

Observatorio Tecnológico  
de la Mediación



# Proyecto OTM



LA TECNOLOGÍA DE LOS  
PROVEEDORES  
TECNOLÓGICOS

2015

 CECAS

—  
EI05 Apalancarse más en tecnología



# ÍNDICE

---

- 1**    Introducción
- 2**    Resumen Ejecutivo
- 3**    La tecnología de los proveedores tecnológicos
- 8**    Funcionalidades que debe ofrecer un proveedor
- 10**   Recomendaciones

## INTRODUCCIÓN

---

En este documento del proyecto OTM se recopila y analiza información relativa al uso y valoración de la tecnología por parte de los principales proveedores tecnológicos de la mediación de seguros.

Dicha información ha sido elaborada a partir de los resultados obtenidos en la encuesta enviada en junio de 2015 a los principales proveedores tecnológicos del sector asegurador en España.

Estos proveedores tecnológicos, dedicados al diseño de software de gestión<sup>1</sup>, acaparan el 50% de la cuota de mercado entre los agentes y corredores de seguros.

Así pues, el objetivo principal de este estudio es analizar el nivel de desarrollo tecnológico del *software* de gestión desarrollado por dichos proveedores para empresas de mediación y terceros, su estado actual y las funcionalidades que aportan. Este análisis nos permitirá determinar elementos clave y los diferentes niveles tecnológicos en los que se encuentran los proveedores. Además, se evaluará el nivel de conocimiento que se tiene del EIAC (Estándar de Intercambio de Información entre Aseguradoras y Corredurías), así como las medidas que se llevan a cabo para su adaptación.

La información recogida en la encuesta efectuada permitirá determinar el nivel tecnológico de los proveedores según los siguientes parámetros:

- Nivel de conocimiento del EIAC.
- Herramientas y funcionalidades ofrecidas.
- Mercado objetivo del proveedor: mediadores, banca-seguros y agregadores.
- Proyección de futuro y acciones de mejora, actualización y optimización.

---

<sup>1</sup> Software o programa que permite gestionar y almacenar grandes cantidades de datos o documentos, ya sean propios o de clientes, usado frecuentemente en un determinado modelo de negocio.

## RESUMEN

### EJECUTIVO

---

En el presente documento se analiza el uso y valoración de la tecnología por parte de los principales proveedores tecnológicos de las entidades aseguradoras y la mediación.

En relación con la tecnología de los proveedores tecnológicos, en primer lugar, la totalidad de los proveedores encuestados afirmó conocer el Estándar de Intercambio de Información entre Entidades Aseguradoras y Corredurías (EIAC). Del mismo modo, todos los encuestados ya han tomado medidas para adaptar su programa de gestión a las normas de estandarización que marca el EIAC. En segundo lugar, tan solo el 14,3% de los programas de gestión realiza su instalación en la nube o *cloud*.

Respecto al cifrado de conexiones, el 85,7% de los programas de gestión usa un sistema de este tipo para establecer sus conexiones y transferencias de datos. Con respecto a la capacidad máxima de datos que permite gestionar el programa de gestión, el 85,7% de los encuestados asegura que la cantidad es, en algunas versiones, ilimitado.

Algunas de las aseguradoras que más conexiones establecen con los proveedores son Zurich, Liberty, Catalana Occidente, Reale, Allianz y AXA, entre otras.

Por otra parte, la totalidad de los proveedores tecnológicos encuestados proporciona un módulo de gestión CRM, con funcionalidades para administrar los datos de los clientes, tales como emisión de pólizas, modificaciones con cambio en la prima, siniestros y otro tipo de gestiones. Además, el 85,7% de los programas de gestión permite registrar y formalizar la contratación de pólizas por parte de las aseguradoras y los mediadores, así como modificar datos de la póliza sin alterar la prima.

El 100% del *software* analizado permite la multitarificación en el ramo de Auto. El ramo de Hogar se mantiene cerca, con el 85,7% del *software*; y en el otro extremo encontramos los ramos de Vida, Salud y Empresa, que sólo disponen de esta funcionalidad en el 42,9% de los casos.

Por lo que respecta a las funcionalidades, las más implementadas son las herramientas de *marketing*, la gestión documental, la comunicación de siniestros y el apartado de información; por el contrario, las menos implementadas son el *mailing*, la movilidad y la firma electrónica.

# LA TECNOLOGÍA DE LOS PROVEEDORES TECNOLÓGICOS

---

En el presente apartado se analiza el EIAC, el uso de servidores, el cifrado de conexiones, la emisión de pólizas y la multitarificación.

## ESTANDARIZACIÓN

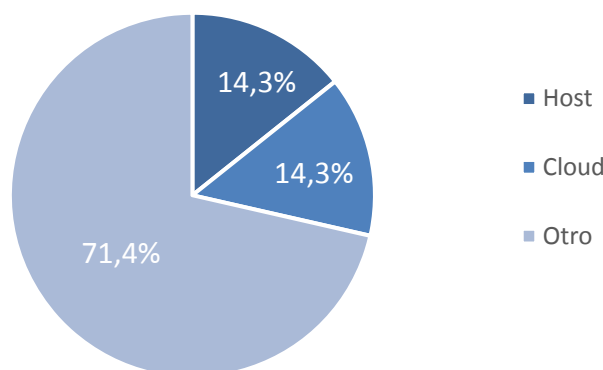
En el cuestionario se preguntó a los proveedores tecnológicos si conocían el EIAC, sin embargo, antes de mostrar los resultados creemos conveniente definir qué es el EIAC. El Estándar de Intercambio de Información entre Entidades Aseguradoras y Corredurías es un proyecto impulsado por TIREA y el sector de la mediación de seguros que permitirá a las entidades aseguradoras y a sus mediadores intercambiar información entre ellos de una manera eficaz y eficiente, bajo un modelo de estándar.

Según los resultados de la encuesta, la totalidad de los proveedores analizados conoce el EIAC. El nivel de conocimiento es total y eso es altamente favorable, puesto que la implantación del EIAC supondrá muchas más facilidades para el sector, y en especial para los agentes y corredores de seguros. Gracias a la unificación de estándares, se elimina una barrera en su proceso de digitalización. Esto disminuirá la carga de tareas de los mediadores, por lo que ayudará a una mayor eficiencia y rapidez en las gestiones.

Por otra parte, todos los proveedores analizados ya toman medidas para adaptar su programa de gestión a las normas de estandarización que marca el EIAC.

## CONECTIVIDAD Y ARQUITECTURA

### ¿Su instalación es en *host*<sup>2</sup> o en *cloud*<sup>3</sup>?



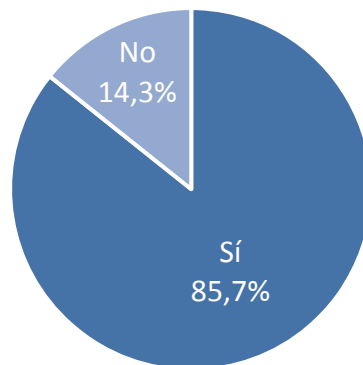
<sup>2</sup> "Anfitrión", en español. Se emplea en informática para referirse a las computadoras conectadas a una red, que proveen y utilizan servicios de ella.

<sup>3</sup> Conocida también como servicios en la nube, informática en la nube, nube de cómputo o nube de conceptos, es un paradigma que permite ofrecer servicios de computación a través de una red, que usualmente es Internet.

A la hora de valorar el formato de instalación del programa de gestión, el 74% de los proveedores no se pronuncia por una opción clara. Sin embargo, existe igualdad entre los proveedores que declaran que su formato de instalación es en local o en *cloud*, puesto que en ambos casos alcanzan el 14%.

No obstante, observamos que las instalaciones en *cloud*<sup>4</sup> aumentan a un ritmo paulatino. La implantación en común de esta tecnología permitiría centralizar recursos y minimizar los que se destinan al resto de los procesos.

### ¿Usa cifrado en sus conexiones?



A este respecto, el 85,7% de los programas de gestión usa un sistema de cifrado<sup>5</sup> para establecer sus conexiones y transferencias de datos. El 14,3% restante no lo utiliza, lo que supone una vulnerabilidad para la seguridad de los datos, tanto de clientes como de mediadores, que son susceptibles de ataques maliciosos. Consideramos que estas políticas de seguridad deben ser revisadas para garantizar la integridad de todos los datos transferidos en cualquier proceso.

Como cualquier software, estos también requieren de un proceso de formación y aprendizaje para su correcto uso. El 100% de los programas de gestión incluye un ciclo de aprendizaje por parte del proveedor y aquí la modalidad presencial es la más utilizada.

Cabe resaltar también la variedad de tipos de archivo con los que se puede trabajar; se admiten las principales extensiones, además de permitirse importaciones y exportaciones de datos, como tablas para bases de datos o información de otros programas.

Por otra parte, en cuanto a su capacidad de almacenaje de datos, todos disponen de un amplio espacio para albergar bases de datos (en algunos casos es ilimitado,

<sup>4</sup> Consideramos que este tipo de instalaciones liberan cargas y recursos en los sistemas informáticos y son más fáciles de monitorizar, puesto que su instalación se realiza en equipos externos o en la 'nube', por lo que el mediador puede en cierta manera olvidarse de su administración y disponibilidad para centrarse únicamente en su labor. También permiten que el mediador realice sus funciones de forma remota con más facilidad.

<sup>5</sup> Proceso criptográfico que permite modificar el mensaje, de forma que ningún atacante pueda leerlo con claridad o en su estado original. Existen diversos métodos o técnicas de cifrado y para revertirlo es necesario una clave.

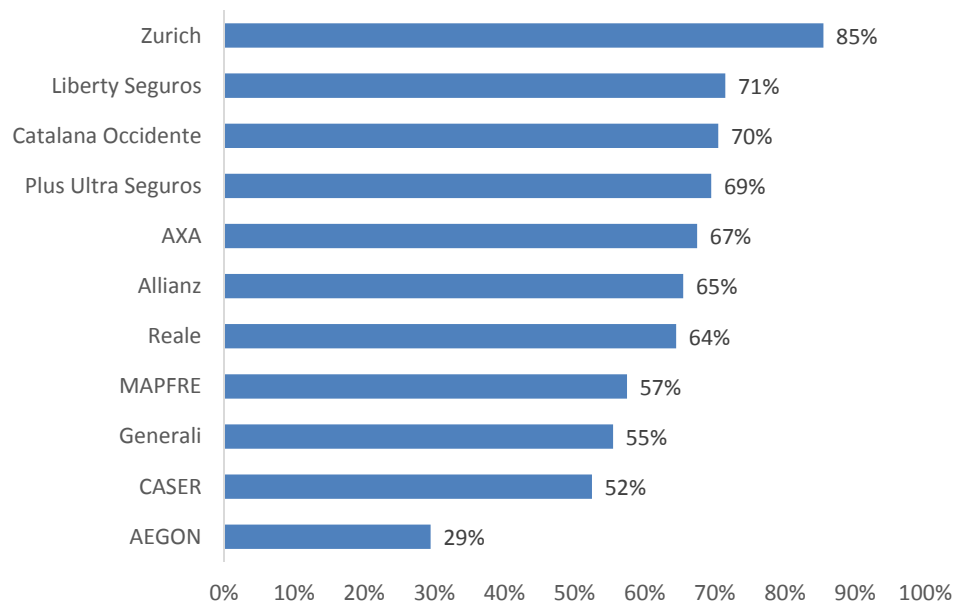
dependiendo del tipo de licencia). Con respecto a la capacidad máxima de datos que permite manejar el programa de gestión, el 85,7% de los encuestados asegura que en su programa de gestión es, en algunas versiones, ilimitado.

En cuanto al tipo de licencia, comprobamos que cuantas más opciones ofrece el *software*, mayor es su precio. De este modo, podemos encontrar programas de gestión cuya licencia oscila entre los 200 y los 1.000 euros; otros en cambio, basan su precio en el número de usuarios a los que se destine. Por lo tanto, es complicado establecer comparaciones en base a este criterio entre los proveedores ya que no es homogéneo.

### Conexión para tarificar

El uso de este tipo de *software* empieza a estar extendido dentro del sector asegurador, pero a día de hoy no es posible tarificar con todas las aseguradoras.

En el siguiente gráfico se presenta la lista de las aseguradoras más nombradas por los encuestados. Entre ellas, las compañías que más conexiones establecen con los proveedores son Zurich, Liberty, Catalana Occidente, Reale, Allianz y AXA, entre otras.



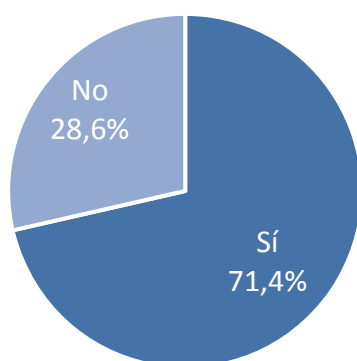


## FUNCIONALIDADES

La totalidad de los proveedores tecnológicos encuestados ofrece funcionalidades para administrar los datos de los clientes, tales como pólizas, siniestros y otro tipo de gestiones. Este módulo permite llevar a cabo acciones para conseguir, entre otros objetivos, la fidelización del cliente. A continuación, destacamos algunas de las funcionalidades más importantes.

Las funcionalidades características del CRM no se han abordado en este informe, ya que por su relevancia, se analizarán en una segunda entrega con mayor profundidad.

### ¿Su software de gestión permite modificaciones con cambio en la prima?



El 85,7% de los programas de gestión permite registrar y formalizar la contratación de pólizas por parte de las aseguradoras y los mediadores. Lo mismo ocurre con la modificación de datos de la póliza sin modificar la prima. A diferencia de las modificaciones de póliza que no afectan a la prima, el porcentaje de programas de gestión que sí permiten hacer cambios en ella es algo menor, del 71,4%, y eso resta movilidad<sup>6</sup> a los corredores en relación a la aseguradora.

Existen otras facetas en las que los programas de gestión de todos los proveedores tecnológicos encuestados cumplen en su totalidad: el 100% permiten adjuntar documentación a las solicitudes, abrir un siniestro y encargar el peritaje.

En otras de las acciones ofrecidas, como la consulta de talleres y oficinas, el anexo de documentación o la posibilidad de contactar con el tramitador, el porcentaje desciende al 85,7% de los programas analizados, un resultado que no es malo en absoluto. De hecho, esta cifra nos muestra el avance en las funcionalidades ofrecidas al mediador para las gestiones y su relación diaria con los distintos colaboradores profesionales, lo cual es idóneo de cara al futuro. En cuanto a los recibos y pólizas, el 100% de los programas de gestión son capaces de almacenar y consultar este tipo de documentos, así como su correspondiente duplicado.

A pesar de los aspectos mencionados, podemos constatar que según los resultados del cuestionario, este tipo de *software* no ofrece muchas más funciones aparte de la gestión digital de documentos.

<sup>6</sup> La acción de usar dispositivos móviles y herramientas que permiten flexibilizar la gestión de las compañías, aumentando así la productividad y la eficiencia en los procesos de negocio.

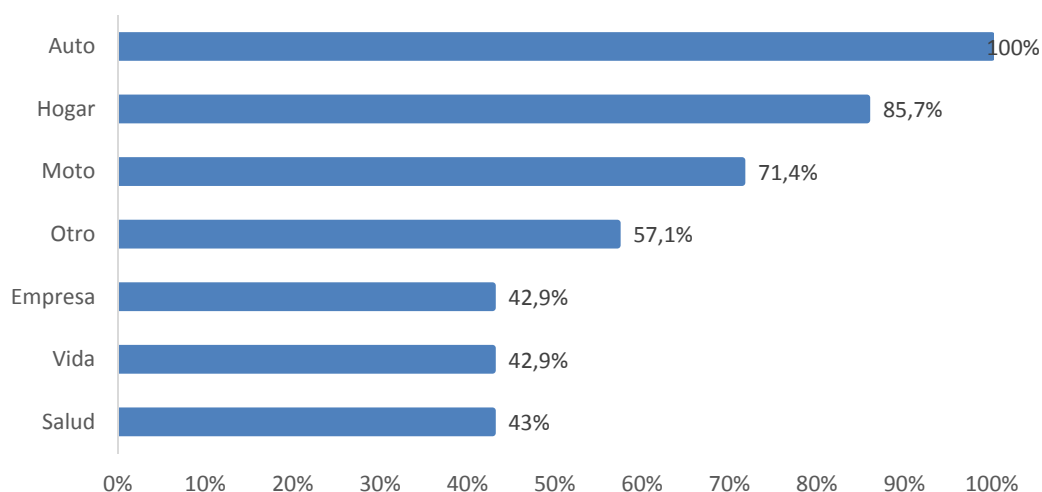


El 28,6% cuenta con un gestor documental, mientras se siguen obviando aspectos innovadores como la movilidad, el pago *online* o la firma electrónica<sup>7</sup>. Precisamente este último elemento permitiría una gestión documental más completa.

### ¿Su programa de gestión ofrece herramientas de *marketing*?

Por otra parte, los programas de gestión también son útiles para realizar planes de *marketing*, ya que la totalidad de ellos ofrece herramientas para la creación y gestión de los mismos. De este modo, cada mediador tiene la posibilidad de crear, desarrollar y definir sus propias estrategias de promoción y fidelización.

### ¿Con cuáles de los siguientes ramos se permite la multitarificación?



En respuesta a otras necesidades, podemos remarcar que algunos programas de gestión permiten tarificar múltiples productos (multitarificación), en el paso previo a la emisión de pólizas.

El 100% del *software* analizado permite la multitarificación en el ramo de Auto. El ramo de Hogar se mantiene cerca, con un 85,7%; y en el otro extremo encontramos los ramos de Vida, Salud y Empresa, que sólo disponen de esta funcionalidad en el 42,9% de los casos.

Por su parte, la estrategia seguida por otras empresas tecnológicas del sector ha sido crear alianzas con multitarificadores a fin de poder ofrecer este servicio a sus clientes mediadores. Además, los proveedores ofrecen otros *softwares* adicionales, tanto propios como de terceros, para lograr una gestión más completa. Destacamos la variedad de resultados obtenidos tanto de *software* propio como de servicios de migración de datos y otras aplicaciones.

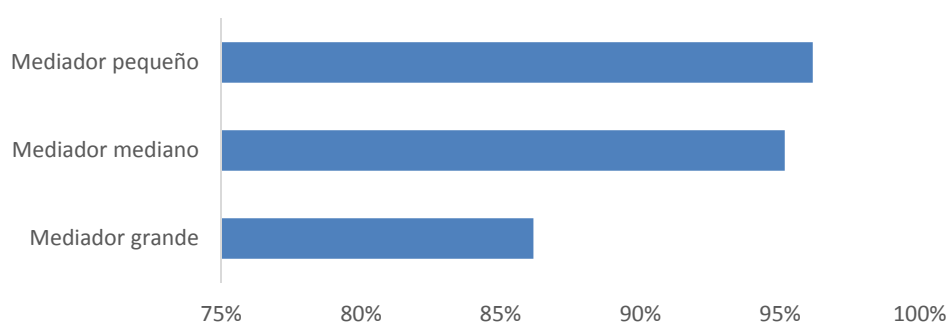
<sup>7</sup> Aplicación web que permite firmar documentos y pólizas desde el ordenador y donde el firmante garantiza la integridad de un documento o archivo verificando su identidad mediante diversas técnicas de ciberseguridad.

# FUNCIONALIDADES QUE DEBE OFRECER UN PROVEEDOR

---

En este apartado se analiza el mercado objetivo de los proveedores tecnológicos y se hace una revisión de las funcionalidades ofrecidas.

## ¿Cuál es su mercado objetivo?



Podemos observar que la mayoría de proveedores tecnológicos se centran en el campo de la mediación de seguros, tanto en grandes como medianos y pequeños mediadores.

Por lo que respecta a las mejoras y actualizaciones de sus funcionalidades de cara al futuro, el 100% de los proveedores encuestados centra sus esfuerzos en ello, puesto que todos están incorporando mejoras en su *software*, colaborando con aseguradoras con el fin de conseguir una mejor integración de éstas, optimizando el rendimiento y mejorando la experiencia de usuario.

En cuanto a las diferentes mejoras de los proveedores, destacamos las pasarelas de pagos *online* y la comunicación con dispositivos móviles. Algunas tecnológicas también ofrecen mejoras basadas en la implantación de enlaces de su CRM con Google Apps, Mailchimp y un módulo de inteligencia de negocio (*business intelligence*)<sup>8</sup>.

A pesar de las mejoras que están pendientes de ser introducidas en los programas de gestión, consideramos que convendría incorporar algunas sugerencias y aspectos para lograr una mayor variedad de funciones que haga este software más potente y transversal.

Entre ellas, destacamos la movilidad, la firma electrónica y la implantación de módulos y técnicas de *business intelligence*, así como el uso y gestión del *Big Data*.

---

<sup>8</sup> Estrategia de negocio que transforma los datos recogidos en conocimiento sobre el medio, asociado comúnmente a las tecnologías de la información, lo que permite crear una ventaja para la compañía.

Esto, junto a las funcionalidades que ya se encuentran disponibles, ayudaría en mayor medida a la implantación de las tecnologías en el sector, es decir, a completar su proceso de digitalización.

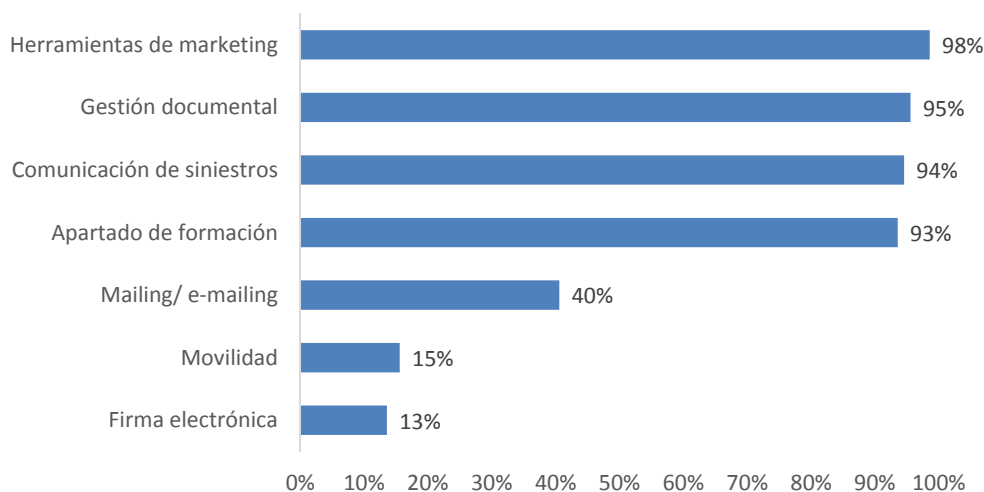
### Funcionalidades básicas que debe ofrecer un proveedor

Al margen de las mejoras que están pendientes de ser introducidas en el *software* de gestión, analizamos las funcionalidades básicas que todo programa de gestión debería incorporar. Como se ha dicho, esto además permitiría que fuesen más potentes y transversales, aglutinando así todas las funciones básicas para el desempeño diario de las tareas del mediador.

Entre estas funcionalidades de inclusión recomendada se encuentra la ya mencionada gestión documental, la firma electrónica, la movilidad, el apartado de formación o las herramientas de *marketing*.

Como es posible observar a lo largo del presente documento, algunas de estas funcionalidades ya están implantadas con éxito (es el caso del apartado de formación para mediadores), pero no deja de ser algo que todos los programas deberían tener, por lo que consideramos oportuno incluirlas en este apartado.

A continuación, mostramos una tabla-resumen con las funcionalidades básicas y su grado de implantación entre los proveedores tecnológicos encuestados:



Por lo que respecta su implantación, destacamos la necesidad de incluir elementos como la firma electrónica o las herramientas de movilidad. El primero ayuda a llevar una gestión documental electrónica completa, puesto que informatiza todo el proceso y garantiza la integridad de la información; el segundo permite agilizar la gestión mediante tecnología móvil o en la 'nube', permitiendo ahorrar esfuerzos y tiempo, y aumentando la productividad y eficiencia. Esto, junto con las funcionalidades que ya se encuentran disponibles, ayudaría en mayor medida a la implantación de las tecnologías en el sector, o lo que es lo mismo, a completar su proceso de digitalización.

## RECOMENDACIONES

A continuación definimos las funcionalidades y ejemplificamos sus aplicaciones:

- *Business intelligence*: es el análisis e interpretación de datos internos de la empresa. Es el proceso que hay entre un dato, (p.ej.: 20.000 euros) y una conclusión (p.ej.: el mes de junio se han facturado 20.000 euros y por tanto, es el mes con mayor facturación del año).
- Algunas áreas de gestión ofrecen secciones donde se publican datos relacionados con la facturación, de modo que el mediador pueda ser consciente de la evolución de su productividad.
- *Big Data*: es la recogida e interpretación de datos masivos. Pueden sacarse conclusiones y perfiles psicológicos con los datos que nuestros formularios recogen. Esta funcionalidad nos permite conocer mejor las necesidades de los clientes y, por tanto, ofrecerles productos a medida.
- Pago *online* con TPV: su utilidad se basa en plantear la posibilidad de enviar un *link* al cliente por correo electrónico, de modo que introduciendo sus datos se efectúe el pago y, de ese modo, evitarle un desplazamiento.
- Campañas de *marketing*: algunas áreas privadas de las aseguradoras ofrecen gestores para crear y administrar campañas promocionales de modo que el agente o corredor pueda lanzar una oferta con sus productos y controlar el alcance de esos anuncios.
- Venta cruzada: también conocido como *cross-selling*, es un apartado en las áreas privadas que muestra por medio de una tabla los productos (en este caso seguros) contratados por los clientes en cada ramo. De este modo, e interpretando los datos que definen el perfil del cliente, el mediador es capaz de saber qué tipo de seguros le faltan por contratar con él a su cliente y realizar las ofertas apropiadas en cada caso.
- Correduría virtual: es un área privada para clientes en la cual pueden consultar y gestionar los productos contratados.

Finalmente, exponemos una serie de recomendaciones globales -aunque sabemos que varias empresas tecnológicas ya las han puesto en práctica-, que favorecerían el desarrollo tecnológico del *software* de gestión.

- Observamos que la gestión documental no es completa: existe una base de datos con documentos y pólizas transferibles y ejecutables en múltiples formatos; para disponer de una gestión documental completa, es necesario implantar sistemas de firma electrónica en los programas de gestión que agilizarían los procesos, evitando así el desplazamiento del cliente para realizar cualquier trámite o diligencia.
- En relación con el punto anterior, es posible optimizar la gestión documental y otros procesos con el cliente mediante sistemas de pago *online*. Estos sistemas, del mismo modo que con la firma electrónica, evitarían desplazamientos al cliente (en este caso, para realizar pagos de primas y otros conceptos).
- Cuadro de mandos, recomendamos un sistema simple, accesible y rápido en la que el mediador pueda conocer la situación de su empresa en un único panel que contenga los indicadores indispensables de su negocio.

- Instalación en *cloud* (herramientas de movilidad): este tipo de herramientas contribuyen a flexibilizar la gestión con los clientes, pudiéndose ejecutar desde cualquier dispositivo, lo que permite aumentar tanto la productividad como la eficiencia.
- *Mailing / e-mailing*: potenciar el uso y capacidades del correo electrónico en los programas de gestión ayudaría a los mediadores a la estandarización y gestión de las comunicaciones electrónicas. De este modo, podrían configurar y enviar sus boletines informativos desde el mismo programa.

## FICHA TÉCNICA

### **Dirección de proyecto**

Jordi Parrilla

### **Análisis estadístico**

Exponent Consultores

### **Entidades colaboradoras**

Centro de Estudios del Consejo General de Colegios de Mediadores de Seguros (CECAS)

Exponent Consultores

### **Características técnicas**

Análisis realizado: 2015

Captación de datos: Junio de 2015