



Entre la espada y la pared: Por qué las compañías de seguros tienden a permanecer con su solución de gestión de documentos heredada

Por Ken Burns, Analista senior de información de mercado, Hyland Software

Seguros es una industria que maneja muchos documentos. Pocas industrias rivalizan en la cantidad de papel que administran, el impacto que produce dicho uso de papel en la productividad del personal, eficacia en los procesos, cumplimiento normativo y servicio al cliente.

Por lo tanto, no debería sorprender a nadie que esas compañías de seguros sean las primeras en usar tecnologías para gestión de contenido empresarial (ECM, por sus siglas en inglés). De acuerdo a Gartner Inc., firma consultora líder en investigación tecnológica e informativa, más del 50% de las compañías aseguradoras de nivel 1 y 2 en los sectores de Vida y Daños han invertido en software ECM para gestionar y archivar sus documentos.

Lo que sí parece sorprendente –dada la importancia de los documentos en los procesos principales como la administración de pólizas, reclamaciones y aseguramiento– es la cantidad de aseguradoras reacias a actualizar o remplazar los sistemas ECM heredados adquiridos hace casi (o más de) una década. Las plataformas de software ECM han avanzado significativamente en cuanto a funcionalidad, facilidad de uso y costo total de propiedad.

Es definitivo que muchas aseguradoras hubieran actualizado sus sistemas existentes a las nuevas versiones, si el proceso fuese sencillo. Desafortunadamente, para muchas aseguradoras, no es así.

Muchos proveedores de ECM realizan cambios tan drásticos a la arquitectura subyacente de su software que, en la práctica, terminan creando un producto completamente nuevo. Muchos clientes asumen de manera lógica que obtener acceso a la última versión de su sistema ECM sería uno de los beneficios que obtienen por pagar considerables sumas de dinero por planes de mantenimiento anual.

No tan rápido, diría su proveedor. Ellos señalan que la última versión de su software representa un salto tan dramático de la versión anterior que el proceso de actualización requiere de un compromiso prolongado con el equipo de servicios profesionales de su proveedor.

Algunos proveedores realizan cambios de arquitectura tan drásticos de una versión a otra que consideran a la nueva versión como un producto completamente nuevo. Pero aquí está el detalle. Usted no puede actualizar a un producto completamente nuevo. ¡Usted tiene que comprarlo! Una vez que lo hace, puede empezar el proceso de migración –no de actualización– de su sistema anterior al nuevo.

¿Cómo podrían estos proveedores de ECM hacerle esto a sus clientes leales sin afrontar las consecuencias? De hecho, la respuesta es muy simple: porque pueden.

Ellos saben que el proceso de migrar un sistema heredado puede ser complejo, costoso y riesgoso. Ellos saben que usted detesta tener que reorganizar su presupuesto para volver a comprar lo que pensaba que ya poseía. Ellos saben que usted continuará pagando mantenimiento por tecnología obsoleta e inflexible que ya no cumple con las necesidades de su organización. En pocas palabras: ellos saben que lo tienen contra la pared.

Entonces, como muchos de sus colegas aseguradoras, no le queda más que lidiar con la realidad. Usted contacta periódicamente otros proveedores de ECM para ver si hay alguna otra novedad. Usted les pide hacer una demostración de sus productos. Se entusiasma acerca de la posibilidad de tener una plataforma ECM moderna. Luego, usted experimenta una fuerte impresión al ver cuánto puede costar la migración de su sistema heredado hacia la oferta de su proveedor. No puede imaginar cómo justificar el gasto. Usted prefiere continuar con lo que ya tiene – y, por desgracia, con lo que *no* tiene.

¿Está formulando usted las preguntas correctas?

El escritor estadounidense Thomas Pynchon Jr. escribió una vez, "Si te guían a hacer las preguntas incorrectas, ya no tienen que preocuparse por las respuestas".

¿Cómo podrían estos proveedores de ECM hacerle esto a sus clientes leales sin afrontar las consecuencias? De hecho, la respuesta es muy simple: porque pueden.

La primera pregunta que se hacen la mayoría de las aseguradoras es "¿Cuánto retorno de la inversión (ROI, por sus siglas en inglés) obtendremos al reemplazar nuestro sistema ECM heredado con uno nuevo"? Como concepto, el ROI es dejado a la interpretación individual. En este caso, lo que las aseguradoras realmente se preguntan es "¿Cuánto dinero nos vamos a ahorrar al hacer esto?"

La mayoría de las organizaciones se enfocan exclusivamente en el gasto inicial de capital necesario para comprar el nuevo sistema y reemplazar el anterior. Estos son costos discretos y existe poca ambigüedad en cuanto a dónde se aplican. Incluye:

Costos de adquisición de software

- Costos de personal interno y gastos por consultoría para análisis de necesidades y el desarrollo y mantenimiento de una solicitud de propuesta
- Licencias de uso y servidores para el nuevo sistema
- Base de datos subyacente e infraestructura de hardware
- Capacitación para el administrador y usuario final

Servicios de implementación y conversión

- Instalar y configurar el nuevo sistema
- Costos de servicios requeridos para migrar datos desde el sistema heredado hacia la nueva plataforma

Costos continuos

- Mantenimiento anual

Por supuesto, existen instancias donde los ahorros en bruto son fáciles de identificar y empiezan casi inmediatamente. Por ejemplo, una aseguradora justificó el costo de un nuevo sistema ECM sofisticado porque su solución heredada requería de cinco empleados a tiempo completo bien remunerados para administrarlo, mientras que su nueva plataforma sólo requirió de dos.

Pero, ¿qué ocurre cuando los ahorros sencillos de cuantificar no son tan significativos? Desafortunadamente, ese es el punto donde muchas aseguradoras desisten en su misión de obtener un sistema de reemplazo.

La pregunta que las aseguradoras deberían estar haciéndose es "¿Cuánto cuesta tener el sistema que tenemos ahora"? De acuerdo con Gartner Inc., los costos de producción para software empresarial de una vida útil de 15 años representan solamente el ocho por ciento del costo total de vida del sistema.

Es el síndrome de la mascota gratis. Es posible que las aseguradoras no incurran en ningún nuevo gasto directo por aferrarse a sus sistemas ECM heredados, pero es posible que estén ignorando muchos costos de propiedad indirectos incluyendo administración de cambios, mitigación de riesgo y costos de oportunidad.

Exploraremos estos costos indirectos en detalle más adelante. Mientras tanto, considere los gastos indirectos que contribuyen al costo total de propiedad de su sistema ECM heredado. Es posible que descubra que resignarse a sólo "lidiar con ello" puede ser una decisión mucho más costosa de lo que pensaba.

Obtenga más información en OnBase.com/Seguros »

Es posible que las aseguradoras no incurran en ningún nuevo gasto al quedarse con sus sistemas ECM heredados, pero es posible que estén ignorando muchos costos de propiedad indirectos incluyendo administración de cambios, mitigación de riesgo y costos de oportunidad.

Referencias

Un marco para el costo total vitalicio de propiedad de una aplicación. Gartner Inc. Publicado: 30 de Marzo de 2010. Analista: Andy Kyte *Hype Cycle for P&C Insurance*, 2012, Publicado: 27 de Julio de 2012. Analistas: Kimberly Harris-Ferrante