

# Opinión experta

Integración colaborativa en el sector asegurador  
(correduría-compañía)



## Integración colaborativa en el sector asegurador (correduría-compañía)

En este artículo, Isidre Mensa, Director General de MPM Software, habla del concepto estratégico de Integración Colaborativa, una filosofía de trabajo que convenientemente aplicada ofrece una mayor productividad a la correduría, tanto desde la vertiente de generación de mayores ingresos como de reducción de costes operativos.

La integración colaborativa se posiciona en el mundo de la Mediación como una de las estrategias de mayor impacto que permite ofrecer una mayor productividad desde una doble vertiente: capacidad para generar más ingresos y simultáneamente una reducción de costes de los procesos de forma significativa.

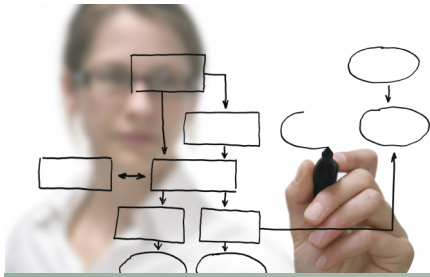
El sector de la mediación aseguradora, convive con una serie de dificultades en su trabajo del día a día:

- El intercambio de información entre Entidades Aseguradoras y la Mediación multicompañía esta descentralizado.
- Cada Mediador tiene procedimientos propios en su relación con cada Compañía Aseguradora.
- No existe un estándar en la definición de los formatos de la información que debe ser compartida.
- Los procesos de intercambio de información entre Mediadores y Compañías Aseguradoras apenas están integrados.
- La escasa información que se distribuye lo hace mediante ficheros con procesos y formatos no normalizados
- Los canales de distribución son variados: e-mail, descarga Web, FTP, WebServices...
- Las Corredurías deben hacer un gran esfuerzo de adaptación a los formatos que proponen las Compañías Aseguradoras y al tratamiento de la información que contienen, que se multiplica por cada compañía con la que colaboran.
- Los formatos son estructuras fijas de información difíciles de interpretar, modificar y evolucionar.
- La información que se distribuye tiene graves carencias y se distribuye con una periodicidad excesivamente larga.
- El intercambio de información es unidireccional, apenas se distribuye información de Corredor a Compañía.
- Los medios utilizados para la comunicación son heterogéneos y dependen del nivel de automatización de cada Mediador y de cada Compañía de Seguros.
- ...

Considerando estos factores, el mediador se plantea soluciones estratégicas útiles a corto plazo pero ineficientes a medio-largo plazo como:

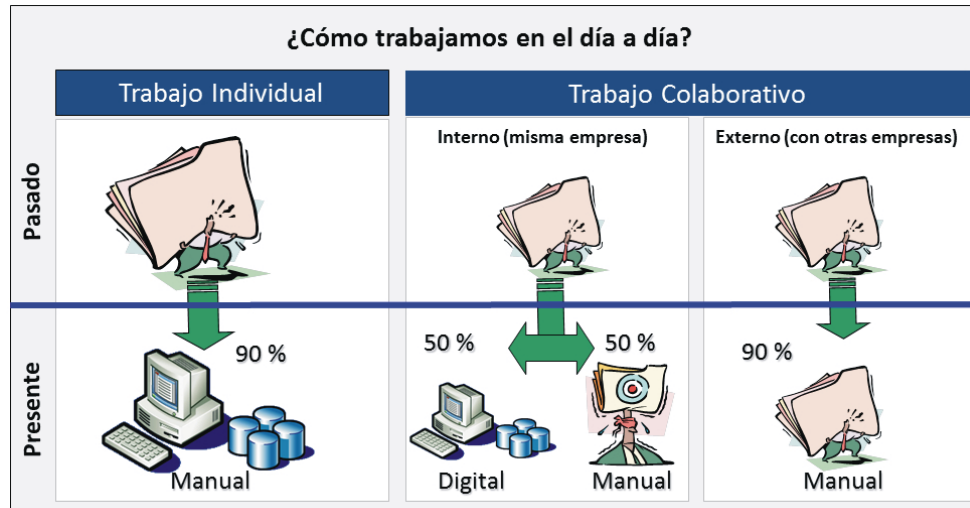
- Centralizar su operativa en pocas compañías, utilizando al máximo cada una de sus plataformas pero disminuyendo la calidad y cantidad de información de sus propios sistemas de backoffice.
- Contratar más personal ... y esperar que alguien le compense por ello.
- Establecer una operativa de integración que agilice y simplifique el intercambio de información.

Está claro que el objetivo del Corredor debe ser la reducción del trabajo repetitivo mediante la INTEGRACIÓN COLABORATIVA de los procesos de la correduría.



# Opinión experta

Integración colaborativa en el sector asegurador  
(correduría-compañía)



Fuente: Digitization: Moving From Vision to Execution. Ravi Kalakota.

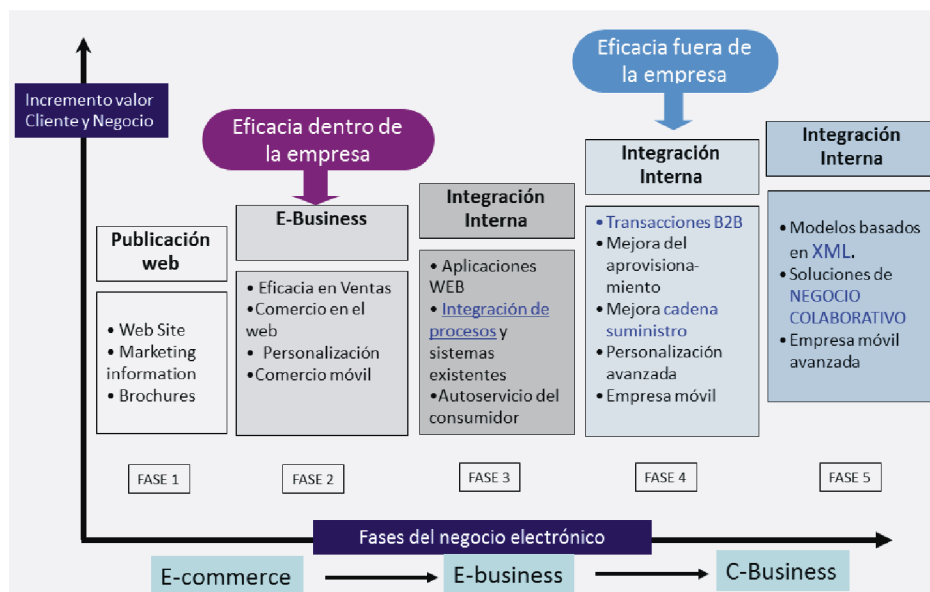
Figura: Hemos conseguido digitalizar gran parte de nuestros procedimientos individuales gracias a la tecnología, no obstante, aún tenemos mucho trabajo a realizar, en especial cuando colaboramos con otras personas, y en especial cuando éstas son de otras empresas con procedimientos heterogéneos.

## Definición de Integración Colaborativa

Ravi Kalakota (uno de los mejores especialistas tecnológicos en Digitalización de procesos) define el concepto de Integración Colaborativa como una “metodología de trabajo estratégica orientada a optimizar los procesos de intercambio de información entre los diferentes actores que intervienen en el proceso empresarial -empleados, clientes y proveedores-incrementando así la cadena de valor de la empresa. Son tecnologías que potencian la productividad y la compartición y explotación de la información reduciendo drásticamente los gastos estructurales”.

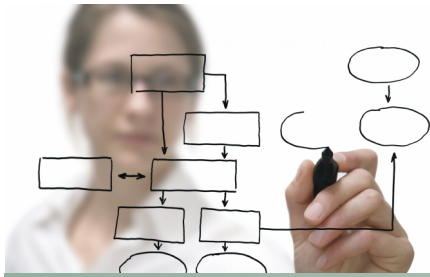
## Evolución de la Integración Colaborativa

Hace menos de 20 años, la mayor parte de la información que gestionaban nuestras empresas estaba en formato papel. Los trabajadores de la oficina leían documentos en papel y escribían nuevos documentos en papel. Con la llegada de los PC's mucha de esta información ha pasado del formato papel al formato digital. Hoy la información ya se crea digitalmente, se distribuye electrónicamente y solo se imprime en formato papel en casos especiales.



Fuente: Digitization: Moving From Vision to Execution. Ravi Kalakota.

Figura: Evolución de los diferentes entornos colaborativos y de integración de información



# Opinión experta

Integración colaborativa en el sector asegurador (correduría-compañía)

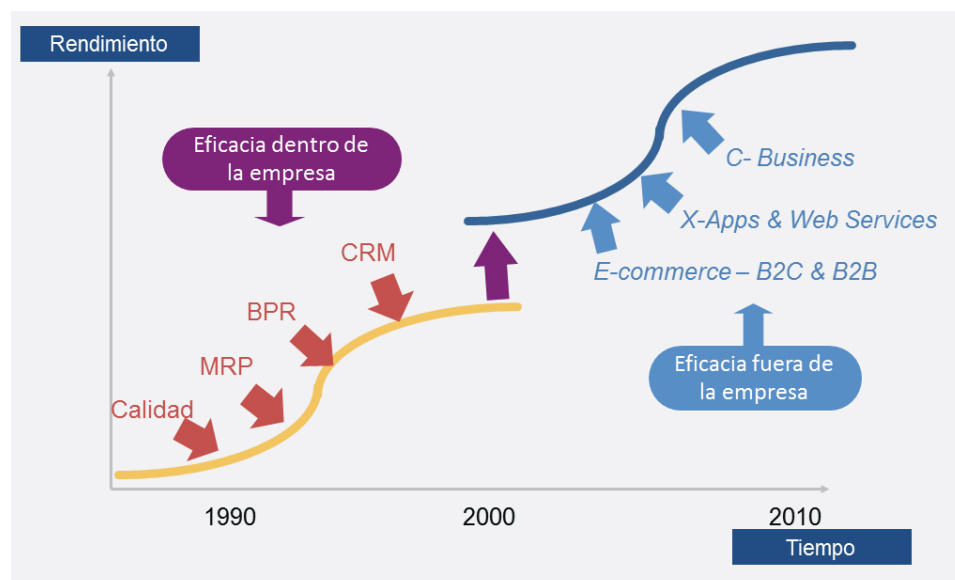
Los procesos básicos de trabajo no han cambiado sustancialmente en las últimas décadas. Los empleados de las aseguradoras y de las corredurías tienen tareas y responsabilidades muy parecidas desde hace 20 años, pero el entorno en el que realizan su trabajo sí se ha transformado de forma muy significativa. En los últimos 20 años el uso de la Tecnología ha permitido a los individuos ser más efectivos por su especialización en determinados procesos o tareas. Hoy todos disponemos de magníficas herramientas en nuestras mesas de trabajo desde las que podemos acceder y procesar información. Hay mucha información procesada y la mayor parte de los trabajos individuales que hacemos sobre dicha información ya están transformados a procesos digitalizados. Podemos hablar de un cambio especialmente importante en la mecanización de los procesos internos, tanto individuales como colaborativos dentro de la propia empresa. Cada vez más el trabajo diario en nuestras empresas se basa en una continua rutina de tareas donde alternamos trabajo individual y trabajo colaborativo con otros trabajadores, pero cuidado, también con trabajadores de otras organizaciones.

Si analizamos los procesos de negocio en toda su extensión (la venta de una póliza, el cobro de un recibo, la tramitación de un siniestro,...), vemos que no son fenómenos que se procesen en el ámbito de un solo individuo o una sola empresa sino que implican a varias organizaciones, suceden entre varios individuos y empresas. Y comprobamos que seguimos dedicando casi el mismo tiempo a las tareas que requieren colaboración con esas otras empresas. Hacer más efectivas estas tareas es mucho más difícil que optimizar los rendimientos en procesos individuales o dentro de la propia organización.

La necesidad de la mejora constante, el impacto de una competencia cada vez más global y la necesidad de crear siempre más valor para el accionista nos obligan a hacer más con menos. Pero los entornos colaborativos con otras organizaciones pueden ser más complejos de definir que el trabajo individual y esta complejidad en su definición hace más difícil la digitalización del propio proceso colaborativo.

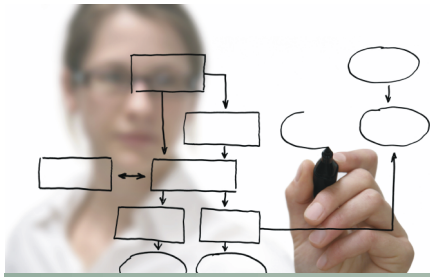
La dificultad en digitalizar entornos colaborativos NO es debida a una falta de tecnología la tecnología ya nos lo permite casi todo. La dificultad está en nuestra incapacidad de comprender como son de complejos y diversos estos entornos. Sólo mediante una correcta comprensión de los procesos podremos simplificarlos para después poder digitalizarlos.

El objetivo de nuestras organizaciones debe ser mover cada día más y más información en formatos puramente digitales, de forma que la información pueda permanecer mayoritariamente en formato digital (sin tener que pasar a formato analógico o a formato papel en demasiados casos), especialmente cuando la información pasa a través de distintos individuos. Y el resultado de esta transformación es menor coste, mejor calidad, más velocidad y un entorno de trabajo más homogéneo.



Fuente: Digitization: Moving From Vision to Execution, Ravi Kalakota.

Figura: Evolución de los diferentes sistemas informáticos y de gestión desde una perspectiva de eficiencia y compartición de información entre actores internos y externos a la empresa. Internet irrumpe como medio protagonista e indiscutible de colaboración entre actores internos y externos y representa una nueva era de desarrollo de aplicaciones, estrategias y plataformas colaborativas.



# Opinión experta

Integración colaborativa en el sector asegurador  
(correduría-compañía)

Nuestro objetivo debe ser diseñar escenarios colaborativos altamente digitalizados, teniendo siempre presentes cuatro aspectos clave al analizar la digitalización de cualquier proceso: debe ser factible técnicamente, debe ser viable, debe ser aceptado por el usuario (aquí la usabilidad de la solución debe facilitar un buen comportamiento por parte del usuario), y, por encima de todos ellos, debe existir un rápido retorno de la inversión.

Por tanto, para digitalizar escenarios colaborativos ineficientes precisamos previamente de una correcta comprensión y digitalización de los procesos de negocio que los componen. No es importante la tecnología, ni las infraestructuras ni tan solo el volumen de información que seamos capaces de generar; lo importante es comprender e integrar el máximo número de procesos. En palabras de Ravi Kalakota, "desde el punto de vista del cliente, no hay una solución única, sino veinte; el reto constituye unir estas veinte soluciones, integrarlas y formar una solución única".

La normalización en el intercambio de datos del sector asegurador entre Compañía y Corredor debe perseguir 3 objetivos:

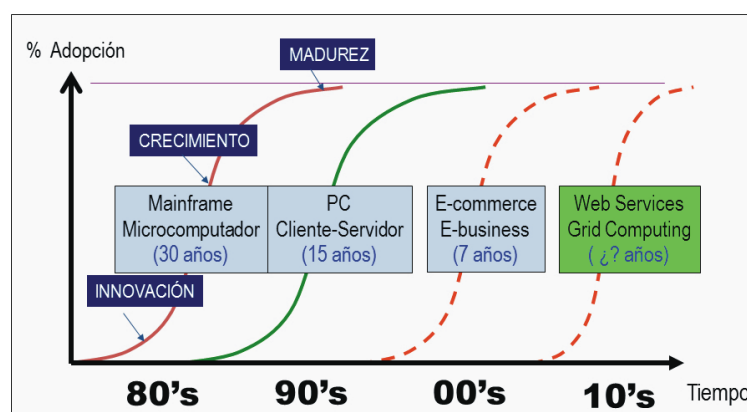
- Estandarizar formatos y procesos
- Unificar procedimientos de comunicación
- Consensuar periodicidades

Con estos objetivos, el Corredor y la Compañía podrán gestionar de forma automatizada los procesos de descarga de información entre sus organizaciones.

EIAC se posiciona en el sector como la solución a esta necesidad de integración colaborativa entre corredor y compañía. EIAC es la respuesta a las necesidades de mejora en la gestión del negocio asegurador que desde hace tiempo es ampliamente demandada y debetida en el sector especialmente por parte de los corredores.

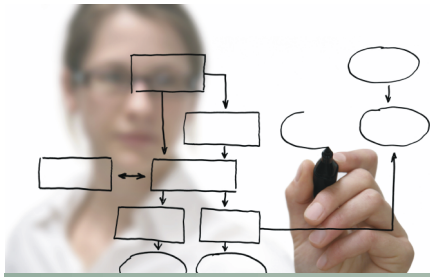
Hoy, EIAC es ya una realidad disponible para ser utilizada por Corredores y por Aseguradoras. Cuenta con el apoyo de las principales organizaciones sectoriales de la Mediación y de la mayor parte de las Aseguradoras. Es el momento de pasar a la acción, es el momento de implantarlo en nuestros negocios. Para ello debemos hacer dos peticiones a aseguradoras y corredores:

- A las Aseguradoras que apoyan el modelo: que no se conformen con sólo apoyarlo, que pasen rápidamente a la acción. Aquellas que aún no lo han hecho, que pongan fechas y completen sus desarrollos para implantar las fases 1 y 2 del proyecto EIAC con un detalle de información igual o mayor que el disponible en sus actuales procesos, y que disponibilicen sus protocolos de prueba y validación del formato.
- A los Corredores: EIAC es finalmente una realidad, ya no hay más excusas. Es un nuevo paso para la mejora de vuestros procesos. Pero cualquier mejora requiere un esfuerzo de adopción inicial. Su implantación requiere un tiempo y un trabajo iniciales para ajustar procesos y validar informaciones. Un poco de paciencia y algo más de dedicación en esta primera fase de adopción.



Fuente: Digitization: Moving From Vision to Execution. Ravi Kalakota.

Figura: Esquema que muestra el ciclo de vida de las principales TIC. Destacar que los ciclos de innovación-crecimiento-adopción son cada vez más cortos debido a que nuestra capacidad tecnológica cada vez se duplica en lapsos de tiempo corto. Una adopción tecnológica en el momento adecuado puede derivar en importantes beneficios para la empresa, tanto económicos como competitivos.



# Opinión experta

Integración colaborativa en el sector asegurador  
(correduría-compañía)

MPM Software ha desarrollado los procesos de carga de los formatos EIAC, pero debemos recordar que la normalización en el intercambio de datos del sector debe perseguir 3 principales objetivos:

- Estandarizar formatos y procesos
- Unificar procedimientos de comunicación
- Consensuar periodicidades

EIAC da una primera respuesta a la estandarización. Ahora que se perfila como una realidad ya operativa, debemos avanzar en el desarrollo de los otros dos objetivos para conseguir que tanto el Corredor y la Compañía puedan gestionar de forma totalmente automatizada los procesos de descarga de información entre sus organizaciones.

Demasiadas veces hemos oído en foros a altos representantes del sector afirmar que EIAC va a evitar la duplicidad de trabajo a los corredores (Verdadero) y que va a facilitar el proceso de emisión de nuevas pólizas mayor producción- por los corredores (Falso, o por lo menos no tan verdadero). Debemos clarificar al sector que EIAC va de gestión, no de producción. EIAC NO es una herramienta que facilita la venta de nuevas pólizas, EIAC es un gran facilitador para mejorar la operativa de GESTION de las pólizas, recibos y siniestros.

Finalizo con una llamada a la acción: el sector precisa de la TECNOLOGIA de EIAC para ser más eficiente, pero también precisa de la ACTITUD adecuada por parte de todos sus actores en su implantación ...

“Las inversiones en TIC comportan elevados retornos en términos de productividad, siempre y cuando vayan acompañadas de los cambios organizacionales y culturales apropiados.”

“Los directivos / empresarios tenemos 3 papeles fundamentales en la implantación de las TIC:

- 1- Debemos ayudar a seleccionar las tecnologías adecuadas.
- 2- Debemos ocuparnos de asegurar su correcta adopción.
- 3- Debemos garantizar su adecuada explotación”

... ¿estamos preparados? o como dice “Dilbert” ¡vamos a dejar que el problema se resuelva solito!.