



Estudio especial

## Multicanalidad y gestión de la información: eficiencia en el ecosistema del sector asegurador

Antonio Flores

Documento patrocinado por

The Canon logo, consisting of the word "Canon" in a bold, red, sans-serif font.

Mayo de 2014

## Estudio especial

# Multicanalidad y gestión de la información: eficiencia en el ecosistema del sector asegurador

Antonio Flores

Documento patrocinado por Canon

## INTRODUCCIÓN

---

Las empresas del sector asegurador español presentan una casuística particular, en lo relativo a los procesos de gestión de la información y su comunicación con terceros, debido a tres factores principales:

- **Marco normativo estricto**, procedente de regulación nacional e internacional
- Fuerte reto para la implantación de **modelos omnicanal** capaces de convivir con el abundante legacy existente
- Fuerte **competencia en precios**, producto de la situación de decrecimiento macroeconómico sostenido del país durante los últimos años

En este escenario, IDC ha debatido con empresas representativas del sector sobre los principales retos y prioridades en el corto y medio plazo, cuyas conclusiones se recogen en este documento.

## Contexto

En España no existe amplia cultura aseguradora, estando la mayoría de los seguros vinculados a exigencias legales o situaciones ampliamente asumidas históricamente. Esto supone un reto para las compañías aseguradoras, pues deben enfocar la innovación a proporcionar servicios de valor añadido capaces de romper este comportamiento generalizado.

Los clientes pueden ser categorizados en tres tipos principales, con aproximaciones comerciales y de servicio muy diferentes:

- Nuevos clientes
- Clientes que han reportado un siniestro recientemente
- Resto: suelen presentar los índices de insatisfacción más altos.

Los procesos asociados a cada tipo de clientes son muy diferentes, y marcan diferentes prioridades de negocio, que deben ser traducidas por el departamento de TI en soluciones adaptadas a cada escenario, pero que a la vez sean capaces de convivir todas en una única plataforma tecnológica integrada.

## PRIORIDADES PARA EL NEGOCIO

---

Las prioridades para el negocio asegurador en el corto plazo se centran fundamentalmente en dos aspectos:

- **Atención al cliente:** es necesario competir en calidad frente a la guerra de precios existente actualmente en el sector. En esta línea, se afirmó que las unidades de negocio exigen cada vez más el *nanodato*, es decir, información muy concreta en tiempo real, relativa a una situación de negocio.
- **Omnicanalidad:** la mayor parte de las compañías han puesto en marcha iniciativas multicanal, pero la evolución hacia un modelo omnicanal, donde todos los canales estén coordinados y los procesos internos orquestados para prestar servicios homogéneos a través de todos ellos, exigen un esfuerzo de cambio de cultura corporativa en muchos casos y, en otros, de rediseño de los propios procesos. Resulta especialmente interesante la iniciativa de unificación de ramos, pues la problemática, velocidad y criterios de tomas de decisiones para cada uno de ellos es muy diferente. Aunque en la actualidad menos de un 3% de los clientes tiene contratado más de un ramo con la misma aseguradora, IDC detecta una oportunidad de crecimiento en esta línea.

Las empresas pusieron de manifiesto la importancia del **negocio online** para el sector, y la evolución hacia una estrategia "**mobile first**". Sin embargo, en el presente muchas iniciativas se ciñen al desarrollo de "apps" independientes, no estandarizadas ni integradas completamente con los procesos de negocio.

En el largo plazo, las prioridades de negocio se centran más en la **evolución del catálogo de productos a servicios** y en la **innovación** en los propios servicios.

## PRIORIDADES DEL DEPARTAMENTO DE TI

---

Las empresas consideran clave dos aspectos en la gestión de la TI dentro del sector asegurador:

- **Mejora de la relación entre TI y negocio:** es necesario que la tecnología se ajuste al negocio, para lo cual es necesario que conozca sus necesidades y prioridades. Por ejemplo, distintas colas de llamada y workflows asociados para distintos servicios o ramos atendidos telefónicamente. La virtualización del puesto de trabajo es una oportunidad para mejorar la interacción entre TI y negocio.
- **Gestión óptima de recursos de TI:** el sector asegurador acumula mucho legacy de aplicaciones, que dificultan el desarrollo de nuevos servicios y su integración con productos estándares. Esto, unido a la sobrecarga de trabajo consecuencia de la nueva normativa del sector, así como las crecientes exigencias en materia de TI que impone la propia dinámica del negocio, hacen necesaria una gestión de recursos de TI muy eficiente.

## AUTOMATIZACIÓN Y SEGUROS

---

La automatización de procesos es esencial en el sector asegurador. Aunque existen tareas que ya se encuentran altamente automatizadas en la mayoría de las empresas, como el cálculo de primas y el *scoring*, existen dos grandes retos por acometer:

- **Cross-selling:** el nivel de *cross-selling* actual es bajo en la mayoría de compañías. Proyectos para mejorar el *cross-selling* mediante automatización de procesos exigen tanto evolución en la infraestructura de TI como en los equipos y procesos corporativos.

- **Estandarización de interfaces:** en la actualidad, la interconexión de sistemas con la mayoría de grandes mediadores se realiza mediante soluciones ad-hoc, sin seguir ningún estándar. Esto dificulta el despliegue de nuevos servicios y consume gran parte de los recursos del departamento de TI de las aseguradoras.

## PRINCIPALES RETOS

---

Las empresas debatieron sobre los principales retos para cumplir sus objetivos en materia de TI. A continuación se recogen las más relevantes:

- **Sector hiperregulado:** una parte relevante de los recursos y presupuesto de TI deben ser destinados al cumplimiento de normativa (SEPA, FATCA...). Adicionalmente, determinadas normas frenan tendencias del sector de TI, como ocurre con el caso de la externalización y los requisitos de control del negocio exigidos a las compañías de seguros.
- **Falta de compromiso de la dirección:** los nativos digitales representan actualmente un porcentaje muy pequeño de la facturación. Esto dificulta la justificación de proyectos de innovación tecnológica.
- **Cultura:** la tecnología evoluciona más rápido que las personas.
- **Incertidumbre:** la normativa actual exige el cumplimiento de determinadas obligaciones, pero no concreta los procedimientos para acometer su implantación dentro de las compañías. Las empresas estiman necesarios determinados reglamentos que marquen pautas comunes para todos sobre ello.

## CONCLUSIONES

---

Como conclusiones, se resaltaron las siguientes:

- **Alineación entre TI y negocio:** el departamento de TI debe evolucionar hacia un rol de asesor en materias de TI, mientras que la unidad de negocio debe tomar las decisiones sobre proyectos tecnológicos en términos de rentabilidad para el negocio. Esto, en última instancia, implica que el departamento de TI debe asumir un rol de liderazgo en todos los proyectos de innovación tecnológica dentro de la organización, ayudando a la unidad de negocio a entender qué opciones tecnológicas son las más adecuadas para resolver cada necesidad de negocio. Esto implica, además, una evaluación de la TI en términos de impacto sobre el negocio, una mejora de la comunicación y una gestión adecuada del talento y el conocimiento dentro del departamento de TI.
- **Gestión óptima de los recursos,** para destinar el mínimo esfuerzo necesario para el cumplimiento de la regulación y poder liberar recursos para destinarlos a la innovación. La sobreregulación frena, condiciona e incrementa los costes. Las empresas demandan al regulador una reglamentación de la normativa para actuar de manera uniforme en los proyectos relativos al cumplimiento de la nueva normativa.
- La **implantación de un modelo omnicanal** exige primero la redefinición, adaptación y orquestación de procesos internos, antes de poder ofrecer el servicio a los clientes.

## Acerca de IDC

International Data Corporation (IDC) es el principal proveedor global de inteligencia de mercado, servicios de consulta y acontecimientos para la tecnología de la información, telecomunicaciones y mercados de tecnología de consumo. IDC ayuda a los profesionales de Tecnologías de la Información, ejecutivos de negocio, la comunidad inversionistas toman decisiones basándose en

hechos sobre compras de tecnología y la estrategia de negocio. Más de 1000 analistas en IDC proporcionan experiencia global, regional, y local sobre la tecnología y oportunidades de industria y tendencias en más de 110 países por todo el mundo. Durante más de 48 años, IDC ha proporcionado información estratégicas para ayudar a nuestros clientes a alcanzar sus objetivos claves de negocio. IDC es una filial de IDG, los medios de comunicación de tecnología líderes mundiales, la investigación y la empresa de acontecimientos

## Global Headquarters

5 Speen Street  
Framingham, MA 01701  
USA  
508.872.8200  
Twitter: @IDC  
idc-insights-community.com  
www.idc.com

---

### Mencion de propiedad intelectual

This IDC research document was published as part of an IDC continuous intelligence service, providing written research, analyst interactions, telebriefings, and conferences. Visit [www.idc.com](http://www.idc.com) to learn more about IDC subscription and consulting services. To view a list of IDC offices worldwide, visit [www.idc.com/offices](http://www.idc.com/offices). Please contact the IDC Hotline at 800.343.4952, ext. 7988 (or +1.508.988.7988) or [sales@idc.com](mailto:sales@idc.com) for information on applying the price of this document toward the purchase of an IDC service or for information on additional copies or Web rights.

Copyright 2013 IDC. Reproduction is forbidden unless authorized. All rights reserved.

