma

En cuanto a la relevancia de este tipo de proyectos, CIMA es en este momento uno de los proyectos sectoriales más importantes que abarca tanto a las entidades como corredores y tecnológicas.

“El fenómeno insurtech ha venido a cubrir la necesidad del sector tradicional a adaptarse a un nuevo comportamiento del consumidor final, donde prima la omnicanalidad y un servicio personalizado, sencillo y ágil”

⇒ **¿Cómo clasificaría el fenómeno insurtech?: supone una herramienta más para las aseguradoras o los mediadores, es un competidor, un canal diferente de venta...**

Este fenómeno está ocasionando numerosos cambios en el sector asegurador en todos los niveles, con iniciativas que son utilizadas tanto a nivel de aseguradora como de mediación y para el desarrollo de diferentes herramientas. En ebroker, eso es lo que hacemos, transformamos la distribución aseguradora desde el punto de vista del corredor de seguros, somos una plataforma que desde el año 2017 formamos parte del Mapa Insurtech de Finnovating, que reúne a las principales empresas en este ámbito en España.

⇒ **¿Cuáles son las principales novedades que ha aportado el fenómeno insurtech al sector asegurador en nuestro país?**

Este fenómeno ha venido a cubrir la necesidad del sector tradicional a adaptarse a un nuevo comportamiento del consumidor final, donde prima la omnicanalidad y un servicio personalizado, sencillo y ágil. Con la tecnología, es posible ofrecer una mejor experiencia del asegurado, sea cual sea el canal, ya que el fenómeno insurtech está siendo aplicado tanto a nivel de compañías aseguradoras como a nivel de distribución que ya mayormente digitales, son lo que han favorecido junto a los dispositivos móviles este nuevo comportamiento del consumidor.

⇒ **¿Cree que el sandbox contribuirá realmente a potenciar la innovación en el sector? ¿En qué aspectos y en qué medida?**

Es importante contar con entornos controlados que permitan estudiar y analizar nuevas tecnologías de manera segura permitiendo aprender más sobre ellas. Uno de los sectores más importantes donde desarrollar estos entornos de prueba para implementar nuevas tecnologías es el asegurador, y las compañías, tecnológicas y demás actores deben continuar creando iniciativas innovadoras en aras de conseguir una mayor capacidad de atención al cliente digital, automatización, integración y eficiencia.

⇒ ¿De qué manera influirán todos estos avances y herramientas tecnológicas en la puesta en práctica de la agenda 2030 y la consecución de los ODS? ¿En qué medida dependen las empresas de estas aplicaciones tecnológicas a la hora de conseguir una auténtica evolución en el modelo de negocio y convertirse realmente en una compañía sostenible y social y medioambientalmente responsable?

Sin ninguna duda, todas las empresas deben trabajar para alcanzar un desarrollo sostenible, es hacia dónde va el mundo y todos los sectores económicos debemos ser también partícipes de esta transformación.

Para que una compañía sea sostenible, existen muchos aspectos que van más allá de la tecnología, como acciones basadas en el desarrollo económico, la inclusión social y comportamiento ético y el compromiso con el medio ambiente, pero está claro que las herramientas tecnológicas, jugarán un papel fundamental como palanca para la creación de los nuevos modelos sostenibles, tanto en la elección de tecnologías que lo sean como en aquellas que nos ayuden a serlo en ámbitos como el consumo de energía, el uso compartido de recursos, computación en la nube, analítica de datos. La sostenibilidad será un elemento diferenciador y una ventaja competitiva.



www.ebroker.es | info@ebroker.es

902 830 500

Agustín Bravo

33120 Pravia | Asturias | España

Copyright © 2021

E2K Global Business Solutions S.A.

Todos los derechos reservados.