

**JOSÉ ANTONIO MOLLEDA FERNÁNDEZ**

CHIEF DIGITAL, INNOVATION AND HUMAN RESOURCES AT MULTIASISTENCIA

# “Nuestra meta es convertirnos en una empresa biónica”

« Multiasistencia vive su particular metamorfosis con la digitalización como guía de viaje. Viaje en el que tiene mucho que contar su director de Innovación, José Antonio Molleda, quien expone la estrategia de esta entidad de seguros cuyo fin es concentrarse en la interacción natural entre hombre y máquina, combinando lo mejor de ambos mundos.

**Multiasistencia ha emprendido un viaje de digitalización para diferenciarse de sus competidores. ¿En qué ha consistido esta transformación?**

El sector asegurador está viviendo un cambio de paradigma sin precedentes. El pasado 2020 estuvo marcado por una fuerte apuesta por la digitalización que, en nuestro caso, se vio reflejada en una aceleración de los diferentes proyectos piloto que teníamos abiertos y la implementación en real de varios de ellos. Es evidente que la digitalización conlleva numerosos beneficios en la actividad diaria de cualquier compañía, desde una mejora de la eficiencia en los procesos de gestión, hasta la evidente reducción de costes, pero por encima de todo, un salto cualitativo en la experiencia de cliente. Estamos convencidos de que el futuro de la industria pasa por una transformación digital profunda, que creará desigualdades entre compañías y posicionará como líderes a aquellas que decidan dar el paso hacia la integración de herramientas digitales y la adaptación de sus equipos para ofrecer nuevas formas de relación con sus clientes.

**¿Qué posición ocupa como Chief of Innovation dentro del organigrama? ¿Qué relación tiene con el Chief Information Officer de la firma? ¿Cómo agilizan el time to market de sus soluciones?**

Como director general de Desarrollo de Producto e Innovación, formo parte del Comité Ejecutivo de Multiasistencia, del que también forma parte nuestro CIO, Álvaro Linares. Ambas áreas estamos en contacto continuo porque trabajamos en Agile y eso nos lleva, por una parte, a colaborar de manera estrecha, vinculando el diseño con la implementación, abordando la creación bajo un punto de vista global y, finalmente, a agilizar la entrega de proyectos o implementación de soluciones. Gracias a esta metodología, reducimos hasta un 75% el time to market y los fallos opera-

tivos hasta un 50%. En Multiasistencia estamos volcados en ofrecer las últimas tecnologías y soluciones más innovadoras a nuestros socios, de ahí la importancia de agilizar todos nuestros procesos internos y poder ser los primeros en dar respuesta a las nuevas demandas. Además, las herramientas digitales que diseñamos nos han permitido dar respuesta también a los incrementos de volumen de actividad, tanto previstos como imprevistos. Hoy en día, recibimos más de 1,5 millones de llamadas anuales, además de prestar más de 800.000 servicios de reparación al año.

**¿Y cómo resuelven la delicada cuestión de la omnicanalidad?**

En Multiasistencia, la omnicanalidad es un elemento fundamental a la hora de ofrecer el mejor acompañamiento posible y experiencia al cliente durante la gestión del siniestro. La clave de la omnicanalidad reside en que el cliente reciba la misma atención y calidad en el servicio, independientemente del canal que elija para realizar la gestión.

Por tanto, queremos estar presentes allí donde se encuentren de manera natural nuestros clientes, en todos y cada uno de sus canales habituales. Realizamos procesos continuados de escucha y observación, además de análisis por parte de especialistas y analistas, y los últimos resultados siguen priorizando la voz como primer canal, por la confianza que genera.

El uso de la voz es sin duda una de las soluciones que continuará creciendo en los próximos años, de ahí que hace años desarrolláramos con éxito nuestro voicebot Macarena para la gestión integral de siniestros de hogar. El garante de una experiencia uniforme independientemente del canal de notificación de un siniestro son los smart contracts, que aseguran una interpretación homogénea y automática de los términos de la póliza del seguro de hogar, independientemente del canal.

Otro claro ejemplo de la búsqueda de esa omnicanalidad es la videoperitación, algo en lo que

**JOSÉ ANTONIO MOLLEDA**  
MULTIASISTENCIA

### UNA HISTORIA DE LIDERAZGO

José Antonio Molleda Fernández es experto en innovación, transformación digital y planificación estratégica corporativa. Ha desempeñado posiciones de responsabilidad en compañías y consultoras líderes como Boston Consulting Group, CEMEX o Repsol. Actualmente es miembro del Comité de Dirección de Multiasistencia y lidera el área de desarrollo de producto e innovación para servicios al hogar, a nivel mundial, del grupo Allianz Partners.

José Antonio ha desempeñado un papel fundamental como miembro del equipo directivo de Multiasistencia, a cargo de la operación de venta de la compañía en hasta dos ocasiones y ha liderado con éxito el desarrollo y expansión internacional en Portugal, Italia y Brasil, siendo miembro de los Consejos de Administración de tres Joint Ventures.

José Antonio es licenciado en Ingeniería Industrial por la Universidad Politécnica de Madrid y realizó el Executive Development Program (BEP) en Babson College, Massachusetts.

llevamos trabajando desde el confinamiento. Actualmente supone un factor clave de mejora de tiempos de respuesta y, por consiguiente, de la experiencia del cliente; así como para reducir los costes que puede suponer un siniestro para las compañías. Se trata de otro ejemplo de éxito, ya que hemos conseguido llegar al 80% de videooperación, dejando únicamente en un 20% la necesidad de un perito presencial.

#### De qué manera operan con la nube, ¿multicloud, privada, pública?

En Multiasistencia hemos optado por sistemas cloud frente a sistemas on premise. En cuanto al negocio de la nube, hemos calibrado cuándo operar con la nube de manera pública, con infraestructuras públicas y estandarizadas, para así poder aprovechar la escalabilidad; y en qué situaciones operar con la nube de manera privada, para poder mantener la mejor protección de datos, cumpliendo con todos los requisitos legales que las nuevas regulaciones europeas y nacionales exigen, procurando incluso llegar más allá reforzando aún más la seguridad.

#### ¿Qué uso hacen de la inteligencia artificial en el análisis de los datos?

En Multiasistencia hemos desarrollado un modelo operativo y tecnológico único en el mercado, basado en inteligencia analítica y en la digitalización total del proceso de tramitación de siniestros, actuando así como socio tecnológico de nuestros clientes. Gracias a la tecnología y a nuestra manera de aproximarnos a la industria, como lo haría una insurtech, a la hora de diseñar e implementar nuestros activos digitales, podemos sacar el máximo partido al profundo conocimiento del sector que tenemos tras más de 35 años de experiencia, así como a la exhaustiva base de datos de la que disponemos y a nuestra amplia experiencia en atención al cliente y en el servicio de reparación.

Tenemos ejemplos del uso de la inteligencia artificial para casos de uso de impacto en el sector asegurador: Macarena (nuestro voicebot basado en NLP), BillMA (para la validación automática de presupuestos de reparaciones, basada en más de 30 algoritmos de AI), PreventX (uso de datos para la prevención de eventos meteorológicos) y Prima (modelos predictivos basados en deep learning para apoyar las decisiones del departamento de suscripción).

#### ¿Cómo trabajan en torno a la experiencia de usuario?

Nuestra estrategia se basa en dos pilares principal-

mente: 1) Nuestros activos digitales que nos permiten adaptar radicalmente el Customer Journey del cliente en ese mismo instante, decidiendo en el momento cuál es la siguiente mejor acción, caso por caso, en función de miles de variables, mejorando la experiencia del cliente como nunca antes.

2) Nuestro profundo nivel de digitalización que nos permite analizar de manera pormenorizada, posteriormente, la experiencia del cliente en detalle e identificar los puntos débiles a través de tecnologías específicas como el 'Sentiment and Speech Analytics'. Este feedback accionable nos permite mejorar cada día aquellas interacciones que aún suponen un punto de dolor.

En definitiva, combinamos digitalización y personalización para garantizar a nuestros socios la mejor asistencia para sus clientes.

#### ¿Qué nivel de madurez digital detecta en sus clientes?

A nivel B2B, nuestros socios valoran cada día más la innovación tecnológica y, pese al contexto actual, la inversión ha aumentado en el último año. Nosotros hemos notado no solo una aceleración sino una profundización en materia de digitalización que se ha reflejado en la implementación en real de varios pilotos.

Respecto a los clientes finales, hay una clara tendencia hacia la autogestión del siniestro mediante canales digitales: los asegurados cada vez confían más en las nuevas tecnologías para poder gestionar sus siniestros. Si bien es cierto que continúa existiendo la tendencia a preferir el contacto humano para los supuestos más complejos, cada vez se confía más en tecnologías como los voicebots o los chatbots y el grado de satisfacción es alto o muy alto al comprobar que la gestión del siniestro se agiliza.

Además, en Multiasistencia apostamos por incorporar nuestros servicios allí donde el cliente final se encuentra más cómodo, en sus canales de comunicación preferidos, como Whatsapp. Por ello ahora sí existe una tendencia favorable hacia el uso de chatbots y voicebots, esta madurez digital está siguiendo una progresión ascendente.

Para que esta madurez digital se consolide hay que humanizar las herramientas que se utilizan para dar servicio, dejando patente que detrás de toda esa tecnología hay un gran equipo de profesionales cualificados que trabajan para ofrecerles la mejor asistencia. A día de hoy, Macarena tiene una calificación de satisfacción de 4,2 / 5 por parte de los asegurados que la han utilizado.

### ¿Cuál es la evolución del sector de seguros (blockchain, biometría, realidad virtual)?

El futuro del sector asegurador pasa por una necesaria transformación digital e incorporación de soluciones innovadoras basadas en el big data, la inteligencia artificial, el IoT o el blockchain para mejorar sus servicios. Las herramientas digitales del presente y del futuro están basadas en datos y van a ser esenciales especialmente para la asistencia del hogar.

IoT por ejemplo está revolucionando la experiencia en nuestros hogares, convirtiéndolos en lugares mucho más cómodos, entretenidos, seguros y sostenibles. Se prevé que el valor del mercado de dispositivos domésticos inteligentes crezca hasta los 174.000 millones de dólares en 2025. En otras palabras, lo que vemos hoy en términos de aplicaciones y electrodomésticos inteligentes conectados es solo la punta del iceberg.

Los hogares se volverán más inteligentes gracias al aprendizaje automatizado, incorporando tecnología impulsada por IA, como el reconocimiento facial, que se convertirá en una característica de los sistemas de seguridad del hogar.

Con el lanzamiento global del 5G, así como la tecnología wifi 6, los dispositivos domésticos inteligentes estarán conectados por redes más rápidas y potentes, lo que significa un mejor acceso a los datos y recursos de procesamiento en la nube.

### ¿Cuál su estrategia en torno a IoT?

En Multiasistencia estamos profundamente implicados en el diseño y desarrollo de soluciones que combinen servicios de prevención y asistencia domiciliar de IoT. Nuestro objetivo es ofrecer a los clientes nuevos servicios preventivos para anticiparnos a los riesgos, así como optimizar los consumos.

Al integrar elementos inteligentes en el hogar, pretendemos automatizar acciones, programar dispositivos para prevenir daños y detectar comportamientos o patrones de consumo inusuales. Las soluciones de IoT están evolucionando rápidamente y, aunque todavía no ha habido un despliegue masivo de estas soluciones, existen muchas iniciativas que muestran casos atractivos de uso, tanto para clientes finales como para aseguradoras. Estamos desarrollando soluciones para viviendas conectadas que disparan alertas en caso de siniestro y permiten realizar acciones de forma automática, sin la intervención de la compañía aseguradora o de asistencia. El objetivo es acelerar la detección y resolución de la incidencia, mejoran-



do exponencialmente la experiencia del cliente y reduciendo el coste de resolución. En esta línea, estamos estudiando soluciones relacionadas con el uso de sensores para recopilar datos de consumo de agua, detectores de vidrios rotos, dispositivos de racionalización del consumo eléctrico y protocolos automáticos conectados a sensores de humo o sistemas de videovigilancia.

### ¿Y cuál es el futuro de una empresa de seguros como la suya?

Como conclusión, diría que, si de algo estamos seguros, es de que la evolución del sector debe sobrepasar la mera digitalización para acabar, en un modelo biónico. En Multiasistencia estamos obsesionados con la simbiosis entre humanos y máquinas: creemos en la interacción 'natural' entre ellos. Estamos convencidos de que el futuro pasa por combinar lo mejor de ambos mundos.

Una organización biónica permitirá incrementar la eficiencia al automatizar los servicios, mientras que los agentes humanos se enfocan en los casos más complejos o emocionales en los que pueden agregar verdadero valor. Mediante todas estas tecnologías, se ha de tratar de crear automatizaciones a escala, para habilitar una verdadera eficiencia operativa entre herramientas y agentes que se presten soporte en tiempo real. ■

**La tecnología Agile permite reducir a Multiasistencia hasta un 75% el time to market y los fallos operativos hasta un 50%**