

Ricardo Cruz-Estadao
Vicepresidente Servicios Financieros
Capgemini

Eficiencia y control de la operación y un guiño a la inversión

La evolución del sector asegurador durante 2009 ha estado marcada por el impacto de la crisis económica nacional e internacional. De cara a 2010, las compañías seguirán haciendo foco en la eficiencia y en el control de la operación. La generación de ingresos, vía innovación en productos y atención al canal será otro de los focos de actuación.

En tiempos de crisis (y de larga duración), el control de costes y la eficiencia operacional se convierten en las preocupaciones más importantes de las compañías. Esto supone abordar iniciativas que den respuesta a diferentes problemáticas:

- La optimización de los procesos de negocio es el caballo de batalla del sector. El crecimiento de un negocio que nació bajo unos condicionantes completamente diferentes a los actuales, todavía conserva estructuras y procedimientos que se deben someter a una profunda revisión. Ahora se trata de realizar una transformación, revisando los procesos, agrupándolos y automatizándolos en servicios y orientándolos hacia el cliente y el canal.
- Control del fraude en siniestros. La importantísima labor de investigación del fraude que realizan las compañías puede optimizarse automatizando el conocimiento disponible con herramientas de decisión en tiempo real.
- Retención de clientes. Los importantes esfuerzos que se realizan en captación se diluyen si no se consigue retener a los clientes, especialmente en un mercado muy propenso a la volatilidad.
- Nueva estrategia de marketing y publicidad. Las tecnologías Web 2.0 han situado al usuario como prescriptor de marca.
- Integración de los canales y las redes de distribución. El sector ha avanzado notablemente en el desarrollo de nuevos canales; el siguiente paso es integrar los distintos canales y redes de distribución para compartir funciones y tecnologías comunes, incrementando la eficiencia y reduciendo los costes.

- Integración de la tecnología y los datos. Existen soluciones que permiten dar una respuesta eficaz a la dispersión y desagregación de los datos.
- Rightshore®: La externalización de determinadas actividades de soporte permite a las compañías concentrarse en su core business, obtener mayor valor, en la medida que estas actividades se trasladan a empresas especializadas, y ahorrar costes. Esta externalización puede seguir una estrategia de nearshore o de offshore. O ambas pueden fundirse en una estrategia de Rightshore®: producir en el lugar más adecuado.

El objetivo final es llegar a un modelo de máxima eficiencia que permita una posición de ventaja competitiva. Por tanto, podemos articular en dos grandes ejes los retos a afrontar por el sector asegurador: potenciar la interacción con el cliente y el canal como herramienta para su fidelización y la búsqueda de la eficiencia operativa, especialmente en el área de siniestros y gestión del fraude, así como el aumento del control analítico (cuadros de mando) como base para la toma de las decisiones.

Es importante afrontar el 2010 como un año cargado de oportunidades, especialmente en un sector que está demostrando su solvencia y su fortaleza para afrontar la crisis. Las aseguradoras deberán seguir potenciando sus inversiones en innovación y tecnología durante este 2010, ya que los resultados de estas iniciativas se vislumbrarán al inicio de la recuperación económica.