

DIGITALIZACIÓN

La transformación empieza por el core

Allianz se encamina hacia una transformación digital desde la tecnología a todos los procesos. El centro es la transformación del core, pero desde allí se abren una gran cantidad de proyectos que involucran aplicaciones, un nuevo portal web y pólizas digitales.

La aseguradora *Allianz* fue una de las pioneras en invertir en tecnologías para sus productores y asegurados con el lanzamiento de aplicaciones de gestión. Ahora, la compañía se propone renovar todo su arsenal tecnológico para poder hacer frente a los desafíos del mañana.

El plan de inversión contempla desde la renovación del core de seguros hasta las aplicaciones para asegurados y productores y hasta la automatización de ciertos procesos que no requieren de intervención humana.

En esta entrevista, Juan Pablo Arroyo, gerente de Sistemas de *Allianz Argentina*, explica los proyectos que está liderando su área

para la transformación tecnológica de la aseguradora.

La compañía está haciendo una gran inversión en IT, ¿cuál es el foco?

Allianz atraviesa una gran transformación en estos últimos años que involucra tanto a la tecnología como a los procesos de la compañía. El área de Sistemas apalanca esa transformación que tiene varias partes.

La parte más importante es el proyecto de reingeniería y del core.

La idea es trabajar con las áreas de Finanzas y Siniestros para ver dónde se encuentran las tareas repetitivas para automatizar procesos.

Trabajamos mucho en la simplificación de sistemas y tenemos un proyecto a largo plazo para simplificar plataformas.

También estamos en una reingeniería de lo que eran las aplicaciones mobile. La versión nueva se lanzó a principios de año y estamos teniendo muy buenos resultados, ya que anteriormente teníamos aplicaciones de hace cuatro o cinco años que quedaron obsoletas.

En lo que se refiere a portales, en tanto, estamos migrando a Angular. En este tema también estamos haciendo un trabajo muy grande y se avanzó mucho en proyectos de consultoría y experiencia del usuario, todo lo que es rediseño y usabilidad.

Además, estamos avanzando con lo que es automatización. El año pasado arrancamos el primer proyecto piloto de lo que es *robotics*. El piloto se implementó para automatizar un montón de tareas manuales repetitivas y liberar a personas de finanzas para que puedan dedicarse a tareas más del negocio.

¿Podrías profundizar un poco más acerca del concepto de *robotics* y su utilización?

Robotics es un sistema que simula la interacción con los distintos sistemas. Uno de los procesos que au-

La transformación empieza por el core

Argentina - Estrategias [Revista] Gral

P. 150 818 cm² 8960 cc 45.808,00 Peso Argentino Leticia Pautasio

tomatizamos fue la recepción de facturas de proveedores y la imputación de pagos. Otro ejemplo es que nos llegaban muchas denuncias de siniestros y una persona tenía que revisar caso por caso en el portal y en planillas de cálculo. Ahora eso lo puede hacer el sistema automáticamente.

En 2018 avanzamos mucho en esto y la idea es ahora ver con las áreas de Finanzas y Siniestros dónde

vamos a trasladar muchas funcionalidades que hoy no tiene el portal del productor para que las tenga disponibles y utilice.

A veces en las compañías parece que en algún punto en el área de Sistemas somos más un *stopper* que alguien que facilita. Con esta unificación estamos dándole herramientas al negocio para que tengan flexibilidad de poder escalar en nuevos negocios de una manera más rápida.



se encuentran las tareas repetitivas para automatizar procesos.

¿Cuál es el grado de avance del proyecto de renovación del core?

Bueno, es un plan vivo que año a año se revisa y actualiza en base a las necesidades de negocio y lo que surge en cuanto a la innovación tecnológica. En el mundo en que vivimos un año o dos es bastante tiempo con relación a cómo cambia la tecnología.

En lo que se refiere a la simplificación del core, este año estamos lanzando lo que es la nueva emisión de líneas personales con todas las secciones. Eso además de simplificar los procesos y ser más eficientes en la operación, le va a dar muchas más herramientas al productor, o

Buscamos bajar el costo de mantenimiento y lo que es el *time to market*.

Recién comentabas la pata más de negocio de esta transformación digital, ¿cómo se involucran las áreas de estrategia de negocio?

En Allianz tenemos diferentes procesos o metodologías de trabajo. Sistemas trabaja totalmente alineado al negocio. Así como tenemos este proyecto que es más core de Sistemas, en las reuniones de seguimiento lo que se hace es ver todo lo que tiene como prioritario el negocio en cuanto a sus objetivos anuales. En esta estrategia que tenemos a largo plazo del core, se va adaptando a las necesidades del negocio. En la medida que surjan nue-

vas funcionalidades o necesidades del negocio también tenemos que darle prioridad.

APLICACIONES

Hace unos minutos comentabas sobre el rediseño de las aplicaciones móviles, ¿en qué consiste?

En lo que es mobile primero mejoramos la manera en la que los asegurados y productores podían acceder a la información, que visualmente sea más simple y amigable de cara al usuario. Ahora estamos empezando a lanzar nuevas funcionalidades como por ejemplo que el asegurado acceda al historial de sus siniestros o que pueda generar automáticamente el voucher para la reposición de cristales cuando anteriormente debía gestionarlo obligatoriamente con el call center o a través del productor.

De cara al productor, se mejoró el acceso a la información y la posibilidad desde el teléfono móvil para compartir documentación, por ejemplo pólizas. Ahora también se pueden descargar la tarjeta vehicular y el certificado del Mercosur desde el mobile.

En lo que es el portal, sale los próximos meses. Nuestro portal, *Allianz.net*, es uno de los más fuertes de mercado en cuanto a la funcionalidad que tiene, pero quedó un poco relegado en lo que es tecnología y justamente eso es en lo que trabajamos actualmente. La principal mejora más allá de la estética y la usabilidad es cómo mejoramos la arquitectura de la información que tiene el sitio. Eso permite al productor tener de manera simple y ágil la información del asegurado y su cartera centralizados. Para fin de año estamos rediseñando la cotización y emisión de autos, y en la medida que avancemos generaremos nuevas funcionalidades transaccionales y de consulta.

¿En qué ramos hoy se ofrece la póliza digital?

En todo lo que es Motos como líneas Personales. También todo lo que es retail.

¿Qué barreras encontraron en este proceso de transformación?

Principalmente esta transformación es poder alinear un proyecto que es de reingeniería que impacta mucho en el core y tiene una carga muy alta de análisis y prueba del lado del usuario, por lo que también implica mucho de su tiempo.

Por otro lado, también está el desafío de llevarlo a cabo a la vez que la compañía atraviesa una transformación y se impacta en cambios de procesos en nuevas funcionalidades que también debemos poder implementar en tiempo y en forma. *Allianz* no es una consultora en sistemas, sino que es una compañía que vende seguros. Entonces, hubo que hacer un cambio en cómo estábamos trabajando internamente, tanto en el área de desarrollo como de cara a los usuarios. Implementamos metodologías para mejorar la gestión de la demanda, cómo

gestionamos nuestra capacidad, las prioridades de la compañía y poder armar un plan realista para que no termine en requerimientos que cambian constantemente de prioridades y no permiten avanzar en ninguna. A nivel compañía, en estos últimos cuatro años hubo un cambio cultural muy grande donde nos enfocamos en simplificar, en sistematizar y ser más eficientes.

Allianz atraviesa una gran transformación que involucra tanto a la tecnología como a los procesos de la compañía.

¿Cuáles son los pasos hacia adelante en este proceso de transformación?

Donde estamos empezando a hacer más foco es en innovación. Para eso estamos ampliando el ecosistema de startups que tenemos con insurtech o fintech para armar un equipo de trabajo con metodologías más ágiles y comenzar a hacer foco en temas como inteligencia artificial, analíticas para detección de

fraudes o en redes sociales trabajar con pricing. Ponemos foco en esos temas más disruptivos.

¿Cómo están trabajando con las startups?, ¿las incluyen dentro del equipo?

En el área de sistemas estamos empezando a armar un equipo que se dedica a temas de innovación. Además, con determinados proveedores o partners que tenemos en innovación tecnológica trabajamos en una nueva metodología: mediante workshops de trabajo, no solamente de Sistemas sino también de las áreas de negocio, empezamos a identificar lugares donde podemos tener proyectos de mayor innovación. Entonces lo armamos, cotizamos y luego que lleguen al equipo de desarrollo para su implementación.

Queremos reforzar toda esa etapa de descubrimiento e investigación junto a las áreas de negocio y junto a las startups o proveedores con los que trabajamos para encontrar los proyectos en los cuales vamos a trabajar el año próximo. **E**

Leticia Pautasio