



MEDIACIÓN / NEWS

Carta a un Mediador de Begoña Larrea, directora general de Summa

Redacción

15 de marzo de 2021



Begoña Larrea, directora general de Summa, ha escrito una particular Carta a un Mediador a través de Community of Insurance, que por su interés para la mediación, reproducimos íntegramente:

«Querido mediador,

Tenemos en común esta **profesión tan bonita y que tantas alegrías nos ha dado durante tanto tiempo**. Hoy quiero compartir contigo algo que me apasiona, que me ha dado las mayores alegrías y me ha provocado las más profundas frustraciones; pero que, con el paso del tiempo, sólo puedo decir, ¡es fantástico!

¡Por donde empiezo! En cuanto te diga que se trata de tecnología vas a pensar “otra que me viene con la misma milonga, **¡si la tecnología no funciona!**”. Y en parte, estoy de acuerdo contigo, la tecnología no siempre funciona. Pero si dices que no funciona, es que una vez lo intentaste y por eso te escribo esta carta.

A nosotros en Summa tampoco nos funcionó, ni la primera, ni la segunda, ni la tercera vez que probamos. Esto fue hacia el 2014, hoy no sólo hemos conseguido que la tecnología funcione, sino que no concebimos el negocio sin tecnología. Hacemos muchísimas más cosas de las que hacíamos, somos más eficaces, tenemos más tiempo para dedicar al cliente y todo esto **redunda en mas capacidad de fidelización y de venta**.

Estarás pensando, “si hace un rato me has dicho que estabas de acuerdo conmigo”. Sí, lo he dicho y lo mantengo, la tecnología nunca va a funcionar si la empresa no esta preparada para hacer que funcione. Así que antes de empezar nos pusimos manos a la obra para preparar la empresa y su modelo de negocio y hoy tenemos una plataforma tecnológica que compartimos con otros mediadores y a todos nos funciona de maravilla.

Te preguntarás, ¿cómo tengo que preparar la empresa?. Ahora que nadie nos escucha, te digo como:

- Empezando por ti. Tienes que tener claro que si te embarcas es porque crees que va a funcionar y no vas a tirar la toalla a la primera de cambio.
- Tienes que ser fiel a tu negocio. La tecnología tiene que estar alineada con tu negocio, te tiene que servir a ti y de nada te sirve la de otro que quiere dedicarse a otros ramos, a otro tipo de venta o que este especializado en un tipo concreto de negocio que no es el tuyo.
- Olvídate de los fuegos artificiales. Empieza por cosas sencillas, poco a poco, según lo vayas consiguiendo, irás evolucionando y alcanzando nuevas metas.
- Destina presupuesto a conseguirlo. La tecnología no es tan cara, lo realmente caro son los recursos humanos que se necesitan para poner en marcha un proyecto de transformación digital. Empezando por tu coste, tendrás que dedicarle tiempo al proyecto, y siguiendo por personal de procesos, informática, diseño gráfico...
- El corazón tiene que estar limpio. La tecnología necesita una base de datos donde guardar la información que maneja el negocio y tiene que estar ordenada, catalogada y tipificada. Si partes de una base de datos limpia, podrás hacer lo que quieras, siempre funcionará.
- Tienes que hacer guías. Tanto para conseguir que la tecnología haga lo que tú quieres, como para conseguir que luego funcione cuando interactúa con tus empleados, hay que hacer todos los procedimientos para que nadie se pierda.

A partir de aquí, BMP, RPA, AI, Web Services.... la tecnología que quieras, el programa que sea, todo funcionará.

Y, recuerda, la tecnología te ayudará a ser más eficaz y **te devolverá el tiempo que has ido perdiendo para relacionarte con los clientes**, vender más, gestionar más de cerca los siniestros... Pero tú no puedes ser el “hombre orquesta”, hacer muchas cosas a la vez, incluso alguna que desconoces y hacerlo bien. Necesitarás recursos especializados.

Por último, si necesitas que te ayudemos en algo, no dudes en ponerte en contacto conmigo <https://es.linkedin.com/in/blarrea> estaré encantada de ayudarte en lo que pueda.

Un abrazo,

Begoña Larrea»