



## INNOVACIÓN y TECNOLOGÍA



# Cómo mejorar el negocio manteniendo la orientación al cliente



**Mª Teresa Martín Gimeno**  
Consultora de Servicios Financieros de Capgemini

**E**l 68% de los clientes que abandona su relación comercial con una empresa lo hace porque el servicio es deficiente, según la American Management Association. El 90% de los compradores perdidos no intenta comunicarse con la compañía para explicarle qué sucedió. Y lo peor de todo: un cliente insatisfecho le comenta a 10 personas su descontento. El satisfecho, en cambio, sólo difunde su experiencia a otros 5 individuos.

Debido a la estrecha relación entre el asegurado y el Área de Sinistros de toda entidad aseguradora, ésta debe cumplir con unos requisitos de calidad que permitan consolidar la retención de clientes y, a la vez, aporten flexibilidad al negocio. El esfuerzo por mejorar los procedimientos y estándares en la estrategia de tramitación y gestión de siniestros es punto de partida en toda entidad aseguradora.

La inversión en tecnología es el catalizador principal para la evolución del negocio. La innovación en una arquitecto-

tura orientada a servicios permite anticiparse a los cambios, ofreciendo una capacidad de reacción rápida y eficaz ante las oportunidades y las amenazas del mercado. Permite que los servicios se creen, administren y diseñen en aplicaciones compuestas y procesos de diversa índole. Su finalidad es que las entidades puedan extender y desarrollar fácilmente sus arquitecturas en lugar de reemplazar las inversiones existentes.

Una arquitectura orientada a servicios permite a las entidades aseguradoras adaptarse a sus necesidades en relación a grandes áreas fundamentales:

- **Procesos:** permite agilizar la gestión de procesos, mejorar la calidad y lograr una innovación continua.
- **Documentación e información:** permite el acceso a fuentes de datos complejos y heterogéneos de la entidad, y ofrece la información como servicio.
- **Personas:** mejora la productividad mediante la colaboración y la interacción con las aplicaciones y las fuentes de información que dan soporte a las entidades.
- **Conectividad:** enlaza las personas, los procesos y la información de la empresa a través de un flujo ininterrumpido de mensajes e información procedentes de cualquier lugar, en cualquier momento y a través de cualquier medio.
- **Reutilización:** se centra en obtener un valor continuo de las inversiones realizadas, identificando los

servicios que se van a externalizar y diseñando nuevos servicios.

Para una exitosa implementación orientada a servicios, es imprescindible madurez y alineación en las entidades, tanto en el lado de negocio, como en el lado de IT. Algunos aspectos fundamentales e imprescindibles como punto de partida en un proyecto de ésta índole son los siguientes:

1. Que el área de negocio esté totalmente involucrada en el proyecto.
2. Procesos de negocio definidos de forma clara.
3. No simplificar en exceso un proyecto de esta importancia.
4. Se ha de tener en cuenta que un proyecto SOA no es como un proyecto más de desarrollo de aplicaciones. Es un proyecto a nivel entidad que involucra tanto a las áreas de negocio como a las de TI.
5. Disponibilidad de recursos calificados suficientes.

Los beneficios para el sector asegurador de un proyecto con arquitectura SOA, a medio y largo plazo, son la disminución drástica de los ciclos de desarrollo y la redefinición de los procesos de negocio mediante las herramientas de Business Process Management (BPM). Esto permite abrir nuevos canales de comunicación con los clientes de forma rápida y eficiente, así como una mayor agilidad y flexibilidad en los procesos y, por tanto, menores costes asociados al aumento de productividad del Área de TI.