

**Salvador Amat Rafols**  
**Senior Manager - Financial Services**  
**Capgemini**  
[Salvador.amat-rafols@capgemini.com](mailto:Salvador.amat-rafols@capgemini.com)

## **OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE NEGOCIO CON FORMULARIOS INTELIGENTES**

La mejora de los procesos de negocio ha sido tradicionalmente una de las principales preocupaciones de las compañías aseguradoras, preocupación que se ha acrecentado a causa del difícil entorno económico que continuamos atravesando.

Un ámbito que presenta amplias oportunidades de mejora es el de los formularios. El sector asegurador es intensivo en el uso de papel, por un lado, por las exigencias regulatorias y, por otro, porque tanto el *back office* como el ciclo de vida del producto/servicio están basado en el tráfico de documentos: la solicitud de seguro, la póliza, la petición de autorizaciones, el informe pericial, el aviso de cobro, etc.

Los formularios presentan ventajas evidentes: son fáciles de usar, no requieren tecnología avanzada y se pueden rellenar a cualquier hora y en cualquier lugar. Además, estamos acostumbrados a trabajar con papel y con esquemas basados en el formulario como entidad contenedora de información.

La irrupción de las nuevas tecnologías, contrariamente a lo que se esperaba, no ha eliminado los formularios, aunque sí ha simplificado los procesos para su diseño y construcción. A pesar de que se ha avanzado en la optimización de la gestión de formularios y en su mecanización, en la actualidad se siguen utilizando impresos diseñados y contruidos para tratarse en formato papel. Además se crean pantallas que replican estos formularios para las aplicaciones de *back* y de *front office*, conformando un escenario ineficiente.

La respuesta a estas ineficiencias está en el uso de **formularios inteligentes**. Un formulario inteligente lleva a la pantalla del ordenador la facilidad de uso y la apariencia de un formulario de papel y además suma las ventajas de aplicaciones informáticas:

- Lo que se ve en el papel es lo que se verá en la pantalla
- Es un documento “autocontenido”, no depende de otra aplicación para poder verse y que contiene el formato, los datos y los archivos adjuntos que se hayan añadido
- Sólo se desarrolla una vez y se despliega en varios canales
- Permite validar datos, filtrar o hacer cálculos en tiempo real
- Evita la reentrada de datos y elimina los errores producidos en la transcripción desde el papel a los sistemas de la compañía, reduciendo también los costes asociados
- No depende de la conectividad disponible en ese momento

Los formularios inteligentes ofrecen tres niveles diferentes de integración con los sistemas de la compañía. El usuario puede imprimir el formulario, cumplimentarlo de

forma manual y entregarlo en mano, puede abrirlo en su ordenador, rellenarlo, imprimirlo y entregarlo en mano, o bien puede rellenarlo en su ordenador y que el propio formulario se conecte con los sistemas de la compañía y transfiera la información necesaria

Estos principios pueden verse en un ejemplo práctico:

Un cliente entra en la web de una compañía para contratar un seguro de salud. Tiene la opción de imprimir el formulario y rellenarlo a mano. Pero también puede descargarse el formulario y completarlo de forma *off line* o no descargarlo y rellenarlo *on line*; en ambos casos el formulario aplicará las validaciones definidas (formato del teléfono, e-mail con @, etc), se auto-ampliara en función de la cantidad de asegurados a incluir, validará las respuestas al cuestionario de salud para determinar si es necesaria información adicional. Incluso, si se rellena *on line*, pasará los datos a la aplicación de la compañía y le informará el circuito que debe seguir esa solicitud en función de los datos capturados (aprobación directa, exclusiones, revisión, etc.). La aseguradora no tendrá errores, ahorrará costes y mejorará los circuitos operativos; el asegurado obtendrá un mejor servicio, con una respuesta más rápida y fiable. Estas ventajas pueden ampliarse también a los mediadores y a cualquier tercero involucrado en el proceso.

De esta manera, aunque los formularios en papel no se extingan, se optimizarán los procesos, se disminuirán costes y se reducirán los problemas típicos asociados al uso del papel.