

"Los agentes digitalizadores somos piezas clave en la tramitación de las ayudas, difundiendo, informando y resolviendo las dudas de los corredores de seguros "

Cuestionario contestado por Mónica García, directora Comercial en ebroker, como parte de un reportaje sobre la gestión de las ayudas del Kit Digital como agente digitalizador. Publicado en octubre 2022 por revista Mediadores.

⇒ ¿Cómo pueden ayudar las herramientas tecnológicas al desarrollo de corredurías y agencias de seguros?

En la actualidad, la tecnología es clave para cualquier empresa, y en el caso de la mediación de seguros, aun cuando ya existe un elevado nivel tecnológico, aún queda camino por avanzar en cuanto a la digitalización de todos los procesos de las corredurías.

Las diferentes herramientas tecnológicas ayudan a las empresas de mediación a cubrir, en diferentes ámbitos, su necesidad de adaptación continua del negocio para atender a un cliente híbrido cada vez más digitalizado y un mercado cada vez más competitivo y diversificado.





Desde ebroker consideramos que el camino hacia la digitalización debe abordar cuatro ámbitos claves: los datos y su análisis como palanca de crecimiento; la comunicación y la omnicanalidad, como estrategia para establecer y profundizar las relaciones con el entorno del corredor, pero principalmente con el cliente; la comercialización y la estrategia CRM, como base de la distribución aseguradora; y, por último, la eficiencia operativa, que potenciarán la rentabilidad y la competitividad.

⇒ ¿Cuáles son las principales carencias de los mediadores en materia tecnológica?

Principalmente, los mediadores precisan de herramientas y funcionalidades apropiadas de automatización de procesos y tareas, comunicaciones y flujos de trabajo, que les permitan enfocar su esfuerzo en otras actividades que aportan más valor a su negocio, como la comercialización o la fidelización de clientes.





De manera general, también existe una carencia en la gestión y aprovechamiento de los datos, un ámbito que cada vez toma más relevancia como impulso a la actividad del corredor a través de funcionalidades basadas en tecnología Data Analytics y Business Intelligence, permitiendo analizar los datos de la correduría mediante el diseño y construcción de elementos, indicadores y cuadros de mando; herramientas que ayudan a conocer mejor el negocio y su evolución para definir líneas de acción futuras.

«La acogida y el interés han sido muy buenos, muchos mediadores que no contaban con sistema de gestión eficiente han decidido digitalizarse aprovechando este programa de ayudas»

⇒ ¿Cómo está siendo el ritmo de solicitud y la acogida de las ayudas de Kit Digital por parte de los mediadores?

Desde que iniciara el plazo de la primera fase en marzo, han sido numerosas las solicitudes que los mediadores nos han hecho llegar para obtener las ayudas de los Fondos Europeos *Next Generation* a través de nuestra oferta de Kit Digital, y además, a un ritmo bastante bueno, lo que ha supuesto un gran impulso a la digitalización del canal de mediación. La acogida y el interés han sido muy buenos, muchos mediadores que no contaban con sistema de gestión han decidido digitalizarse aprovechando este

programa de ayudas. Otros que ya contaban con ciertos procesos de su negocio digitalizados, han abordado el Kit Digital como una oportunidad para mejorar algunos ámbitos clave de la correduría y así ser más competitivos en el mercado.

⇒ En septiembre se espera su ampliación a las empresas más pequeñas. ¿Creen que se dispararán las solicitudes?

La Fase 2 de las ayudas del Kit Digital abarca a empresas de entre 3 y 9 empleados, uno de los segmentos de empresas de mediación más extensos y que cuenta con más negocios aptos para efectuar la solicitud de las ayudas.

Desde ebroker, esperamos un gran número de solicitudes a partir del 2 de septiembre, tanto de las corredurías que forman parte de nuestra comunidad de usuarios, como del resto de profesionales y distribuidores que pertenecen al canal de mediadores y corredores de seguros.

⇒ ¿Con qué obstáculos se están encontrando los mediadores para acceder a ellas?

Los mediadores nos han transmitido la falta de información y asesoramiento en general sobre las ayudas de los Fondos europeos, además de cierta complejidad para el entendimiento de las diferentes categorías, gestión de proveedores, etc...





En ese sentido, desde ebroker hemos prestado apoyo en la solicitud, comprensión y tramitación del paquete de soluciones tecnológicas del Kit Digital que mejor se adapte a cada corredor, acompañándolo en todo momento en su gestión y tramitación mediante una línea de soluciones y acciones específicas de apoyo.

⇒ ¿De qué modo podría mejorar el proceso de solicitud y gestión de estas ayudas?

Con mayor agilidad, comunicación y transparencia desde el organismo Red.es en el proceso, ya que en algunos casos se retrasa mucho y hasta finalizar la gestión, no se conoce oportunamente del estado de la petición, lo que hace un poco más compleja la ejecución de la solicitud de las ayudas.

⇒ ¿Qué soluciones tecnológicas son las que más están demandando los mediadores y por qué?

Las soluciones más demandadas son las funcionalidades y servicios que se encuadran en las categorías de Gestión de clientes, Gestión de procesos y *Business Intelligence* y Analítica.

En concreto, las empresas del primer segmento (entre 10 y 49 empleados) han buscado principalmente impulsar su digitalización con herramientas de *Business Intelligence* y Analítica, ya que normalmente se trata de corredurías con un negocio bastante desarrollado y que buscan cubrir su necesidad de explotación de datos avanzada para la toma de decisiones.

Por otro lado, corredurías que pertenecen al segundo segmento (entre 3 y 9 empleados) nos han transmitido su necesidad de abordar funcionalidades que cubran la gestión de procesos, ya que, al no contar con tanta capacidad como otras empresas más grandes, la automatización de procesos les permitirá enfocar su actividad en el crecimiento del negocio mientras la tecnología de ebroker le permite aumentar su eficiencia operativa.

«Las soluciones más demandadas son las funcionalidades y servicios que se encuadran en las categorías de Gestión de clientes, Gestión de procesos y Business Intelligence y Analítica»

⇒ ¿Cómo está siendo la ayuda por parte de los agentes digitalizadores?

Los agentes digitalizadores somos piezas clave en la tramitación de las ayudas, difundiendo, informando y resolviendo las dudas de los corredores de seguros para que puedan acceder a las herramientas que mejor cubran sus necesidades de digitalización. En ebroker, estamos totalmente comprometidos para que los corredores de seguros puedan beneficiarse de estas ayudas y por eso, como Agentes digitalizadores, hemos creado un departamento permanente especializado que se encarga de resolver todas las dudas y realizar un acompañamiento en todo el proceso, así como de la difusión periódica de información sobre plazos, procedimientos y novedades a través de comunicaciones continuas y la organización de sesiones webinar.







