

Tiempo de eficiencia y control

En tiempos de retracción económica, el control de costes y la eficiencia operacional se sitúan entre las principales preocupaciones de las empresas; el sector asegurador no es la excepción.

Existen áreas para la mejora de la **eficiencia operacional** que son recurrentes en muchas aseguradoras, ya sea porque tradicionalmente han sido menos eficientes, porque así lo exigen los cambios impuestos por la dinámica del mercado y por la regulación o porque la evolución de la tecnología ofrece soluciones específicas para ello:

- **Optimización de los procesos de negocio:**

El crecimiento de un negocio que nació mono-ramo y mono-producto generó actividades redundantes con un importante componente de intervención manual. La optimización de los procesos de negocio implica revisar aquellos que son innecesarios o ineficientes, y automatizar los procesos útiles con **soluciones BPM**, incluyendo además **cuadros de mando** que permitan controlar los indicadores clave.

- **Control del fraude en siniestros:**

La importantísima labor de investigación del fraude que realizan las compañías de seguros puede optimizarse automatizando el conocimiento disponible con **herramientas de decisión en tiempo real** que son capaces de manejar simultáneamente un número muy grande de variables y de autoaprender a partir de la experiencia.

- **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. Las **aplicaciones de BI y los data mining** permiten analizar la propensión a la baja de los clientes para anticiparse con acciones de fidelización.

- **Reducción de gastos de marketing y publicidad:**

Las **tecnologías Web 2.0** han situado al usuario como prescriptor de marca. La recomendación de un amigo o la publicación de las experiencias de otros usuarios en Internet le dan a la publicidad on line una credibilidad que es diferencial. Y, por supuesto, es mucho más barato anunciarse en Internet.

- **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 costes.

- **Integración de la tecnología y los datos:**

El *Master Data Management* permite solucionar un problema común en las aseguradoras: la dispersión y desagregación de los datos. Igualmente, la arquitectura orientada a servicios (*SOA – Service Oriented Architecture*) facilita la integración rápida y sencilla de las múltiples aplicaciones de negocio.

- **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.**

Finalmente, un modelo sólido de **control de costes** es fundamental para detectar las ineficiencias específicas de una compañía. Las herramientas de gestión de costes basadas en la metodología *ABC – Activity Based Costing* permiten un conocimiento preciso de la distribución de los costes y la detección de puntos críticos sobre los que se requiere una actuación prioritaria.