

Raúl Díaz
Account Manager, Sector Seguros
Capgemini
rdiazalv@capgemini.com

Tecnología para mejorar la gestión y controlar el fraude

Las entidades aseguradoras apuestan cada día por aquellas tecnologías que constituyan mejoras en la eficiencia operacional de sus procesos y reducciones de coste. El objetivo final es alcanzar a un modelo de negocio lo más eficiente posible que suponga una posición de ventaja competitiva.

De este modo, se pueden situar sobre dos ejes fundamentales los grandes retos que el sector asegurador deberá afrontar en los próximos meses: potenciar la **interacción con el cliente** como herramienta para su fidelización y buscar la **eficiencia operativa** y el aumento del control analítico (cuadros de mando) como base para la toma de las decisiones.

Por este motivo las **tecnologías emergentes** parecen focalizarse en la mejora de la gestión de procesos y del control del fraude:

- Herramientas que automatizan procesos basadas en soluciones tecnológicas BPM.
- Animación de siniestros: recreación virtual de siniestros (declaración de daños e identificación del fraude).
- Telemática: seguimiento de vehículos que permitirá mejorar el conocimiento del comportamiento de los asegurados e implantar sistemas de pago por uso de una forma masiva.
- Tecnologías para la detección y análisis del fraude que permiten utilizar los datos de las aseguradoras para detectar patrones de comportamiento que ayuden a detectar casos de abuso y/o fraude. También posibilitan conexiones con bases de datos de terceros.
- Sistemas de información geográfica: tecnologías que permiten registrar, recuperar y analizar información espacial. Pueden ayudar a mejorar el proceso de fijación de primas y a identificar exposiciones a riesgos basadas en la localización geográfica.
- Reaseguro-eMarketplace, que proporciona a corredores, aseguradoras (cedentes) y reaseguro, un foro donde se intercambia información y se reparte el riesgo en un entorno fiable para la realización de acuerdos de reaseguro.

Por otro lado, las **tecnologías maduras** están orientadas a las entidades aseguradoras que se centran en la eficiencia de procesos para mejorar su beneficio. Entre estas soluciones encontramos las herramientas de gestión de procesos, herramientas de desarrollo y configuración de productos, Business Intelligence y Data mining, XML, así como herramientas de gestión documental.

Durante el año 2009 las entidades aseguradoras seguirán invirtiendo en la modernización y racionalización de sus plataformas tecnológicas. Cada vez está más extendida en el sector la necesidad de construir sistemas sólidos basados en una **arquitectura SOA** como punto de partida indispensable para el desarrollo de nuevas

aplicaciones orientadas a servicios, que permitan la reutilización de componentes que reducen el *time to market*.

Paralelamente, la otra gran preocupación del sector, la interacción con el cliente, podría significar la potenciación de las **redes sociales**, que suponen un reto importante para las compañías al modificar los estándares de comunicación y colaboración. Gracias a este nuevo medio de comunicación los usuarios de servicios confían en las opiniones de otros para decidirse por una compañía. Así, la red está convirtiendo al usuario en prescriptor de marca y a las redes sociales en alternativas a los canales tradicionales de marketing.