

Reducir las cargas administrativas para liberar capacidades comerciales es el reto en la digitalización del corredor de seguros

Luego hablaremos sobre a dónde van los corredores y ebroker, pero antes ¿podría contarnos de dónde viene este interesante proyecto?

En la **década de los 90** un grupo de corredores de seguros emprendimos un **proyecto de economía colaborativa empresarial** y creamos **ebroker**. Decidimos **invertir en nuestro futuro** porque pensamos entonces, y el tiempo nos ha dado la razón, que el papel de **la tecnología sería determinante en el desarrollo de nuestra profesión y empresas**, y que en algo tan importante debíamos de **implicarnos mucho**, más allá de lo razonable. Nos pusimos en marcha en el año 2000 e invitamos a otros corredores a unirse a nosotros para alcanzar tamaño y recursos suficientes que hiciesen sostenible ebroker como proyecto empresarial de desarrollo tecnológico en el que **la innovación fuese nuestra bandera en el camino**.

Hoy estamos próximos a alcanzar los **600 miembros en la comunidad** de ebroker, en la que corredores y sociedades de correduría de tamaño pequeño, mediano y grande, incluso alguna multinacional, han contribuido con su confianza a afianzar **un proyecto tecnológico de corredores para corredores** que hoy



Higinio Iglesias, CEO de ebroker y Consejero Delegado de E2K, participa en la entrevista publicada en el BDS de fecha 21 de junio de 2017, donde responde a cuestiones clave de la digitalización en relación a las cargas administrativas del corredor de seguros.

por hoy es la única alternativa a la industria tradicional de tecnología para la mediación de seguros.

*¿Hacia dónde se encamina el sector asegurador?
¿A qué se enfrentan los corredores? ¿Cuáles son las principales amenazas?*

Vamos hacia un sector en el que la relación con **la distribución será multicanal y la relación con el consumidor omnicanal**. Los corredores hemos de asumir que se van a tomar muchas decisiones y medidas sobre **cómo las aseguradoras gestionarán la relación con y entre canales** en un entorno en el que **el cliente/consumidor ocupará el centro geométrico y todos nos lo disputaremos**. En este contexto la regulación y la supervisión tendrán su

papel e influencia, pero no nos engañemos, aquí **la última palabra la va a tener el consumidor** que decidirá **ser cliente** y otorgar su **fidelidad**, que cada vez será menor, a quien le produzca **una mejor experiencia** de consumo y servicio. El **internet de las cosas (IoT)** como palanca para la **economía colaborativa** va a traer **una nueva visión del seguro** tanto comercial como técnica. Si tu rol en la industria es el de **distribuidor**, cualificado pero distribuidor: no hay otro camino, has de **adaptarte al nuevo medio y circunstancias**, has de **evolucionar, reinventarte**. De eso va realmente el concepto de la **transformación digital**, de valerse **de las nuevas tecnologías para transitar en este proceso evolutivo**. Insurtech, Blockchain y otras palabras de la nueva jerga digital sectorial se vienen usando para hablar y decir más o menos eso mismo.

¿Cuál cree que será el futuro de la mediación y qué papel jugará el corredor de seguros?

Estoy totalmente convencido de que **en el nuevo ecosistema multicanal el corredor seguirá siendo un actor relevante que representará la versión de la distribución más profesional y cualificada**, pero para ello ha de **convivir y competir** con otros canales con una visión e intensidad comercial muy agresiva. **Hoy el corredor y su empresa están operativamente bloqueados por la carga administrativa** de su negocio, carga administrativa de gestión y comercial. En esa **estresante situación de bloqueo**, el **tiempo y recursos** para la actividad comercial y de gestión del cliente así como la planificación de **procesos y recursos humanos para vender y fidelizar** son escasamente competitivos respecto a otros canales. Y cuando **hablo de vender** me refiero a **políticas y estrategias de comercialización** basadas en la necesaria **transición desde la economía tradicional a la digital**.

De acuerdo a lo que nos describe ¿cómo puede ayudar la tecnología al corredor a enfrentarse a esta realidad?

En un sentido práctico **reducir las cargas administrativas para liberar capacidades comerciales, ganar tiempo para diseñar procesos,**

tiempo para pensar, ese es el reto en la digitalización del corredor de seguros. Si no podemos sacar esto en claro y práctico de la tecnología, la digitalización será pura pirotecnia.

En la correduría de seguros **la carga administrativa se esconde en todas las esquinas, en todos los cajones.** Cargar la cartera del mes, controlar subidas, suplementos, devoluciones, liquidaciones, punteos de comisiones, re-tarifcaciones, personas ocupándose de configurar ordenadores, haciendo copias de seguridad, gestionando conexiones entre oficinas y con colaboradores... y así todos los días, todas las semanas, todos los meses.

“El corredor seguirá representando la versión de la distribución más profesional y cualificada”

Concretemos. ¿Cómo puede un ERP como ebroker “entrar a saco” en una correduría y combatir sin piedad la carga administrativa y liberar tiempo y capacidades?

ebroker como sistema de gestión (**ERP**) está basado en una **arquitectura tecnológica abierta y moderna** sobre la que se implementan distintos módulos funcionales que aportan **eficiencia reduciendo la carga administrativa.**

Fuimos pioneros en dar **el salto a la WEB** y en **subirnos a LA NUBE**. Desde 2011 **ebroker es WEB**. 6 años de rodaje lo han consolidado en **un sistema sólido y fiable**. Un navegador es todo lo que el corredor necesita para conectar oficinas, comerciales, colaboradores; y desde 2013 está en la nube (**Cloud Computing**) eliminando las barreras del hardware y todas las tareas asociadas a su configuración, administración, mantenimiento, seguridad...

Teclear la información una sola vez fue el reto en 2005. Hoy ebroker dispone de un entorno de **CONECTIVIDAD** con las principales aseguradoras **totalmente integrado en la gestión** que reduce la carga administrativa a través de funcionalidades como **SIAREC**, un sistema de **intercambio automático y bidireccional de recibos** que cubre la práctica totalidad de movimientos entre corredor y aseguradora. SIAREC fue nuestra aportación evolutiva a **SIAC**, primera iniciativa de **estandarización sectorial** nacida en 2005.

Sí, es posible RETARIFICAR un vehículo en **2 clics** a partir de la información existente en ebroker del cliente y su póliza, procesar el **reemplazo** automáticamente a la vez que el **recibo queda integrado**, la **documentación digitalizada en su sitio** y los **apuntes contables anotados**. Esto es para nosotros **MULTITARIFICACIÓN** que **optimiza los recursos de una correduría**.

Necesitamos ganar tiempo para dedicarlo a **relacionarnos con nuestros clientes**. La mensajería integrada con **TWITTER** y el **CANAL MOVIL “APP Mi Corredor”** a través de sus servicios de **video llamada, notas de voz, notificaciones push**, permiten abrir **vías de comunicación con el cliente** para **establecer vínculos de fidelización e incrementar nuestra cuota de negocio en sus seguros** personales o empresariales. Ésta ha de ser **una prioridad de la correduría del siglo XXI**. Hay que **estar en la onda del cliente** y moverse en sus **ambientes de interacción preferidos** como las redes sociales y los dispositivos móviles.

Estamos en la era del **Business Intelligence**. Es tiempo de decisiones, decisiones basadas en información y datos. ebroker dispone de **más de 60 indicadores (KPIs)** y **más de 300 vistas de negocio** que a través de **cuadros de mando** en tiempo real y procesos analíticos como la **segmentación inteligente de clientes** presenta al corredor una **realidad precisa de su empresa** y suman a su intuición como empresario el **conocimiento para decir y desarrollar estrategias empresariales**.

En resumen, **ebroker**, es un **ERP** basado en una **arquitectura moderna en la nube para la web**, que **libera tiempo y capacidades** tanto en el ámbito

comercial como de gestión para **afianzar la relación con el cliente** en un contexto en el que la **información y el conocimiento** son críticos en la **toma de decisiones** para **evolucionar como profesional y como empresa**.

“ebroker está basado en una arquitectura moderna en la nube para la web, que libera tiempo y capacidades”

Hablemos del EIAC. ¿Qué ha aportado y puede aportar a los corredores?

Siempre hemos estado comprometidos con la estandarización sectorial para el intercambio de información entre corredores y aseguradoras. **En 2005 ya participamos en SIAC**, un proyecto liderado por TIREA y del que se deriva nuestro actual **SIAREC**. **EIAC representa ahora la materialización y consolidación de un reto sectorial de alto valor estratégico**. El estándar **EIAC aporta eficiencia y optimiza** la implementación de **los procesos de conectividad** entre aseguradoras y corredores. **La conectividad aporta eficiencia al corredor** en la medida que contribuye de forma determinante a la **reducción de la carga administrativa**.

El corredor se beneficia de EIAC porque como estándar favorece el desarrollo de más y mejores funcionalidades de conectividad.

¿Cuál cree que es el siguiente paso que se debe dar en EIAC?

Consideramos pertinente el diseño de nuevas fases que aborden la **concreción y afinamiento** de aspectos que representen **avances sobre lo ya logrado** en las fases actuales, incluso sobre la propia **definición del estándar**. Entendemos que es preferible afianzar antes que establecer alcances de nueva naturaleza.

Respecto a lo que nos referimos como **automatización**, el envío de las estructuras de datos desde las aseguradoras han de ser operadas **obligatoriamente** (estableciendo una transición) por **Web Services** y estar sujetas a **reglas de negocio básicas** respecto a **plazos de entrega/disponibilidad** en ciertos ámbitos (recibos de cartera, nueva producción, etc.).

Respecto a la propia **definición del estándar**, es obvio que las dificultades actuales asociadas a lo que venimos tratando como “**calidad de datos**” y que hacen **ineficiente la implantación** de EIAC por parte de las empresas de tecnología, vienen dadas por la **flexibilidad del estándar**, producto de la **necesidad de conciliar intereses** de las distintas y múltiples aseguradoras.

No debemos renunciar a **avanzar acotando/limitando la flexibilidad del estándar** ya que **es razonable que éste evolucione** más allá de los **límites inicialmente definidos**. Y en este sentido, en lo que se refiere al ámbito de **garantías/coberturas de pólizas**, deberíamos dar un nuevo paso estandarizando el **ramo de autos** por

ser el que resulta **técnicamente más factible y el que mayor peso representa sobre el total** en el negocio del corredor medio. **Estratégicamente** avanzar en este sentido es imprescindible si deseamos atender las **expectativas de los corredores** de llevar en un futuro próximo EIAC a los procesos de **multitarificación**.

Dicen con frecuencia que ebroker es ADN de corredor de seguros. ¿Qué significa esto?

ebroker es un proyecto singular porque **en nuestra base empresarial están los corredores de seguros** y eso condiciona nuestra realidad **un paso más allá de la pura visión mercantilista**. Siempre decimos que ebroker es **un proyecto de corredores para corredores**. Por ejemplo; recientemente y en colaboración con **CECAS** (Centro de Estudios del Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros) hemos presentado la “**Beca ebroker-CECAS**”, un importante apoyo para el acceso a la tecnología de los corredores en su proceso de digitalización.



www.ebroker.es | info@ebroker.es

902 830 500

Agustín Bravo

33120 Pravia | Asturias | España

Copyright © 2017

E2K Global Business Solutions S.A.

Todos los derechos reservados.