

# encuesta

EN PORTADA

PREVISIONES CARA A 2012 DE LAS FIRMAS ESPECIALIZADAS EN TI PARA SEGUROS

## Una palanca idónea para ser más competitivos

EL SECTOR INVIERTE EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (TI) COMO PALANCA PARA EL DESARROLLO DEL NEGOCIO AL SER CONSCIENTE DE LA GENERACIÓN DE VENTAJAS COMPETITIVAS POR LA ADOPCIÓN DE LAS NUEVAS APLICACIONES. NO OBSTANTE, EL DESFAVORABLE CONTEXTO ECONÓMICO CONDUCE A UNA ADQUISICIÓN SELECTIVA DE TECNOLOGÍA, PRIORIZANDO LAS INCORPORACIONES MÁS ESTRATÉGICAS. LOS PARTNERS APORTAN SOLUCIONES CON ENFOQUES MÁS EFICIENTES QUE FAVORECEN NUEVOS MODELOS ORGANIZATIVOS Y DE RELACIÓN CON LOS ASEGURADOS.

Jesús Ángel Izquierdo



**ACCENTURE**  
**Alberto Bazaga.**  
**Socio de TI de Seguros**

**1.-** Para la mejora de la eficiencia del negocio consideramos la Movilidad, por su impacto en la red agencial, el análisis predictivo, la estandarización de procesos, la consolidación de centros operativos y la aplicación de estrategias de 'sourcing' alternativas. Para mejorar la eficiencia del Departamento de IT, la racionalización de activos, 'Cloud Computing', la consolidación de aplicaciones, la industrialización del proceso de gestión de la demanda y del proceso de innovación.

**2.-** TI debe abordar los proyectos de Solvencia II, dado su cariz normativo, y por su impacto en la mejora del control y medición de los riesgos (de mercado, operacionales, de crédito y de liquidez). Destacaría 3 áreas de desarrollo: la implantación de tecnologías relacionadas con la gestión de los datos de negocio, la adopción de tecnologías de 'virtualización' ('Cloud') y la ampliación del uso de los dispositivos móviles a clientes, proveedores o colaboradores.

**3.-** El sector tiene recorrido. Hay compañías que mantienen varios sistemas para operaciones similares, en plataformas diferentes, que limita la homogeneización de sus procesos de negocio, la consolidación de la información de negocio y su capacidad de integración con nuevos dispositivos. En comparación a la banca, el Seguro se queda atrás, ya que dedica más recursos a TI, y de esos dos tercios son costes recurrentes.

4.- Según un estudio propio, el 52% de los clientes estarían dispuestos a pagar más por conseguir servicios y productos adaptados a sus necesidades. Nuestra oferta combina capacidades innovadoras del uso de datos de negocio para proporcionar información relevante y personalizada de los clientes, accesible por dispositivos móviles, lo que permite alcanzar una estrategia de distribución multicanal efectiva y eficiente.



**AINUR ASISTENCIA**  
**Felipe Castro.**  
**Director Comercial**  
**y de Marketing**

- 1.- Las aseguradoras deben aportar coberturas que sean realmente tangibles, necesarias en el día a día y que generen un alto grado de satisfacción en los asegurados, evitando de esta manera tener un gran número de coberturas que se diluyan en la propia póliza.
- 2.- Somos conscientes que la seguridad del ámbito familiar respecto al uso de las nuevas tecnologías y de las Redes Sociales es una necesidad actual que demanda el mercado y hemos hecho un gran esfuerzo en desarrollar coberturas que permitan a los asegurados tener garantizada la seguridad en torno a su hogar.
- 3.- Por suerte, el sector no ha sido de los más perjudicados en la crisis actual. Sí es verdad que se ha disparado la actividad de compañías 'marca blanca' o 'low cost' que han hecho mella, sin duda, en la prima media y esto ha provocado que la fuga de clientes entre compañías sea más alta.
- 4.- Dispondremos de un gran número de coberturas de innovación y diferenciación, como por ejemplo nuestros servicios de seguridad familiar ('Ainur Family Safe') y de localización infantil ('Ainur Family Locator').



**ATOS**  
**Pablo Miguel Gil Turón.**  
**Director de Seguros**  
**y Responsable de**  
**Desarrollo de Negocio**  
**de Banca y Seguros**

- 1.- La importancia de la tecnología y de la innovación tecnológica para ir un paso por delante en la diferenciación del resto de los competidores son asunciones asentadas para alcanzar la eficiencia operativa en los procesos de negocio y reducir costes. La externalización de la tecnología, los proyectos que aseguren la calidad de la información y las soluciones de movilidad resultarán clave para alcanzar los objetivos de eficiencia.
- 2.- Las acciones que proporcionen a las organizaciones infraestructuras eficientes y tecnológicamente avanzadas, adaptadas a sus necesidades, deben ser acometidas desde dos ejes fundamentales: la calidad del dato, por la generación de buenos negocios y por la necesidad de adaptarse a los marcos regulatorios, y la gestión del siniestro, con soluciones innovadoras en el ámbito de la prestación y en la gestión del fraude, pues generan importantes y efectivos retornos.
- 3.- La industria aseguradora muy probablemente haya sido una de las menos perjudicadas, a diferencia de otros sectores más golpeados por la crisis. La optimización de recursos resulta clave y no implica necesariamente su reducción, y sí hacer más y mejor al menor coste. La contención del gasto tecnológico se viene produciendo antes de la crisis, sin que se hayan dejado de abordar proyectos necesarios para la evolución y crecimiento sin reducir recursos.
- 4.- Ofrecemos al sector una oferta integral en TI, desde modernas infraestructuras tecnológicas hasta soluciones innovadoras que permiten a los clientes finales una rápida y eficaz interacción. Los servicios gestionados (MS), las soluciones de movilidad ('SmartMobility') y las soluciones que garanticen la calidad de la información ('Data Quality'), constituyen ya nuestra oferta para 2012.

## encuestario

- 1 Desde su perspectiva, ¿cuáles son las claves tecnológicas para ganar en eficiencia y reducir costes en el sector asegurador en 2012?
- 2 ¿Qué desarrollos tecnológicos van a primar en el Seguro el próximo año? ¿En qué aspectos concretos cree van ser más solicitados sus servicios por las aseguradoras?
- 3 ¿El sector, optimiza sus recursos? ¿Se dejan notar los efectos de la crisis en la adopción de nuevas tecnologías por parte de aseguradoras y corredurías? ¿Hay mayores o menores recursos en comparación a otros sectores a los que prestan servicio?
- 4 ¿Cuál será su oferta más innovadora para el sector cara a 2012?

# encuesta

EN PORTADA

## encuestado

- 1 Desde su perspectiva, ¿cuáles son las claves tecnológicas para ganar en eficiencia y reducir costes en el sector asegurador en 2012?
- 2 ¿Qué desarrollos tecnológicos van a primar en el Seguro el próximo año? ¿En qué aspectos concretos cree van ser más solicitados sus servicios por las aseguradoras?
- 3 ¿El sector, optimiza sus recursos? ¿Se dejan notar los efectos de la crisis en la adopción de nuevas tecnologías por parte de aseguradoras y corredurías? ¿Hay mayores o menores recursos en comparación a otros sectores a los que prestan servicio?
- 4 ¿Cuál será su oferta más innovadora para el sector cara a 2012?



**BULL ESPAÑA**  
**José Antonio López.**  
 Director del Mercado  
 de Seguros

1.- La eficiencia y la reducción de costes se concreta en estos tres ámbitos: estrategias de externalización en todo el proceso operacional y en las infraestructuras, así como en el mantenimiento de la plataforma y de las aplicaciones actuales del negocio; estandarización de procesos y mejora continua; y desarrollo de soluciones innovadoras basadas en nuevas soluciones tecnológicas.

2.- El interés de las compañías al invertir en tecnología está orientado a potenciar la multicanalidad/movilidad, pues el cambio tecnológico en el proceso de compra y fidelización adquiere especial relevancia, principalmente la forma en la que los clientes se informan de los servicios. Es importante el papel de estos canales para potenciar los vínculos de relación con los clientes, aumentando su nivel de satisfacción.

3.- En 2012, el sector seguirá invirtiendo en tecnología como palanca para el desarrollo de soluciones innovadoras que permitan captar y fidelizar nuevos clientes, así como introducir mejoras operativas orientadas a la eficiencia en costes. El crecimiento previsto es del 2%, menor que en años precedentes, pero algo superior al destinado por el sector en el resto de Europa (1,5%). Esta diferencia se debe a Solvencia II, ya que las entidades españolas prefieren acometer el grueso de este trabajo en 2012.

4.- Como soporte a la problemática planteada por Solvencia II, ponemos a disposición la experiencia de nuestros consultores y actuarios y proponemos, en cuanto a la capacidad de proceso necesaria, el pago por uso de los sistemas de supercomputación (HPC). También hacemos énfasis en las soluciones para potenciar la multicanalidad, integrando las aplicaciones de negocio con los diferentes canales, incidiendo en soluciones de movilidad y orientación al cliente.



**CÁLCULO**  
**Alberto Méndez Soto.**  
 Responsable de  
 Desarrollo

1.- El Seguro, como cualquier otro sector, debe dar respuestas a una sociedad cada vez más preparada tecnológicamente. Las claves pasan por la optimización y simplificación de los procesos y la evolución de los sistemas hacia soluciones más ágiles, flexibles y cercanas al usuario. Desde la perspectiva de infraestructuras, la homogeneización y virtualización permitirán centrar los esfuerzos en la mejora de la calidad del servicio.

2.- Todos los desarrollos orientados a la mejora de la productividad y minimización del riesgo operacional. Las compañías apuestan por productos existentes frente a desarrollos a medida. Hemos desarrollado la plataforma web e-Tica, que gestiona de forma modular (Producción, Siniestros, Financiero y Reaseguros) el negocio de seguros, y en el marco de Solvencia II, soluciones de control interno, control de inversiones y un gestor global de los convenios de siniestros.

3.- La optimización de los recursos, en muchos casos, es más una carta de intenciones que una realidad. Muchas compañías están hipotecadas con sistemas de gestión anticuados, cuyo mantenimiento consume la mayoría de sus recursos. La crisis es un buen momento para plantear una optimización de los sistemas debido a los enormes beneficios económicos que proporciona la medida, máxime en este entorno competitivo.

4.- Apostamos por nuestra solución integral e-Tica, adaptable a la operativa específica de cada compañía: 100% web, optimiza procesos e incrementa la productividad de los usuarios, reduciendo los tiempos de implantación y mejorando el 'time to market'. Su diseño y arquitectura permite implantar sus módulos de forma incremental. Dentro de

nuestra línea de negocio de Outsourcing Global presentamos la modalidad del Pago por Uso, que permite alinear los costes de TI con el negocio gestionado.



**CAPGEMINI SPAIN**  
**Christopher Stevens**  
**Díez.**  
**Insurance Practice**  
**Leader. Financial**  
**Services**

- 1.- Las claves para ganar en eficiencia y reducir costes en el sector deben hacer foco en la optimización y armonización de las áreas de Distribución y Prestaciones, como las de mayor influencia directa en la obtención de resultados. Esto pasa por abordar iniciativas de transformación en la gestión de siniestros, en la optimización de los procedimientos de lanzamiento de productos con herramientas colaborativas y en el desarrollo de los canales de distribución.
- 2.- Modelos de gestión de clientes, inversión en canales de distribución alternativos, plataformas de Gestión de Riesgos (ERM)

para dar cobertura a los pilares de Solvencia II, sistemas de administración de pólizas, comerciales y gestión del ciclo de vida de los productos. Reducción de los costes de gestión de siniestros, el tiempo de cancelación y mejora de la detección del fraude. En el marco de Bancaseguros será donde se llevarán a cabo muchas de estas iniciativas y mejoras tecnológicas.

3.- Existe presión del mercado por optimizar los recursos en todas sus áreas. La mayoría de las entidades están fortaleciendo sus inversiones en su negocio asegurador, saliendo de otras inversiones que en este entorno son menos seguras y menos estratégicas. El gasto del sector bancario español en servicios IT prevé un crecimiento del 4,1% anual en los próximos 3 años, mientras que en el sector asegurador se espera un aumento del 3,2% anual entre 2010 y 2013.

4.- En 2012 vamos a centrar esfuerzos en soluciones de multicanalidad en el ámbito de Social Media, Mobility, redefinición y potenciación de portales de clientes y de mediadores/corredores, así como integración multicanal. También en soluciones de Business Intelligence, retención, fidelización y eficiencia comercial, así como de sostenibilidad a largo plazo y eficiencia empresarial.



**Usted gestiona el dinero.**

**Nosotros consignamos.**  
**Enviamos.**  
**Repartimos con seguridad.**  
**Ofrecemos servicio de devoluciones.**  
**Y coordinamos procesos.**

Para que usted se pueda concentrar en lo fundamental de su negocio, asumimos tareas secundarias de su sector. Con ofertas perfectamente coordinadas y soluciones diseñadas a medida, le ayudamos a alcanzar sus objetivos en todo el mundo.

Más información en el número +34 902 55 04 04 o en la dirección [www.swisspost.es/finanzas](http://www.swisspost.es/finanzas)

**Excellence delivered.**  
**Para servicios financieros.**



# encuesta

EN PORTADA



**CODEOSCOPIC**  
**Norman Castro.**  
**Director de Desarrollo**  
**de Negocio**

**1.-** Esta cuestión tiene varias vertientes, dependiendo de la posición en la cadena de valor del sector. Para un corredor, la optimización pasa por la integración de la información de las compañías en las herramientas de la correduría. Para las entidades, el BPM es una herramienta clave en la optimización y el 'rightsizing' de recursos. Nuestra aplicación de gestión 'Direct Writer' contempla esa necesidad e integra un motor BPM en el 'core' de la solución.

**2.-** Para el próximo año, parece que las compañías apuestan firmemente por las Redes Sociales y la venta *on-line*. Las entidades nos están solicitando tres necesidades muy claras: la integración en nuestro marketplace 'Avant2', nuestro ERP de gestión integral aseguradora, y, finalmente, como partner tecnológico integral, nos solicitan nuestra herramienta de monitorización de riesgos y control interno para Solvencia II.

**3.-** No sólo la crisis, sino también la madurez y competitividad del sector obligan a las aseguradoras a una optimización continua de recursos para reducir sus costes operativos. La inversión tecnológica es el mejor vehículo para conseguir dicha reducción. Destaca la penetración del modelo SaaS, que facilita la implantación de soluciones sin inversión inicial y permite alinear los costes con el uso real del software que realiza la entidad.

**4.-** Nuestro marketplace asegurador, 'Avant2', es más que un multitarificador. Es una plataforma integral de distribución aseguradora, con productos masa y no masa, versiones B2B y B2C, business intelligence,... y en modelo SaaS, sin coste por número de usuarios. También destacamos 'Direct Writer', un ERP RIA (Rich Internet Application) del sector asegurador, y 'Rail Risk Manager', plataforma de gestión de riesgos y control interno orientado al cumplimiento de Solvencia II.



**CSI – COMPETITIVE**  
**STRATEGY**  
**INSURANCE**  
**Daniel Perales.**  
**Director General**

**1.-** Existen dos pilares clave: una organización ganará en eficiencia cuando tenga sus procesos bien estructurados, optimizados y controlados, y, a su vez, cuando tenga una tecnología que le permita una correcta automatización de los mismos. La tecnología debe estar al

servicio de la organización, y no la organización ser una esclava de la tecnología.

**2.-** Las nuevas directrices de Solvencia II y la actual etapa de crisis financiera van a potenciar la demanda de servicios de consultoría. Ésta estará enfocada a la optimización de procesos, al control de riesgo y a la automatización de procesos de negocio. Trabajamos para mejorar estos servicios y para potenciar las herramientas de reporting y ayuda a la toma de decisiones y todo lo referente a movilidad.

**3.-** Sólo prestamos servicios al Seguro, por lo que no podemos comparar con otros sectores, pero nuestra presencia internacional sí que nos permite evidenciar que las inversiones que se están realizando en consultoría y tecnología en otros países, como Chile y Colombia, es mucho mayor que la que se hace en España. En ellos ya están abordando proyectos BPM por el retorno directo de la inversión. En España, pocas compañías tienen esta cultura.

**4.-** Desde 2008 invertimos de manera continuada cerca de 500.000 euros al año en i+d para mejorar iAXIS®. Estamos logrando cada vez más integración y modularidad de iAXIS®, y para 2012 esperamos sacar al mercado una versión con muchas mejoras visuales y de usabilidad. Como nuevos módulos, trabajamos en la versión móvil de iAXIS® y en un cuadro de mando que se podrá adquirir integrado o no con iAXIS®.



**E2000**  
**Higinio Iglesias López.**  
**Consejero Delegado**

**1.-** El mediador del futuro será un buen profesional que operará como un empresario eficiente, y, en ese sentido, alineará los cuatro puntos cardinales de la dinámica de toda empresa: estrategia, procesos, personas y tecnología. El reto de la tecnología para el mediador es facilitarle, de forma transversal, la capacidad de desarrollarse de una forma eficiente integrando su estrategia, procesos de negocio y personas que los operan.

**2.-** El sector se está transformando y ello repercutirá en el modelo tradicional de negocio y en el modelo digital que emerge. En la actualidad, la gente joven se acerca cada vez más a este modelo basado en la tecnología, en la social media, y se observan tendencias que indican que algunos clientes ya prefieren el comercio electrónico. Si el cliente cambia, nuestra empresa ha de cambiar necesariamente; si no, estaremos perdidos.

**3.-** Hoy existe el mercado tradicional, el físico, el del trato personal. Pero además está Internet, que proporciona nuevas posibilidades y que fomenta nuevos perfiles de consumidor, como los 'nativos

digitales'. Asimismo, las Redes Sociales ofrecen una interacción con el consumidor mucho mayor y permiten que un simple mensaje pueda llegar a miles de personas, genera reputación, tendencias, prescripción,... efectos impensables hace tan sólo 3 ó 4 años.

4.- Como propuesta independiente, al margen de la industria, nuestro entorno de gestión ebroker ha evolucionado hacia una arquitectura 100% web, con capacidades muy definidas para la empresa de Mediación del futuro, ensamblando de manera transparente al mediador con los procesos de conectividad en el ámbito de la oferta, contratación y administración. Ya es una realidad la integración de procesos globales de recibos con nuestro proyecto SIAREC. avanzamos hacia la equiparación.



**EVERIS**  
**Francisco Luis Fernández.**  
**Gerente de Seguros Madrid**

1.- La mayor apuesta que afronta el mercado asegurador es el traslado de sus servicios 'no core' a la 'nube' para mejorar los ratios de eficiencia y rentabilidad. Las entidades usan tecnologías relativas al soporte a la gestión de procesos y reglas de negocio (BPA / BPM / BRMS) en su cadena de valor. Destaca el área de la prestación del seguro (gestión del fraude y riesgo) y el refuerzo de nuevos canales web y dispositivos móviles, así como las mejoras hacia la visión cooperativa del mediador.

2.- Las estrategias de distribución tendrán incidencia en el canal tradicional, en bancaseguros, en la distribución directa y Sucursal 2.0. Eficiencia: centros de servicios compartidos, Business Process Outsourcing (BPO) y gestión de fraude. Enfoque al cliente: personalización de

la oferta, movilidad y Social Media. Normas regulatorias: gestión de riesgos / Solvencia II y nueva Ley de Mediación. Globalización del mercado: servicios globales para una expansión internacional en mercados emergentes.

3.- La tendencia actual tiende a la revisión de las inversiones y a la gestión de recursos a largo plazo. Éstos últimos requieren inversiones elevadas, hecho que, por el contexto económico actual, genera una mayor incertidumbre a la hora de abordar la planificación estratégica. Lo más común es optar por servicios y proyectos en tiempos cortos o medios y resultados tangibles, con ROI claro y definido.

4.- Las estrategias de distribución comercial del Seguro y distribución mediada y bancaseguros. La eficiencia en la gestión del fraude en seguros. Una orientación hacia una visión única del cliente y 'customer centricity', valor cliente y segmentación. Servicios eHealth integral. Orientación a multitarificador / sistemas de gestor de decisiones en el tratamiento de la cadena de valor de los Seguros Generales.



**GECOSE SOFTWARE**  
**Joan Benet.**  
**Director**

1.- La simplificación de tareas, la estandarización de datos y procesos entre aseguradoras, así como la integración de datos entre aplicaciones de corredores y compañías.

2.- Desde nuestra perspectiva, el corredor de seguros ganará protagonismo y será el punto de mira de muchas entidades para consolidar e incrementar el negocio. Desde ese punto de vista, la integración de datos, tanto en las áreas de emisión de pólizas como de gestión administrativa, serán claves para el desarrollo de los objetivos.

## encuestario

1 Desde su perspectiva, ¿cuáles son las claves tecnológicas para ganar en eficiencia y reducir costes en el sector asegurador en 2012?

2 ¿Qué desarrollos tecnológicos van a primar en el Seguro el próximo año? ¿En qué aspectos concretos cree van ser más solicitados sus servicios por las aseguradoras?

3 ¿El sector, optimiza sus recursos? ¿Se dejan notar los efectos de la crisis en la adopción de nuevas tecnologías por parte de aseguradoras y corredurías? ¿Hay mayores o menores recursos en comparación a otros sectores a los que prestan servicio?

4 ¿Cuál será su oferta más innovadora para el sector cara a 2012?

# encuesta

EN PORTADA

## encuestario

- 1 Desde su perspectiva, ¿cuáles son las claves tecnológicas para ganar en eficiencia y reducir costes en el sector asegurador en 2012?
- 2 ¿Qué desarrollos tecnológicos van a primar en el Seguro el próximo año? ¿En qué aspectos concretos cree van a ser más solicitados sus servicios por las aseguradoras?
- 3 ¿El sector optimiza sus recursos? ¿Se dejan notar los efectos de la crisis en la adopción de nuevas tecnologías por parte de aseguradoras y corredurías? ¿Hay mayores o menores recursos en comparación a otros sectores a los que prestan servicio?
- 4 ¿Cuál será su oferta más innovadora para el sector cara a 2012?

3- Existen limitaciones presupuestarias, comparativamente con otros ejercicios, que impiden un total desarrollo de los proyectos existentes.

4- Expansión de nuestra actual oferta de servicios en la 'nube' ('Cloud Computing') mediante el nuevo aplicativo de gestión para mediadores de seguros 'fastBroker 2012 SaaS'.



**HGA**  
**Laureano Guarín.**  
**Responsable de**  
**Seguridad y Sistemas**

1.- La implantación de sistemas de gestión, como la ISO 27001, que redundan a largo plazo en un mejor conocimiento del estado real de la organización, una reducción del número de horas dedicadas a la gestión de los sistemas de información y un incremento de la seguridad real y de la sensación de seguridad. La adopción de controles de seguridad adecuados al estado actual de la tecnología que eviten pérdidas de información, de imagen, tiempo y dinero.

2.- Las soluciones de punto final (DLP), que permitan gestionar de forma centralizada la seguridad de los sistemas informáticos y de los dispositivos que se les puedan conectar y que suponen el punto más expuesto desde el punto de vista de la seguridad.

3.- El sector intenta optimizar sus recursos y priorizar a la hora de realizar las inversiones. Los efectos de la crisis se están dejando notar en casi todos los sectores. El asegurador procura hacer un esfuerzo mayor a la hora de mejorar sus sistemas y procesos.

4.- La presentación de la solución de punto final DeviceLock 7.0, que integra tanto la seguridad sobre todos los dispositivos físicos como la seguridad en red, permitiendo la gestión y la auditoría centralizadas de todos los sistemas informáticos.



**INDRA**  
**José Luis Mayo.**  
**Director**

1.- El sector lleva años utilizando la tecnología como palanca para ganar competitividad y reducir sus costes y, en la coyuntura actual, va a seguir haciéndolo, en particular en áreas como la comercial, con la utilización de tecnologías analíticas de última generación, o en las áreas de operaciones y siniestros, implantando modelos soportados por herramientas de gestión por procesos de negocio que aporten productividad, flexibilidad y agilidad en la adaptación a las demandas del mercado.

2.- En general, todo lo relacionado con la externalización, ya sea en servicios de gestión de aplicaciones e infraestructuras o la externalización completa de procesos de negocio. En el ámbito de la externalización de procesos de negocio, nuestra comprensión del negocio asegurador y conocimiento y capacidad de inversión en TI nos permite aportar mejoras sustanciales a los clientes en términos de eficiencia, no sólo en procesos de soporte al negocio, sino en procesos 'core', como la gestión de siniestros.

3.- El sector lleva años optimizando sus recursos. Los períodos de contracción de la economía son períodos de restricciones presupuestarias en los que las inversiones se enfocan hacia lo sustancial. El Seguro sabe bien que una de las pocas vías para la generación de ventajas competitivas es el uso de la tecnología, eso sí, de un modo selectivo. Siempre incluimos en nuestras propuestas un 'business case' que justifique el rendimiento del proyecto y su viabilidad.

4.- iONE, nuestra plataforma de gestión aseguradora, es el sistema de gestión basado en procesos que permite a los ejecutivos de las entidades focalizarse en la gestión de su modelo de negocio de forma eficiente y, sobre todo, ágil en la adaptación a un mercado cuyas reglas cambian

constantemente. Todo ello independizando al máximo a la compañía de intensivos desarrollos tecnológicos que suponen un pasivo para su 'time to market'.



**INSARE**  
**Silvia López.**  
**Directora Ejecutiva de**  
**Producto**

- 1.- Uno de los paradigmas del mercado es el 'Cloud Computing', que permite reducir costes en infraestructuras IT. Para ganar en eficiencia y reducir costes es clave orientar al Departamento de IT no como centro de coste, sino hacerlo partícipe e incluirlo en la estrategia de la compañía. Disponer de aplicaciones 'Connected everywhere' permite ser más eficientes, con mejores tiempos de respuesta ante clientes, estructura interna y canales de distribución.
- 2.- Para 2012, las previsiones tecnológicas se refieren a componentes aseguradores de gestión SOA, comunicaciones unificadas, movilidad y

tecnología táctil, así como herramientas y asesoramiento en Solvencia II. Estamos muy solicitados en lo referente a una gestión más eficaz relacionada con la productividad, traduciéndose en ERP's más verticalizados e integrados con el resto de sistemas, y, por supuesto, en todo lo relacionado con la fuerza de ventas y marketing.

- 3.- El sector está optimizando sus recursos. La fidelización y orientación al cliente son los temas que más interés han despertado en una coyuntura de crisis. La tecnología, como un catalizador para la diferenciación, les ha permitido desarrollar estrategias innovadoras, creativas y de gran valor. La crisis no ha afectado como a otros sectores aun siendo estos últimos tiempos años de moderación por parte de las compañías.
- 4.- Nuestras líneas principales están relacionadas con los componentes de gestión para aseguradoras, abarcando toda la gama de módulos, desde la creación del producto hasta su comercialización. Nuestra apuesta es la de adecuar estos componentes a soporte Windows 8, mejoras en SOA y disponer de ellos en soportes táctiles y movilidad para las áreas de marketing y comercial. Siempre con especial atención a la usabilidad de interfaz gráfica (área User Experience)



# SEG e-Client

## nueva solución web

... para los clientes de la correduría

**Portal de comunicación con los clientes en modo autoservicio**

**Tarifación comparativa multirramo**

**Workflow de cotizaciones y peticiones del cliente**

**Acceso a la información del cliente del backoffice**

Consultas de pólizas, recibos y siniestros

Declaración de siniestros y petición de suplementos

Acceso para clientes individuales, grupos y affinities



**Totalmente integrado con las soluciones de Backoffice y CRM de la correduría**

# encuesta

EN PORTADA

## encuestado

- 1 Desde su perspectiva, ¿cuáles son las claves tecnológicas para ganar en eficiencia y reducir costes en el sector asegurador en 2012?
- 2 ¿Qué desarrollos tecnológicos van a primar en el Seguro el próximo año? ¿En qué aspectos concretos cree van ser más solicitados sus servicios por las aseguradoras?
- 3 ¿El sector, optimiza sus recursos? ¿Se dejan notar los efectos de la crisis en la adopción de nuevas tecnologías por parte de aseguradoras y corredurías? ¿Hay mayores o menores recursos en comparación a otros sectores a los que prestan servicio?
- 4 ¿Cuál será su oferta más innovadora para el sector cara a 2012?



**KEYHELP**  
**Soledad del Peso.**  
**Directora General**

1.- En un momento en el que los objetivos de las aseguradoras están más focalizados que otras veces en ganar mercado y retener cartera, las tecnologías orientadas al aumento de la productividad, a la multicaracteralidad o movilidad serán un valor clave para ganar en eficiencia y reducir los costes.

2.- Será el desarrollo de sistemas enfocados a cumplir con el nuevo marco de supervisión de Solvencia II, entre otros sistemas para el cálculo de provisiones y de capitales exigidos, sistemas de control interno, sistemas para la prevención del fraude,... Además, los sistemas de análisis predictivo que apoyen la toma de decisiones y que muestren la complejidad e interrelación de los factores reales de riesgos internos y externos.

3.- Tecnológicamente hablando, el sector ha evolucionado mucho en los últimos años. La utilización intensiva de internet por muchas compañías y corredurías, inclusive las Redes Sociales, produce una optimización real de los recursos. Aunque el sector posee una solidez financiera mayor que otros, la crisis está provocando que muchas entidades recurran a la tecnología para optimizar la gestión de sus riesgos e intentar convertir las dificultades en oportunidades de crecimiento.

4.- Es 'Enea Evolution', nueva solución de 'core' asegurador que aporta beneficios al negocio, garantizando la competitividad e innovación, ya que tiene una capacidad de respuesta a los cambios del mercado adecuada en tiempo y coste. Solución flexible e independiente de las infraestructuras tecnológicas, dotada de arquitectura orientada a servicios, que permite configurar sistemas de alto rendimiento en cualquier plataforma.



**MPM SOFTWARE**  
**Tomás Molina.**  
**Product Manager**

1.- Las claves residen en la implantación de sistemas que automaticen el flujo de gestión y operaciones, la combinación y aprovechamiento de las nuevas arquitecturas combinadas de los sistemas de gestión (aplicaciones y recursos en 'cloud') y en una mejor explotación de las tecnologías de comunicación e intercambio de datos con clientes, fuerza de ventas y aseguradoras. En términos tecnológicos: BPM & BI, webs e-client, 'cloud computing', 'webservices' y 'mobility'.

2.- Para 2012 se prevé un incremento de la oferta de nuevos servicios web proporcionados por las compañías y una cada vez mayor demanda e interés de los corredores en poder explotarlos. También se prevé un incremento de la demanda de herramientas destinadas a proporcionar servicios al cliente final de la correduría, así como de herramientas de contratación y de autoservicio, tanto para clientes finales como para auxiliares.

3.- El sector avanza a un ritmo lento, pero constante, y con buenas previsiones de desarrollo a medio plazo. La crisis ha podido retrasar la puesta en marcha de proyectos de algunas aseguradoras, pero muchas no han interpretado que la implantación de estos sistemas ayuda a reducir costes y agilizar gestiones. En cuanto a recursos, el sector se encuentra en buena posición, pero la absorción de tecnología es tan rápida como en otros sectores de servicios.

4.- Nuestra oferta pasará por incrementar la cantidad de compañías y servicios conectados a nuestra solución SEG Integrador, así como el lanzamiento de nuevas soluciones orientadas a proporcionar servicios de correduría al cliente final, integrando las áreas de atención al cliente y ventas. Otra línea de actuación será el desarrollo de herramientas llamadas e-colaborador para mejorar la operativa de ventas de oficinas, auxiliares y colaboradores.

# encuesta

EN PORTADA

## encuestado

- 1 Desde su perspectiva, ¿cuáles son las claves tecnológicas para ganar en eficiencia y reducir costes en el sector asegurador en 2012?
- 2 ¿Qué desarrollos tecnológicos van a primar en el Seguro el próximo año? ¿En qué aspectos concretos cree van a ser más solicitados sus servicios por las aseguradoras?
- 3 ¿El sector, optimiza sus recursos? ¿Se dejan notar los efectos de la crisis en la adopción de nuevas tecnologías por parte de aseguradoras y corredurías? ¿Hay mayores o menores recursos en comparación a otros sectores a los que prestan servicio?
- 4 ¿Cuál será su oferta más innovadora para el sector cara a 2012?



**SEGUROS RED NETWORKS**  
**Carlos Fernández**  
Director

1.- Aunque probablemente crezca el número de aseguradoras que se vean tentadas a acelerar sus procesos de externalización y deslocalización de servicios de IT, algunas claves para la reducción de costes y mejora de los sistemas de las compañías serán el reto de captar talento de profesionales informáticos que mejoren la productividad y la innovación, junto con una mayor optimización de la infraestructura tecnológica.

2.- Destacará la creciente importancia de los desarrollos tecnológicos orientados al comercio electrónico de seguros, mientras que el próximo año el sector seguirá avanzando en la implementación de los ERP, CRM y mejora de procesos en BPM. Las aseguradoras seguirán buscando mejores soluciones de detección del fraude y herramientas de mejora de la comunicación con sus asegurados a través de aplicaciones colaborativas.

3.- El sector tiene importantes oportunidades de mejora en la gestión de sus recursos. La crisis está forzando a los Departamentos Informáticos a ser más eficientes en el gasto y a priorizar inversiones con un mayor impacto a corto plazo en la cuenta de resultados. El Seguro está todavía en una posición privilegiada en comparación a otros sectores, como las Administraciones Públicas y pymes.

4.- En 2012 seguimos apostando por internet y por las Redes Sociales como canales de comunicación, venta, relación con el cliente y complementarios a las distintas acciones e iniciativas desarrolladas en las aseguradoras. Nos focalizaremos en el desarrollo de aplicaciones móviles para iPhone, iPad y Android, ya que los asegurados demandarán cada vez más relacionarse con su aseguradora a través de dispositivos móviles.



**SOFT QS**  
**Antonio García.**  
Director

1.- Los mediadores mueven gran cantidad de información y utilizan mucho papel. En la automatización de los envíos de estos datos con compañías, delegaciones, auxiliares y clientes, tenemos mucho camino por recorrer para mejorar nuestra efectividad. El software del mediador tiene que estar preparado tanto para recibir y enviar datos como para comprobar la exactitud de esa información.

2.- Por parte de las compañías, lo que más se nos solicita para 2012 es la tarificación integrada en nuestra aplicación de ramos diferentes a vehículos y hogar. La sencillez con la que un mediador puede emitir una póliza desde su aplicativo no tiene nada que ver con el trabajo que le supone en la web de la compañía.

3.- Depende de cada compañía, algunas han optado por minimizar gastos y tomar una postura muy preventiva; otras han decidido optimizar y mejorar toda su gestión. Probablemente, las que mejoren su tecnología serán capaces de gestionar mejor sus recursos y facilitar el trabajo a los mediadores, siendo seguramente las que menos noten los efectos de la crisis.

4.- Abrimos una nueva línea de negocio con una nueva aplicación: iSegur, preparada para grandes corredurías, asociaciones de corredores y agencias de suscripción, sin olvidarnos de la pequeña y media oficina de mediación. Estará preparada para trabajar desde internet, con comunicación on-line entre todas las partes, desde compañía a tomador. También renovaremos nuestro multitarificador, agilizando la introducción de información.

# encuesta

EN PORTADA



**TELEFÓNICA ESPAÑA**  
**Jordi Giné.**  
**Responsable del Sector**  
**Seguros y Mutuas del**  
**S. Entidades Financieras**

**1.-** Las aseguradoras sitúan entre sus principales objetivos el impulso y el refuerzo de las relaciones con sus clientes dado el contexto actual del mercado. Tecnológicamente, destacamos como palancas claves la evolución de los canales digitales en cada una de sus vertientes: móvil, social y multimedia, así como orquestar estas iniciativas. Otro objetivo es optimizar la productividad de los empleados, mediadores y colaboradores.

**2.-** Primarán las aplicaciones multidispositivo, hipermedia y contextuales y social media en el contact center. Respecto a la productividad personal, destacarán las comunicaciones colaborativas y banda ancha en cualquier sitio y en cualquier momento y con cualquier dispositivo. Cada entidad decidirá cómo lleva las aplicaciones a una 'nube' privada virtual.

**3.-** Las compañías tienen a su disposición nuevas vías para mejorar sus resultados sin renunciar a sus objetivos de eficiencia. La externalización de ciertas soluciones permite obtener mejores niveles de servicio y optimización de costes, en un momento en el que toman como criterio de priorización de iniciativas los retornos de negocio. Es un sector donde la dedicación de recursos tecnológicos es importante teniendo como referente sus cifras de negocio.

**4.-** Nuestra propuesta para el sector está combinando las nuevas formas de interacción de las personas con las compañías y, entre sí, ya sean clientes o profesionales del sector, con la movilidad y las soluciones en la 'nube'. Por otra parte, estamos impulsando la aplicación de las nuevas tecnologías de manera específica a entornos sociosanitarios, trasladando una propuesta e-health diferencial a las aseguradoras y a las mutuas.



**TIREA**  
**Juan Fructos.**  
**Director de Desarrollo**  
**de Negocio**

**1.-** El sector necesita realizar importantes e intensivos intercambios de información entre compañías, mediadores y proveedores en general. En este sentido, la realización de proyectos sectoriales compartidos permite optimizar las inversiones y reducir los costes de explotación.

**2.-** Expansión de los sistemas de gestión de relaciones y facturación electrónica de proveedores, especialmente de talleres y centros sanitarios. Puesta en marcha de los primeros ficheros sectoriales de detección del fraude. Avance en la optimización de los procesos de tramitación de siniestros. Aplicaciones de geoposicionamiento y movilidad para proveedores y asegurados. Evolución en los sistemas de información para seguimiento y monitorización de la actividad.

**3.-** Las aseguradoras llevan varios años manteniendo un impulso inversor considerable en TI para preparar sus plataformas tecnológicas a las exigencias, actuales y futuras, del mercado. La crisis se nota en todos los ámbitos de la actividad empresarial y económica, y las TI no son una excepción. Las inversiones en plataformas y aplicaciones, así como en la contratación de servicios, han disminuido en la segunda mitad del año.

**4.-** Todos nuestros servicios tienen la vocación de aportar valor añadido a los procesos de colaboración e intercambio de información. En el ámbito de la gestión de siniestros de daños materiales se pone en marcha un servicio que mejorará los ratios de liquidación de siniestros sin intervenciones judiciales; respecto a la gestión de corporales, se potenciarán los servicios de relación con proveedores y seguimiento de la actividad y detección de fraude.



**TOWERS WATSON**  
**Julio Koch.**  
**Director del Área de**  
**Consultoría y Software**  
**de Riesgos**

**1.-** En No Vida, un sistema de tarificación que permita optimizar el beneficio y la retención de clientes. En Vida, la automatización de los procesos y sistemas ya existentes en muchas compañías para cálculo y gestión de valor y capital económico. Respecto a Solvencia II, es necesaria la inversión en la tecnología que permita industrializar los procesos. Por otro lado, son primordiales las soluciones tecnológicas que permitan tener valorados y clasificados los puestos en la organización.

**2.-** Sobre todo en dos ámbitos: sistemas de modelización predictiva, aplicados al estudio del comportamiento de los asegurados, donde esperamos la consolidación del sistema 'Emblem', y sistemas de modelización financiera utilizados para la gestión del valor y riesgo. En este ámbito notamos una creciente inversión en herramientas que permitan la medición y la gestión de los riesgos ('Iglou' para seguros generales y 'MoSes' para seguros de Vida).

**3.-** Las crisis son también grandes oportunidades. Muchos clientes deciden importantes inversiones en una tecnología que resulta vital para conseguir sus objetivos. Desde la perspectiva de RRHH, el sector tiene grandes posibilidades por delante y el momento actual es adecuado para pensar en ellas puesto que redundan en la mejora de la eficiencia y el compromiso de los empleados, elementos que mejoran los resultados.

**4.-** Tenemos previsto lanzar nuestra oferta renovada para la optimización de precios en tiempo real, solución en la que el motor de cálculo de precios óptimos está integrado con el 'mainframe' de la compañía y permite dar respuestas instantáneas. En el ámbito de la gestión de riesgos dinámica, lanzamos la herramienta 'Risk Agility Economic Capital Agregator', que determina toda la distribución de pérdidas de cada factor de riesgo y agregada con interdependencias ajustadas a cada caso.