



**Raúl Prieto,**  
CIO - MAPFRE Digital Health  
y miembro del Grupo  
Telecomunicaciones  
de AUTELSI

# Ecosistemas y tecnología

**En los últimos años la apuesta de las grandes compañías por el desarrollo de modelos de negocio basados en la integración de servicios de terceros se ha redoblado, y más aún por aquellas cuyos productos core han alcanzado un grado de madurez de mercado tal que requieren de estos servicios de terceros para diferenciarse e incrementar su propuesta de valor.**

Este es el caso de las empresas del sector Telco, donde cada vez vemos más ejemplos del valor del ecosistema mediante la comercialización productos de seguridad en el hogar o incluso de salud que complementan los paquetes tradicionales de servicios de telecomunicaciones. Esta misma estrategia forma parte del roadmap de muchas entidades del sector banca seguros, donde existe un esfuerzo constante de diferenciación con el fin de evitar la comoditización de los productos financieros y aseguradores.

## EL PAPEL DE LA TECNOLOGÍA

La tecnología disponible para afrontar la evolución hacia una estrategia de ecosistema es fundamental a la hora de abordar con éxito estos modelos de negocio, y es que muchas compañías, aun con un nivel de madurez elevado de apificación, no contemplan de inicio el desarrollo de plataformas específicas para abordar este tipo de modelos, e intentan descansar sobre sus sistemas core la orquestación de estos nuevos servicios que por esencia y modelo operativo son distintos a los habituales.

Es por ello que, a la hora de afrontar una estrategia integradora de servicios, es muy recomendable contar con una plataforma específica cuya arquitectura tecnológica diseñada y construida

específicamente con ese objetivo, para hacer sencilla la integración de terceros, donde las APIs, además de contemplar la exposición de servicios con operaciones propias, contemple modelos que permita la ingesta de datos y el mapeo de operaciones de terceros dándoles cabida de forma estandarizada dentro del ecosistema.

Desde una arquitectura de integración será además mucho más sencillo el gobierno de la experiencia de usuario de forma intermediada, elemento fundamental a la hora de abordar este tipo de estrategias, porque, aunque el servicio sea prestado por un tercero, la relación con el usuario se produce siempre a través de sistemas propios permitiendo la estandarización E2E de la experiencia de cliente, tanto en las comunicaciones, como el consumo y especialmente en gestión de los datos de usuario generados dentro del ecosistema.

Estos datos de usuario son a su vez el activo sobre el que se construye la relación, puesto que el ecosistema protege la difusión de los mismos, pero sobre todo porque permiten al propio ecosistema ofrecer al usuario una experiencia personalizada mediante la recomendación de servicios de interés, elemento sobre el cual se aterriza esta nueva propuesta de valor añadido.

Destacar e incluir, como parte del ecosistema tecnológico, la necesidad de contar con un equipo de personas que gestiona las tecnologías desde una perspectiva ágil, no solo en las fases de integración sino también en la posterior operación de la plataforma, donde apoyados en las capacidades de propia plataforma y específicamente en las capacidades de automatización, permiten un seguimiento proactivo de los niveles de servicio de los terceros con el fin de garantizar una experiencia de calidad a sus clientes.

Como conclusión indicar que, si bien la tecnología nunca debería ser un fin en las compañías cuyo modelo de negocio está fuera del ámbito puramente tecnológico, la realidad es que una correcta estrategia alineada con los nuevos modelos de negocio, y una apuesta mediante la inversión por las plataformas de integración, pueden llegar a tangibilizarse en un valor diferencial para el negocio, no solo por las capacidades que aporta para la intermediación de la experiencia de usuario o el tratamiento y la puesta en valor de los datos, sino también por la velocidad que aporta en el go to market de nuevos productos y servicios, esencial en un mercado tan dinámico con el actual. ■