

Tino Pérez
Director Innovación y Alianzas
Capgemini
tino.perezmartinez@capgemini.com

Mashups de aplicaciones y datos para incrementar la interacción con el cliente

El sector asegurador ha sido uno de los primeros en entender las ventajas de utilizar el canal Internet para comunicarse con sus clientes y colaboradores. Las principales compañías del sector han desplegado sus servicios en portales que permiten a los clientes realizar la gran mayoría de las gestiones alrededor de sus pólizas.

En los últimos meses algunas compañías han comenzado a incorporar en dichos portales algunos de los denominados **servicios 2.0**, que permiten una mayor participación de los clientes y mejoran la relación entre compañía y asegurado. Estos servicios 2.0 constituyen un nuevo canal de comunicación que tiene unos costes sensiblemente inferiores a los canales tradicionales, por lo que aquellas entidades que hayan invertido en la implantación de estas tecnologías tendrán una ventaja competitiva al disponer de un canal de comunicación comercial de bajo coste y ampliamente aceptado.

Sin embargo, disponer del canal no es suficiente. Las compañías deben seguir integrando en sus portales y sistemas de información otros servicios 2.0 que les permitan seguir mejorando su competitividad, reducir los costes e incrementar la productividad, como los **Application Mashups** y los **Data Mashups**.

Internet se ha convertido en el repositorio más importante y valioso de información en forma de foros, wikis, blogs, redes sociales, feeds, etc. Se trata de información muy valiosa, que puede aportar un mejor conocimiento de los clientes, los productos, la normativa, la competencia, etc. Sin embargo, gran parte de esta información no es información estructurada y, por lo tanto, es difícil de tratar de forma automatizada y explotarla dentro de los procesos comerciales de la entidad. Es por ello que ha aparecido el concepto de **Enterprise Data Mashups**. Estos permiten extraer la información de valor que reside en diversas fuentes e integrarla en los sistemas de información de la compañía, dando al negocio una visión más global y ayudando a mejorar la toma de decisiones; en definitiva, dotando a la entidad de una **mayor inteligencia competitiva y de mercado**.

Los Enterprise Data Mashups permiten integrar estas fuentes externas de información, que residen en la Web, la Web 2.0 o las redes internas de la entidad, en los sistemas de información actuales de la compañía (bases de datos, CRMs, ERPs, etc) y que pueden aparecer en formato no estructurado (texto libre, foros, e-mails, blogosfera), estructurado (bases de datos, XML, ficheros delimitados) o semiestructurado (páginas web dinámicas, incluida la web no pública, documentos con estructura no explícita).

Según diversos estudios, actualmente **el 90% de la información** relevante para las empresas **está fuera de sus bases de datos y los sistemas empresariales de información** sólo pueden acceder al 20% de los datos generados por empleados, clientes, analistas y competidores.

Los **Application Mashups** nos permiten generar nuevos servicios a partir de la combinación de los ya existentes a través de una interfaz pública o utilizando un API. De esta manera, un proyecto basado en mashups combina las características de dos o más servicios utilizando sus API. Algunas empresas utilizan masivamente el concepto de mashup en el desarrollo de sus servicios, quizás uno de los máximos exponentes sea Google con su Google Maps. La idea es simple: Google ha puesto a disposición de la comunidad de Internet un servicio de mapas online (Google Maps) y lo ha abierto a través de APIs para que cualquier usuario pueda desarrollar aplicaciones sobre ellos. Algunas aseguradoras ya los utilizan para facilitar a sus clientes la ubicación de sus talleres colaboradores o de su red de oficinas.

Las compañías aseguradoras pueden utilizar esta filosofía de desarrollo basada en APIs para desarrollar aplicaciones web de negocio que permitan a sus mediadores o colaboradores integrar sus servicios y productos en sus portales y/o aplicaciones de forma más fácil y todo esto **reduciendo los costes de implantación, integración y desarrollo.**