

El sector asegurador entra en una nueva era digital

Se prepara para afrontar duros cambios que exigen mayor multicanalidad



Texto: Lucía Bonilla | Fotografía: Santiago Ojeda

Computing, en colaboración con Intel y Dell han organizado un encuentro para analizar la actualidad del sector Seguros, sus problemáticas y retos actuales y futuros. Algunas tendencias como la flexibilización y adecuación del puesto de usuario, mejora de la eficiencia y excelencia operacional, gestión de los datos, entornos BI y de analítica, y la modernización de aplicaciones estuvieron presentes a lo largo de toda la jornada. Igualmente, el Big Data ha sido uno de los protagonistas, y los responsables de TI participantes en el encuentro han asegurado que es una tecnología que si forma parte de su hoja de ruta, aunque más a medio plazo por la complejidad que implica.

Para abrir boca, Jaime García, analista independiente, inauguró la sesión hablando de los cambios que está afrontando el sector, al tiempo que dio ejemplos de casos de éxito de compañías aseguradoras en distintas partes del mundo que han sabido sacar ventaja de las nuevas tecnologías para maximizar su negocio. "Estamos entrando en una revolución digital caracterizada por la convergencia de los

mundos de consumo y profesional. Jugamos distintos roles como empleados, consumidores y clientes", apunta.

En este nuevo contexto, para Jaime García, no hay más remedio que innovar. "No podemos seguir haciendo lo mismo: hay que darle la vuelta a la crisis cambiando modelos, procesos y tomando otras decisiones", opina. Por tanto, para poder aprovechar al máximo esa nueva era digital, el analista citó algunos ejemplos a imitar, todos ellos con un punto en común: la información compartida. "La innovación del sector asegurador pasa por saber compartir y exprimir el valor de los datos, y eso es Big Data. Todo ello permite adaptar los servicios a las necesidades de cada cliente, y ese es uno de los grandes desafíos que tendrán que afrontarse los próximos años", señala.

Acelerando el teletrabajo

A continuación, Jaime Novella, responsable de IT de Plus Ultra Seguros, pasó a detallar un proyecto de virtualización de escritorio de Dell para promover el teletrabajo en su contact

center, demostrando que es posible con esta tecnología conseguir total productividad y rendimiento al tiempo que se mejora la calidad de vida de los empleados. Preguntados por si hay proyectos en marcha de similares características en otras organizaciones, la mayor parte de los asistentes al encuentro aseguraron que sí. "Sí, lo tenemos desde hace tiempo, y también para la parte del contact center, con tecnología de VMware. Hay 40 personas teletrabajando a través de este sistema, con un resultado muy eficiente, porque medimos la productividad en base a tareas, y descubrimos que los ratios eran superiores. Pero también hemos querido extenderlo a otras áreas, como infraestructura y soporte o ventas, con la intención de cumplir con la continuidad de negocio", confirma Guzmán García, director de Tecnología y Explotación de Caser.

En el área de Mapfre Familiar también se implementó un sistema de similares características en el contact center. "Comenzamos hace un par de años porque muchos empleados demandaban una mayor conciliación", menciona Víctor Moro, director de Informática de esta división. "También hemos tenido una experiencia muy positiva, y se ha mejorado la calidad del servicio, quizás porque la gente se siente menos vigilada y aumenta la productividad", añade Moro. Por su parte, el teletrabajo también está presente en una entidad como Asisa, aunque no para el contact center. Así lo confirma su director de Sistemas y Proyectos de Innovación José L. Peiró, añadiendo que "para la parte de back-office no lo hacemos, puesto que nuestro contact center está externalizado. Pero sí con nuestros prestadores en el apartado de seguros médicos, para la red de diagnóstico por imagen, ya que las imágenes radiológicas se pueden consultar desde cualquier lugar y dispositivo". Mientras tanto, en Direct Seguros, "hay en marcha un piloto desde hace tres años. El teletrabajo existe, pero limi-

Un caso práctico de teletrabajo en Plus Ultra Seguros



Jaime Novella, Plus Ultra Seguros

Nada mejor que poner hechos a las palabras demostrando que la innovación es posible en el colectivo asegurador, a pesar de los complicados momentos económicos que vivimos. Es el caso de Plus Ultra Seguros, que decidió emprender un proyecto de virtualización de escritorio para promover el teletrabajo en la compañía de la mano de Dell. Su responsable de TI, Jaime Novella, detalló a los asistentes algunas claves de la iniciativa.

"Buscábamos una solución de teletrabajo para nuestro contact center, para empleados que, por diversos motivos, tuvieran dificultades para acceder al centro de trabajo. Queríamos una solución fiable para poder poner a los operadores a trabajar desde sus casas de forma remota pero efectiva, ya que el contact center es muy importante para nosotros, y tiene que estar siempre disponible". Por ello, optaron por un cliente ligero de Dell basado en Intel, debido a que tenía características como "un cluster geográfico basado en Intel, integración con nuestro servidor Microsoft Hyper-V y aplicaciones de Citrix, Dell Optiplex i6170 con Intel Atom, y VPN de Aruba".

Como resultado de todo ello, han conseguido que el sistema requiera de un bajo mantenimiento para el puesto remoto, y se ha alcanzado un 100% de operatividad. "Curiosamente, los equipos presentan menos problemas de rendimiento mientras que los empleados pueden hacer realidad la conciliación personal y laboral", menciona Novella. Otras ventajas adicionales son una alta disponibilidad para escritorios críticos, capacidad para crear una gran cantidad de escritorios en casos de crisis, y seguridad de la información, ya que, en caso de robo, no hay posibilidad de acceder a los datos corporativos.



1. José L. Peiró, Asisa 2. Alberto Montón, Aviva Seguros 3. Guzmán García, Caser 4. Juan Carlos Sánchez, Cesce 5. Rui da Mata, Direct Seguros 6. Ricardo Labarga, Dell 7. José Ignacio Sánchez-Barroso, ERV Seguros 8. Víctor Moro, Mapfre Familiar 9. José Manuel Garrido, Metrópolis Seguros 10. Jaime García, analista independiente.

"Queremos ser un socio end-to-end para hacer una gestión más efectiva del dato"



Javier Prieto, Dell

Javier Prieto, consultant sales engineering de Dell, centró su presentación en los retos tecnológicos del sector asegurador, haciendo hincapié en las innovaciones TIC y los cambios normativos y regulatorios que están transformando el sector. Basándose en cifras de analistas que apuntan por ejemplo a que el gasto en cloud computing ascenderá a 241.000 millones de dólares de cara a 2020, que el 70% de los CIO esperan ver cambios significativos en sus centros de datos en los

próximos tres años, que la virtualización de servidores x86 se duplicará por dos, pasando del 40 al 80% en 2016, o que la tasa de crecimiento de los datos manejados se multiplicará por 50 en los próximos 10 años, Prieto admite que los desafíos del colectivo asegurador son múltiples.

Efectivamente, estos retos tienen que ver con la necesidad de adaptarse a las nuevas formas de llegar al mercado. En ese sentido, ante el dilema de cómo preparar a la organización para el crecimiento, a la mejora de la eficiencia operativa y a la rápida obtención de resultados, Javier Prieto propone cuatro respuestas. "Es necesario acelerar la adopción de la virtualización y de dispositivos de convergencia que permitan el paso a la nube, integrando herramientas de explotación y gestión de los datos, y también dar respuesta a usuarios siempre conectados. Nada de esto es posible sin tener en cuenta a la protección ante posibles amenazas y a la necesidad de cumplimiento normativo que exige el sector".

Esas cuatro respuestas tienen su representación a través de las distintas gamas de producto de Dell. Y es que "queremos ser un socio end-to-end para conseguir una gestión más efectiva del dato", explica Prieto. Así, "gracias a nuestros acuerdos con socios de negocio y a las adquisiciones efectuadas en los últimos años, podemos ofrecer colaboración y conectividad desde cualquier lugar, lo que reduce el coste de las implementaciones de hardware, facilita el teletrabajo, el BYOD y la mejora de la productividad", asegura el responsable. En el apartado de servidores, almacenamiento y redes integradas, Dell también tiene que aportar al colectivo asegurador, a través por ejemplo de su oferta PowerEdge, o servicios de almacenamiento como Equallogic o Compellent, con los que se consigue "rápidos despliegues, menor coste total de propiedad, un único punto de soporte, y facilita la apertura de delegaciones, sucursales y franquicias". Finalmente, en cuanto a seguridad se refiere, "tenemos un enfoque integral extremo a extremo, ya que gestionamos el riesgo de forma holística desde el terminal al centro de datos".

tado a proveedores externos para la gestión de desarrolladores, o en el caso de personas que tengan alguna minusvalía, y en el campo de disaster recovery", afirma Rui da Mata, Release and Architecture IT de la entidad. En ERV Seguros "también tenemos alguna experiencia como contingencia, para algunos médicos en remoto para el diagnóstico de casos y el soporte de momentos de carga de trabajo. Y también hemos detectado que son más productivos en casa que en la oficina", asegura José Ignacio Sánchez-Barroso, director de Informática.

Pero no todo el mundo apuesta aún por el teletrabajo. Es el caso por ejemplo de Aviva Seguros. "También depende de la tipología del negocio y su volumen. En nuestro caso, tampoco tenemos una gran dimensión. Pero, de todas formas, el departamento de Recursos Humanos es quien lo está valorando, porque claramente desde un punto de vista tecnológico, ya es posible llevarlo a cabo. Es más una cuestión de reorganización interna", piensa Alberto Montón, director corporativo de Tecnología y Comunicaciones de la entidad. En este último punto, está de acuerdo Juan Carlos Sánchez, subdirector del grupo Cesce. "Esa decisión debe estar en manos de Recursos Humanos. Nuestra labor debe

"Conectamos un puente entre usuarios y requerimientos de TI"



Jaime Forero, Intel

Jaime Forero, director de Desarrollo de Negocio de Intel, fue otro de los asistentes al evento, y centró su presentación en los esfuerzos que está realizando su compañía para cerrar la brecha existente entre las necesidades de los usuarios y los requerimientos propios de las TI. Igualmente, aprovechó para destacar las últimas novedades de desarrollo de Intel. "La nueva era de la ultramóvil requiere de nuevos procesadores capacitados para cumplir con las nuevas exigencias. La cuarta generación de

chips Intel core lo hace realidad por su rendimiento y eficiencia", apunta.

Bajo su punto de vista, el CIO sigue siendo el máximo responsable de garantizar la integración, la compatibilidad, la seguridad, y el cumplimiento normativo y técnico. Pero, al mismo tiempo, "las TI se ven amenazadas por nuevos dispositivos que se incorporan a la empresa y por nuevas experiencias que demandan los usuarios", opina Forero. Para evitar ese gap, Intel viene a "tender un puente para acercar dos extremos aparentemente opuestos, el de los requerimientos de TI con las necesidades y demandas de los usuarios", señala. "Nuestro cometido es poner a disposición de usuarios y fabricantes de una plataforma para cada necesidad, desde tablets a ultrabooks que faciliten la colaboración".

Igualmente, el responsable de Desarrollo de Negocio destacó especialmente su tecnología vPro pensada para empresas, y que se caracteriza, entre otras cosas, por garantizar la seguridad. "Incluye la gestión de equipos de forma remota y en entornos críticos, gracias a sus altas capacidades de gestión y mejora de la productividad", menciona. Para el sector asegurador, también tienen opciones adicionales. "Estamos dotando a toda la gama de tecnologías de seguridad y gestión para que el CIO pueda administrar de forma segura y eficiente en su organización. El Zen1 es un dispositivo con un gran acogida en las empresas, porque permite tener una tableta cuando se quiera y también un portátil cuando se requiera. Aporta un gran ahorro, seguridad y flexibilidad".

Finalmente, Jaime Forero hizo alusión al reciente evento Intel Development Forum celebrado hace unas semanas, donde destaca el lanzamiento de "tres nuevos productos de la cuarta generación de procesadores Intel Core con vPro en dos familias: U e Y. Tienen un consumo más bajo, permiten que la pantalla sea más fina y ligera y que disipe menos calor. Además, el próximo año se sacará una nueva familia de procesadores Atom para empresas de 64 bits, y con algunas prestaciones de la tecnología vPro, junto con nuevos discos de estado sólido: Intel SSD Pro Series, que facilitan la gestión remota de los dispositivos", concluye.

ser otra. En el call center también tenemos virtualización de escritorio gracias a la implantación de una centralita virtual que es capaz de funcionar desde cualquier punto del mundo y en cuanto Recursos Humanos lo disponga, se facilitará el teletrabajo con rapidez".

Tampoco hay una experiencia concreta de teletrabajo en Metrópolis Seguros, "solamente en el apartado de asistencia. Pero es una decisión de la compañía, y no de TI", comenta José Manuel Garrido, director de Informática.

El potencial del Big Data

Otra de las cuestiones que más debate generó es el Big Data. Efectivamente, es una de las principales preocupaciones de los CIO hoy en día, y el sector asegurador no es ajeno a esta tendencia. En su mayoría, todos los asistentes al encuentro están interesados en esta tecnología, y admiten el gran valor de la información, pero aún no tienen del todo claro cómo abordar un proyecto de tal envergadura.

"Vivimos de los datos. Hemos pasado de ser una empresa de seguros a una de datos. En ese sentido, estamos intentando promover un cambio en el sector porque que-

remos trasladar la idea de que debemos conocer muy bien a nuestros clientes gracias a esa información. De hecho, en los nuevos productos que sacamos al mercado, los clientes han sido parte en el proceso de desarrollo", apunta Juan Carlos Sánchez del Grupo Cesce. "Todo esto por supuesto ha supuesto profundos cambios organizacionales, ya que en esta nueva era, hay que tener una gran capacidad de procesamiento de los datos en tiempo real. Por supuesto, la capacidad de cómputo es importante, pero hay que añadir componentes como el análisis predictivo. Desde esta perspectiva, la empresa debe ser data céntrica", añade.

Rui da Mata, de Direct Seguros, alude a los datos no estructurados como componente esencial del Big Data. "Ese es el quebradero de cabeza de las compañías. El día que seamos capaces de estructurarlos a medio plazo, entonces estaremos de lleno metidos en el Big Data, porque la mayoría de nosotros seguimos más enfocados en la información estructurada. Aún queda camino por recorrer, y debe ser un proveedor externo quien se ocupe de esos datos no estructurados, porque nosotros internamente aún no tenemos esa capacidad". Precisamente esa cuestión de los datos no estructurados es especialmente importante para el resto de asistentes. "Trabajar con datos estructurados es más sencillo, con los no estructurados es mucho más complejo. En la medida que seamos capaces, es verdad que entraremos de lleno en el concepto de Big Data, pero hasta que no se consiga, no podemos decir que hagamos realmente Big Data. Porque a mí el concepto de Big Data como manejo de súper volúmenes de información no me sirve de nada. Ahora mismo nosotros estamos empezando de forma incipiente a detectar algunos patrones de comportamiento y tendencias, que nos pueden aportar valor añadido", explica por su parte Victor Moro desde Mapfre Familiar.

Lo mismo piensa José L. Peiró de Asisa. "O añades inteligencia para tratar el dato no estructurado o no tiene valor. Por ahora nosotros manejamos grandes volúmenes de información con herramientas tradicionales pero sobre datos estructurados, algo que por supuesto es útil, pero falta mucho por avanzar; estamos lejos del Big Data". "Estoy de acuerdo", afirma contundente Alberto Montón, de Aviva Seguros, añadiendo que "el Big Data es otra manera de gestionar los datos. Pero el problema es que la tecnología en este caso va por delante del negocio, ya que, efectivamente, está ya disponible, pero las organizaciones aún no se han lanzado a llevarlo a cabo, porque aún no se tiene del todo claro cómo abordar este tipo de proyectos".

Otro problema añadido es la falta de profesionales que tengan los conocimientos suficientes y necesarios de Big Data. Así lo hizo constar Jaime García, y ese puede ser uno de los motivos por los cuales el Big Data aún no está llegando a las empresas. Además, otra barrera puede ser "la falta de democratización de la información, un requisito indispensable que se ha de conseguir antes de lanzarse a abordar estas iniciativas", apunta Juan Carlos Sánchez de Grupo Cesce. "La capacidad de poder contemplar todos los datos de forma integrada está aún lejos. Por eso insisto en que, si queremos conseguir buenos resultados, a corto o medio plazo, debemos apoyarnos en otras empresas o proveedores capaces de ayudarnos a estructurar esos datos", subraya Rui da Mata.

Seguridad

Finalmente, la seguridad y protección de los datos corporativos ante las amenazas externas, así como la presión



del cumplimiento legislativo, centraron la última parte del encuentro. Y, todos coincidieron en afirmar que ataques informáticos siempre hay, debido a la sensibilidad y confidencialidad de los datos. "Tenemos datos de clientes, de proveedores, siniestros, información médica... muy críticos. A la vez hay que cumplir con la LOPD. Es esencial que la información esté bien protegida y custodiada", comenta Guzmán García de Caser.

"La responsabilidad está clara, todo el mundo sabe si se puede compartir o no un dato. Pero es muy complicado, porque las organizaciones solemos ir por detrás. La seguridad es muy costosa tanto en dinero como en recursos", reconoce por su parte Alberto Montón desde Aviva Seguros. ■