

## “La transformación digital es una realidad en el entorno cambiante en el que nos movemos”

Sabine Weber,  
Directora Corporativa de Soporte a la Operación (COO)

Licenciada en Económicas con especialización en los mercados de Latinoamérica por la Eberhard-Karls-Universität, Tübingen. Sabine Weber se incorporó a SOLUNION como Directora Corporativa de Recursos Humanos. Antes ejerció como Directora de esta área en Euler Hermes Alemania, donde además fue miembro del Executive Management desde 2001, y desempeñó distintos cargos en riesgos, siniestros y recobro, y fue responsable del Área de Gestión de Proceso y Proyectos. En 2019, fue nombrada Directora Corporativa de Soporte a la Operación (COO) de SOLUNION.

■ **SOLUNION: El área que dirige aglutina los departamentos de Organización, Operaciones e IT. Son tareas diversas que influyen de forma decisiva en la estrategia de la compañía. ¿Podría detallarnos, en términos generales, cuáles son sus principales funciones dentro de SOLUNION? ¿Cómo contribuyen al cumplimiento de los objetivos y a la sostenibilidad del negocio?**

**Sabine Weber:** En nuestra área trabajamos sobre temas tecnológicos, procesos y datos. Por tanto, una de nuestras funciones es dar soporte al negocio a través de la implementación de procesos de automatización más eficientes para dar un servicio excelente a nuestros clientes. Eso implica la implantación de nuevos sistemas informáticos, buscando siempre la eficiencia a la hora de atender a nuestros clientes y que estos sientan la simplificación en operativas, por ejemplo, en los sistemas online. Algo especialmente novedoso es que incluimos sus opiniones en los nuevos desarrollos porque, al fin y al cabo, son para su uso.



El principal objetivo de todo esto es aumentar la productividad de la compañía, lo que tiene un impacto sobre los costes, lógicamente, pero también sobre el servicio y la satisfacción de nuestros clientes, concentrándonos cada día en aquellas tareas de servicio altamente relevantes para ellos.

Otra función destacada es la gestión y el análisis de los datos que utilizamos, en primer lugar, para mejorar los procesos y controlar el negocio, pero también para entender lo que necesitan nuestros clientes y adaptar nuestra actividad a su medida. A través de los datos, podemos medir su satisfacción, por eso es esencial trabajar con ellos para seguir adaptándonos a las nuevas tendencias y necesidades del mercado con productos innovadores.

Quiero destacar nuestro papel en la transformación digital. El Área de Operaciones hace realidad esta apuesta con la implantación de procesos tecnológicos, simplificados y eficientes. Dentro de la transformación digital, un punto clave es la flexibilidad que necesitan las compañías para adecuarse con rapidez al cambio. Como cualquier otra empresa, SOLUNION ha de tener la flexibilidad suficiente para adaptarse a las nuevas formas de trabajo, a los nuevos retos de los mercados y, también, a las nuevas tecnologías que cambian de forma muy rápida.

■ **S: La transformación digital, ¿constituye un reto, una oportunidad, una necesidad...?**

**S.W:** Es una realidad. En un estudio reciente de la consultora PWC, el 78% de las empresas españolas considera una necesidad trabajar en la digitalización de sus procesos, eso está en línea con las empresas europeas. Está claro que, hoy en día, las empresas que no sean capaces de conseguir el cambio digital tendrán difícil mantener su posición en el mercado, especialmente en el sector financiero. Los canales de comunicación con los clientes y los colaboradores, la rapidez de soluciones que hay que ofrecer, oportunidades tecnológicas, nuevos productos y la forma de trabajar, todo refleja la transformación digital. Por eso es una realidad en el entorno cambiante en el que nos movemos. Otra cuestión muy importante: las personas son esenciales para la adaptación a este entorno, mediante las nuevas formas de trabajar y su preparación a través del aprendizaje continuo.

■ **S: Mejora de la productividad, control de costes, búsqueda de eficiencia... ¿Cuáles son, a su juicio, los motores del cambio en una compañía?**

**S.W:** Los motores del cambio de una compañía son los procesos o cómo hacemos las cosas. Mediante

procesos eficientes es posible mejorar la productividad, controlar los costes y alcanzar la flexibilidad necesaria para que la transformación digital sea realidad. Pero detrás de esos procesos siempre hay personas y sin ellas el cambio no puede existir.

■ **S: ¿Cuándo podemos decir que una empresa es verdaderamente innovadora?**

**S.W:** Cuando sabe adaptarse al cambio con ideas nuevas e implementaciones rápidas. Para eso se necesita una organización que sea capaz de vivir los procesos de innovación, probar nuevas ideas y estar abierto al aprendizaje continuo. Sin eso, la innovación no va a funcionar.

■ **S: ¿SOLUNION es innovadora?**

**S.W:** Vamos por buen camino. En los últimos años, hemos llevado a cabo muchas iniciativas tecnológicas y de digitalización. También hemos participado en distintas acciones que han realizado nuestros accionistas, Euler Hermes y MAPFRE. Todo ello, nos ha permitido estar entre los líderes que están trabajando sobre la digitalización.

■ **S: Efectivamente, la transformación del mundo profesional no solo es digital, sino también cultural y organizacional. ¿Qué tipo de metodologías de trabajo están explorando para crear entornos más productivos y colaborativos?**

**S.W:** En SOLUNION hemos creado un entorno de trabajo que promueve la colaboración, un punto esencial para aflorar ideas y alcanzar la eficiencia. Hemos dado ya el paso para implementar la tecnología AGILE en toda la organización y vamos a seguir avanzando en esta línea. El trabajo basado en esta metodología es evidente para conseguir ese cambio cultural.

Hemos lanzado el trabajo a distancia, que permite a los empleados tener más responsabilidad sobre su gestión del tiempo y sus resultados, y también con ello hemos logrado que el compromiso de las personas que trabajan en SOLUNION sea muy alto, algo esencial para alcanzar mejoras continuas a través de nuevas ideas, porque al final se ha comprobado que las empresas con un compromiso muy alto, tienen siempre mejores resultados.

■ **S: En su opinión, ¿cuál es la mejor fórmula para motivar a los equipos e impulsar el cambio dentro de una organización? ¿Cómo se consigue su implicación dentro de SOLUNION?**

**S.W:** La participación, estructuras planas y la colaboración son algunos elementos esenciales, junto a una comunicación que aporte la orientación necesaria para poder seguir el camino



“Los motores del cambio de una compañía son los procesos. Pero detrás siempre hay personas y sin ellas el cambio no puede existir. Toda la organización debe convivir con ese cambio continuo”

del cambio. Un ejemplo es el trabajo que llevamos a cabo con los equipos para identificar mejoras de procesos y de automatización dentro de nuestro proyecto Daryo, una iniciativa que hemos lanzado para reducir tareas manuales repetitivas y acelerar la comunicación con nuestros clientes.

■ **S: Por último, ¿podría adelantarnos algunas de las prioridades para el próximo año?**

**S.W:** Destacaría sobre todo dos: optimizar los servicios online de todos nuestros productos y avanzar en la forma de trabajo AGILE en todo SOLUNION.