



# Transformarse y prosperar con los datos:

## 5 dashboards principales para empresas de seguros

Si aprendimos algo en la última década, es que el cambio es inevitable, en especial en las compañías de seguros. Los desafíos se presentan inesperadamente, así sea una pandemia, una recesión económica o una crisis de deuda, como la que vivimos después del 2008, que generó la peor recesión desde la Segunda Guerra Mundial. También hay algunos desafíos que ocurren con el tiempo y tienen un impacto directo en el sector de las compañías de seguros. Entre estos se encuentran el cambio climático, las tecnologías conectadas y las características demográficas cambiantes de los clientes, según **compartió EY**. Algunos desencadenan nuevos riesgos, generan nuevas responsabilidades y problemas de precios, y exigen nuevas soluciones para satisfacer las necesidades de los clientes. Estos desafíos pueden generar un cambio para mejor o, en algunos casos, paralizar las instituciones financieras.

Incluso en épocas de cambios e incertidumbre, puede aprender algunas lecciones que ayudan a las compañías de seguros a ser más ágiles y resilientes. Reconocer la necesidad de adaptarse durante estos momentos también las ha obligado a reinventar la manera de operar y de interactuar con los clientes. Las principales compañías de seguros, como AIA Singapore, PEMCO, USAA y otras, están acelerando la transformación digital. Además, se centran en actividades basadas en los datos para mejorar la gestión del riesgo, las operaciones y la experiencia del cliente. Establecen un sólido ejemplo para otras que dudan sobre si deben implementar herramientas digitales, adoptar el uso de los datos y aprovechar el análisis avanzado en momentos de incertidumbre. También están mejor posicionadas para el futuro y son capaces de liderar el cambio.



Superar este 'desafío de síntesis' emergente, es decir, cómo integrar nuevas herramientas, tecnologías y técnicas con sistemas antiguos y, al mismo tiempo, conciliar las nuevas ideas audaces de InsurTechs, de los socios del ecosistema y de los nuevos empleados con prácticas establecidas y tradicionales, puede ser el principal factor de éxito para las compañías de seguros en la próxima década”.

— Deloitte, **Panorama de las compañías de seguros 2020** (en inglés)

**Las compañías de seguros de vida norteamericanas que adoptaron el análisis mejoraron su productividad.**

**Un 67 % informó que el análisis redujo los gastos de evaluación de riesgos.**

**Un 60 % dice que la información a partir de los datos crediticios permitió aumentar las ventas y la rentabilidad.**

—Willis Towers Watson, **Encuesta de análisis predictivo de seguros de vida** (en inglés)

A person is pointing at a laptop screen displaying a Tableau HR Dashboard. The dashboard includes a 'Breakdown by Role' bar chart, an 'Attrition Rate by Country' map, and an 'Employee Distribution against Years' bar chart. The person is holding a pen and pointing at the screen. Another person's hand is visible on the right, also holding a pen. The laptop is on a wooden desk with a calculator and a notebook nearby.

La necesidad digital esencial:  
adoptar el análisis de datos para abordar el cambio

El sector de los seguros genera muchos datos e históricamente ha recopilado una gran cantidad de ellos. Sin embargo, ha tardado más en rentabilizarlos. Mientras esperan que surjan oportunidades comerciales, estas organizaciones mejoran sistemas, productos y modelos de negocios antiguos. En su lugar, podrían crear nuevas líneas o modelos de negocios que aprovechen el valor de los datos y el análisis. Asimismo, existe una tendencia cada vez mayor de los clientes de las compañías de seguros hacia las operaciones en línea. Estos buscan interactuar con las marcas, comparar productos y precios, y realizar compras en línea. Esto genera volúmenes de datos cada vez mayores. Afortunadamente, las tecnologías de análisis actuales permiten que todas las aseguradoras utilicen los datos del sector, de los clientes y de negocios de nuevas maneras. Además, modifican lentamente la cultura, los comportamientos y los procesos del flujo de trabajo para facilitar la agilidad y resiliencia empresarial.



Nuestra investigación y experiencia demuestran que para tener éxito es necesario hacer cambios audaces de una escala e inversión significativas. Ahora es un momento apasionante para el sector de los seguros, y los líderes deben actuar con rapidez y convicción”.

— McKinsey & Company, **Estado de los seguros de propiedad y accidentes 2020** (en inglés)

**John Hancock**  
**modificó sus estrategias de marketing y precios, con datos de seguimiento de entrenamientos físicos para generar un flujo constante de información de los compradores a cambio de descuentos en el precio de los seguros de vida.**

Estamos viviendo tiempos difíciles, con tasas del mercado bajas y una economía estancada, y donde la perspectiva recesiva es una realidad y tiene efectos duraderos. En este contexto, las compañías de seguros a nivel mundial se ven obligadas a tomar decisiones críticas con la ayuda de los datos y dar pasos importantes para poder competir y sobrevivir. Según sugiere EY en su informe **Panorama mundial de las compañías de seguros 2020** (en inglés), estas deben invertir en innovaciones digitales, sin perder de vista la clave de la transformación. Al hacerlo, podrán alcanzar la excelencia operativa y lograr mejoras que maximicen el valor para el cliente, garanticen el cumplimiento y reduzcan los costos y riesgos de las tareas de evaluación de riesgos, distribución y reclamaciones. Al mismo tiempo, la madurez analítica de las compañías de seguros evolucionará. También lo hará su cultura de datos, a medida que más empleados comiencen a usar los datos para tomar decisiones importantes a diario.

Contar con el respaldo de un líder de análisis de datos confiable que trabaje codo a codo con usted es esencial para las principales compañías de seguros. El análisis de autoservicio de Tableau ayuda a estas organizaciones en todo el mundo y a empleados de diferentes departamentos del sector, como gerentes, analistas, ejecutivos de cuentas, agentes y líderes de equipos comerciales. Además, permite descubrir fácilmente información crítica para tomar decisiones con confianza y en el momento. Estas decisiones influyen en las operaciones diarias de los equipos que trabajan con los clientes y los equipos administrativos o permiten la estabilización antes, durante y después de una crisis. De esta manera, las compañías de seguros obtienen confianza para seguir adelante con un plan de acción viable cuyos resultados clave pueden incluir los siguientes:

- Realizar ventas cruzadas y reducir la rotación de clientes.
- Determinar de manera fácil y precisa la responsabilidad en las reclamaciones.
- Fortalecer las relaciones con los corredores.
- Mejorar la gestión de riesgos, las operaciones y las experiencias de los clientes.

# Cinco dashboards para mejorar las operaciones, la experiencia del cliente y la gestión de riesgos

Con los siguientes cinco dashboards de Tableau, podrá obtener mayor claridad sobre las tendencias de los empleados que mejoran el índice de abandono de los agentes y el rendimiento comercial, descubrir información clave para transformar las experiencias de los clientes y administrar el riesgo con una mejor visibilidad de las reclamaciones y las actividades relacionadas con fraudes. Descárguelos y pruébelos para superar los cambios y poner en marcha la transformación digital en su compañía de seguros.



OPERACIONES



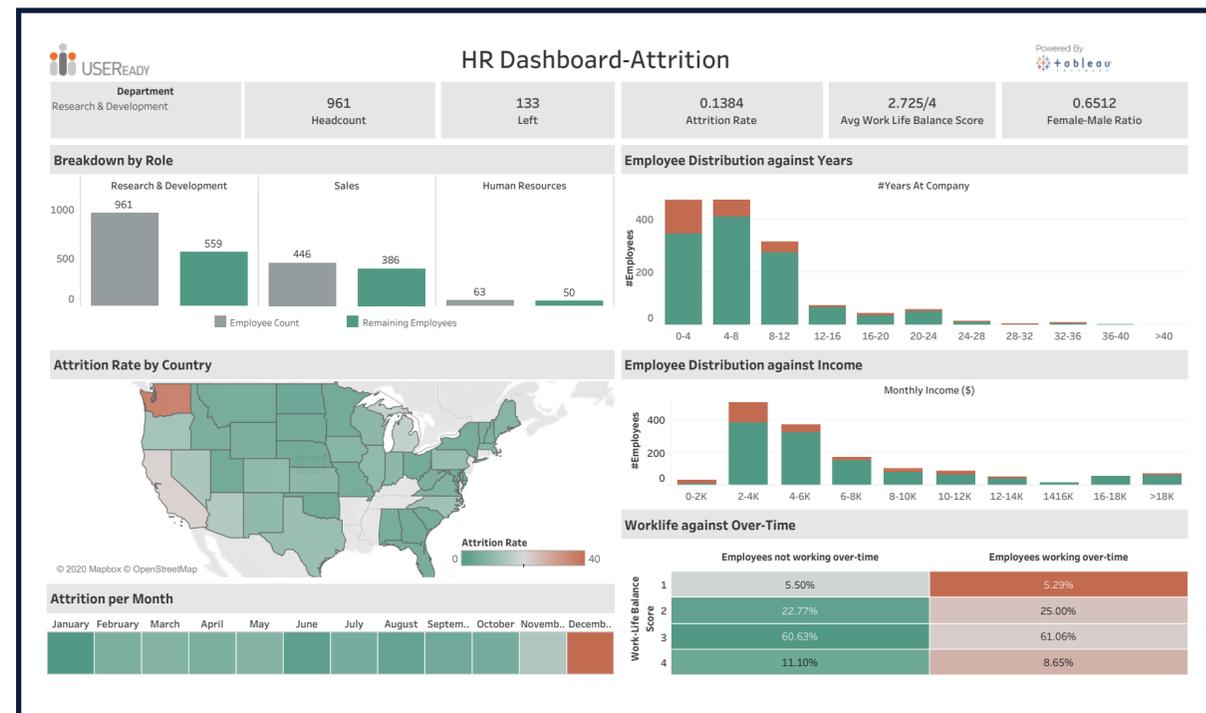
EXPERIENCIAS DEL CLIENTE



GESTIÓN DEL RIESGO



## Dashboard de índice de abandono de agentes de compañías de seguros

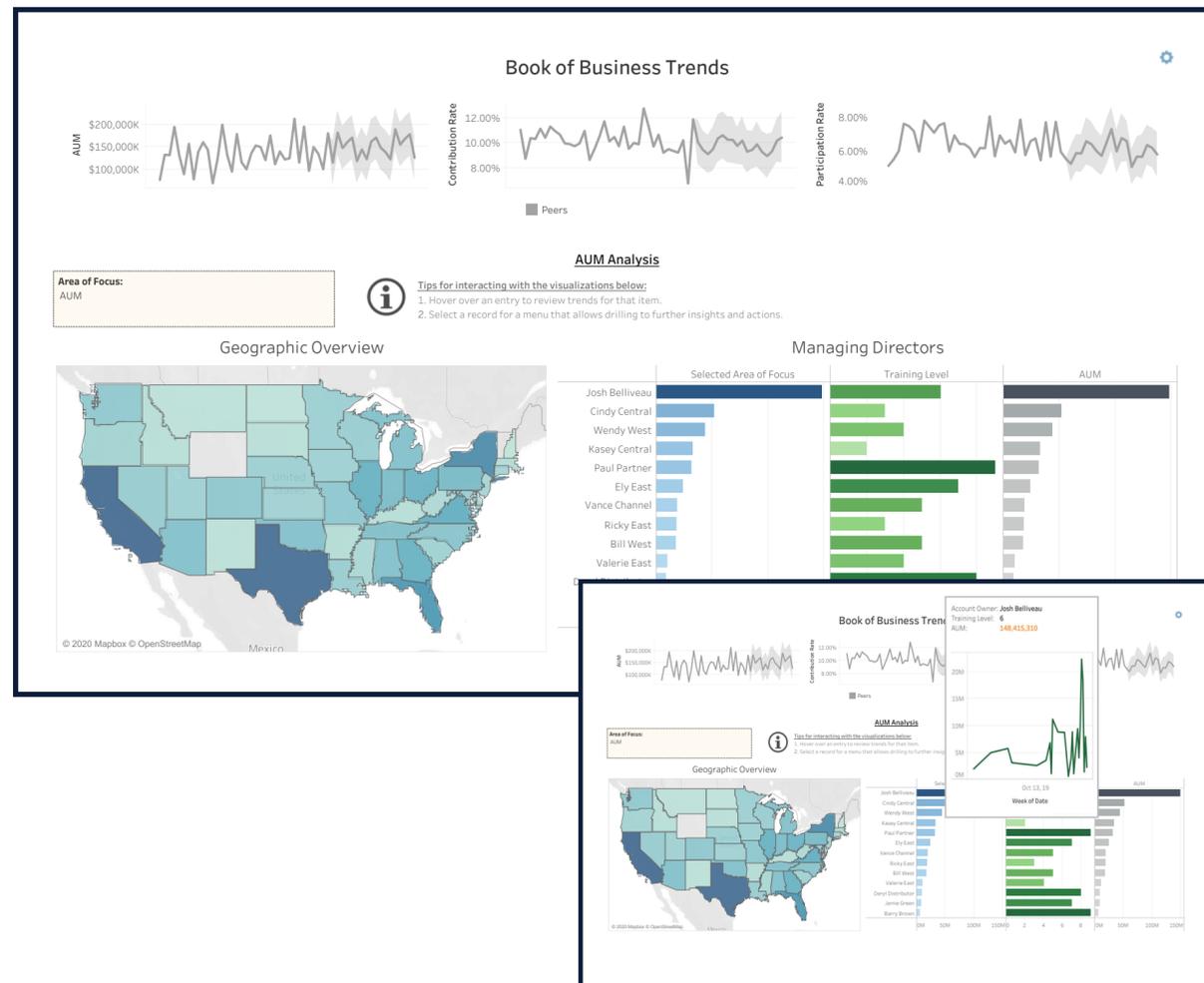


Hacer un seguimiento del índice de abandono de agentes es importante para cualquier negocio. Afecta la capacidad de la organización de gestionar el riesgo y optimizar las operaciones y la productividad. En el contexto actual de grandes cambios, la resiliencia de las compañías de seguros incluye muchos factores. Uno de ellos consiste en mantener una fuerza laboral productiva y satisfecha. Este **dashboard de índice de abandono de agentes de compañías de seguros** (en inglés) fue creado por **USEReady**. La empresa es socia de Tableau y es pionera en soluciones, prácticas recomendadas y procesos de inteligencia de negocios, análisis de datos, big data, recursos de la nube y prácticas de Salesforce. Este dashboard es útil para líderes de empresas y personal de recursos humanos, ya que les proporciona información clara de la rotación en las diferentes áreas del negocio: ventas, investigación y desarrollo, etc.

Descubra las tendencias de abandono de personal según características demográficas, zonas geográficas, el tiempo o incluso los niveles salariales. En la actualidad, más que nunca, los empleados potenciales y existentes atribuyen una alta prioridad al equilibrio entre la vida laboral y la personal. La calificación promedio del equilibrio entre vida laboral y personal ayuda a los líderes a supervisar de cerca cómo el trabajo en el tiempo afecta las tasas de equilibrio entre vida laboral y personal de los empleados. Esto también puede repercutir por supuesto en la experiencia del cliente.



## Dashboard de negocios de compañías de seguros



Dashboard de negocios de compañías de seguros:  
desglose de directores generales

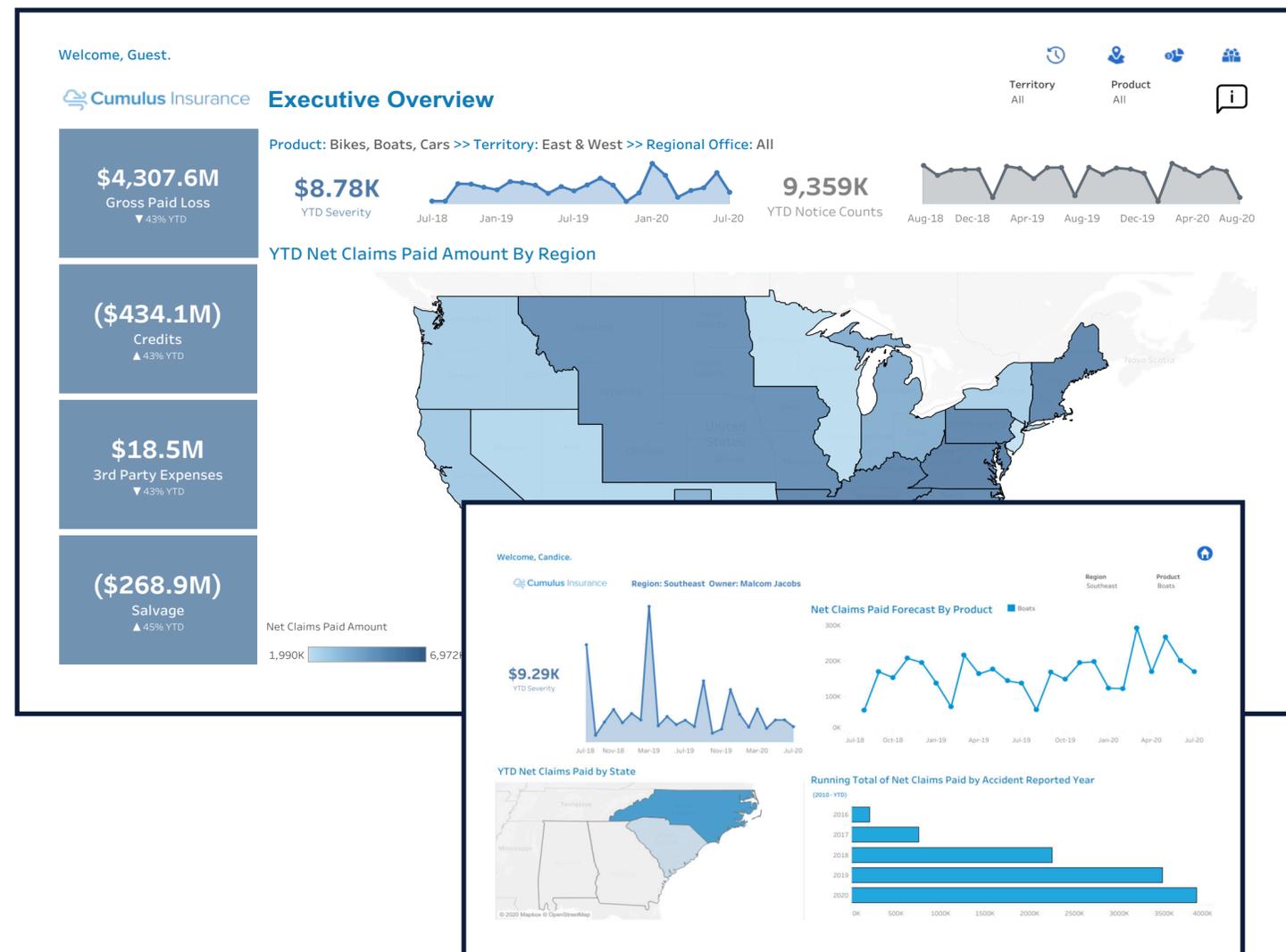


En este **dashboard de negocios de compañías de seguros** (en inglés), se ofrece una vista rápida para que los líderes de compañías de seguros puedan ver los planes de contribuciones definidas, los activos bajo gestión (AUM) y las tasas de participación de los directores generales. Comprenda mejor las tendencias clave y los pronósticos en estas áreas. Para hacerlo, seleccione la métrica que desea explorar en el menú desplegable “Areas of focus” (Áreas de enfoque). Cuando realice una selección, obtendrá información de todo el país y detalles de cada director general bajo su alcance. Al filtrar la vista por participación, AUM o contribución, podrá explorar mejor qué directores generales tienen dificultades en ciertas áreas y cómo eso podría afectar otros aspectos, como la rentabilidad.

Para ello, puede reordenar la lista de directores según su rendimiento en la hoja de directores generales (imagen inferior). Si hace clic en alguna de las barras del gráfico de directores, se abrirá una descripción emergente con un gráfico de líneas de la tendencia de rendimiento del director, su cantidad de AUM y su nivel de capacitación, con la opción de profundizar más en la información. En la descripción emergente, tiene la opción de comparar un director con sus homónimos y revisar sus patrocinadores y su registro en Salesforce. Además, también puede crear un elemento de acción dentro de Salesforce. Este dashboard demuestra cómo puede integrar Tableau en su sistema de administración de relaciones con los clientes (CRM) de Salesforce y visualizar métricas clave para descubrir información útil. Todo eso es posible sin salir de la plataforma de CRM.



## Dashboard del resumen ejecutivo sobre reclamaciones de seguros



Dashboard del resumen ejecutivo sobre reclamaciones de seguros: desglose por región

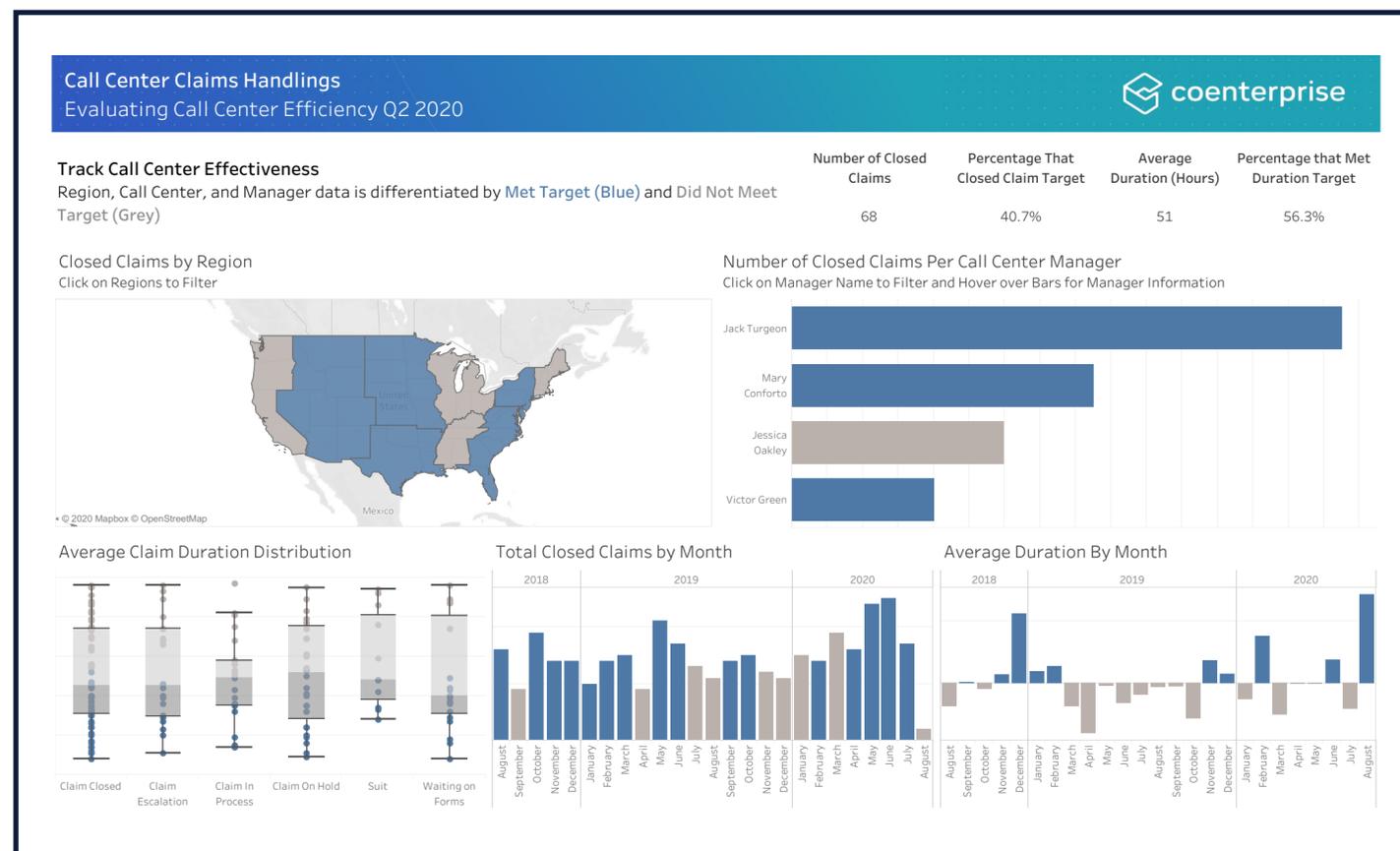
Como líderes, para comprender el rendimiento del negocio de seguros, es necesario supervisar y administrar varias áreas clave. Una de ellas son las reclamaciones. Este **dashboard del resumen ejecutivo sobre reclamaciones de seguros** (en inglés) ofrece visibilidad y evalúa cuánto paga en reclamaciones, con qué frecuencia, cuáles son los índices de pérdidas en relación con las primas que ingresan y mucho más. Filtre la vista por análisis histórico, análisis regional, costos regionales o subordinados directos. Para hacerlo, seleccione los iconos en la parte superior derecha.

Para los responsables de reclamaciones, se trata de una referencia fundamental para mantenerse al día sobre la actividad y el rendimiento de las reclamaciones por línea de productos en los diferentes territorios. Además, permite explorar rápidamente los principales KPI, como las pérdidas brutas pagadas, los créditos, los gastos de terceros y el valor residual. También puede ver la gravedad y los recuentos de reclamaciones desde el comienzo del año hasta la fecha, con la posibilidad de investigar los datos por región.

Por ejemplo, si desea explorar la cantidad de reclamaciones netas pagadas en la región sureste, seleccione el área en el mapa (consulte la imagen inferior). Al hacerlo, se abrirá una descripción emergente con la opción “Region Drilldown” (Desglose por región). Si la selecciona, accederá a un nuevo dashboard con la gravedad de las reclamaciones, la cantidad por estado, una comparación anual de las reclamaciones pagadas y el pronóstico por producto.



# Dashboard de administración del centro de asistencia telefónica de una compañía de seguros

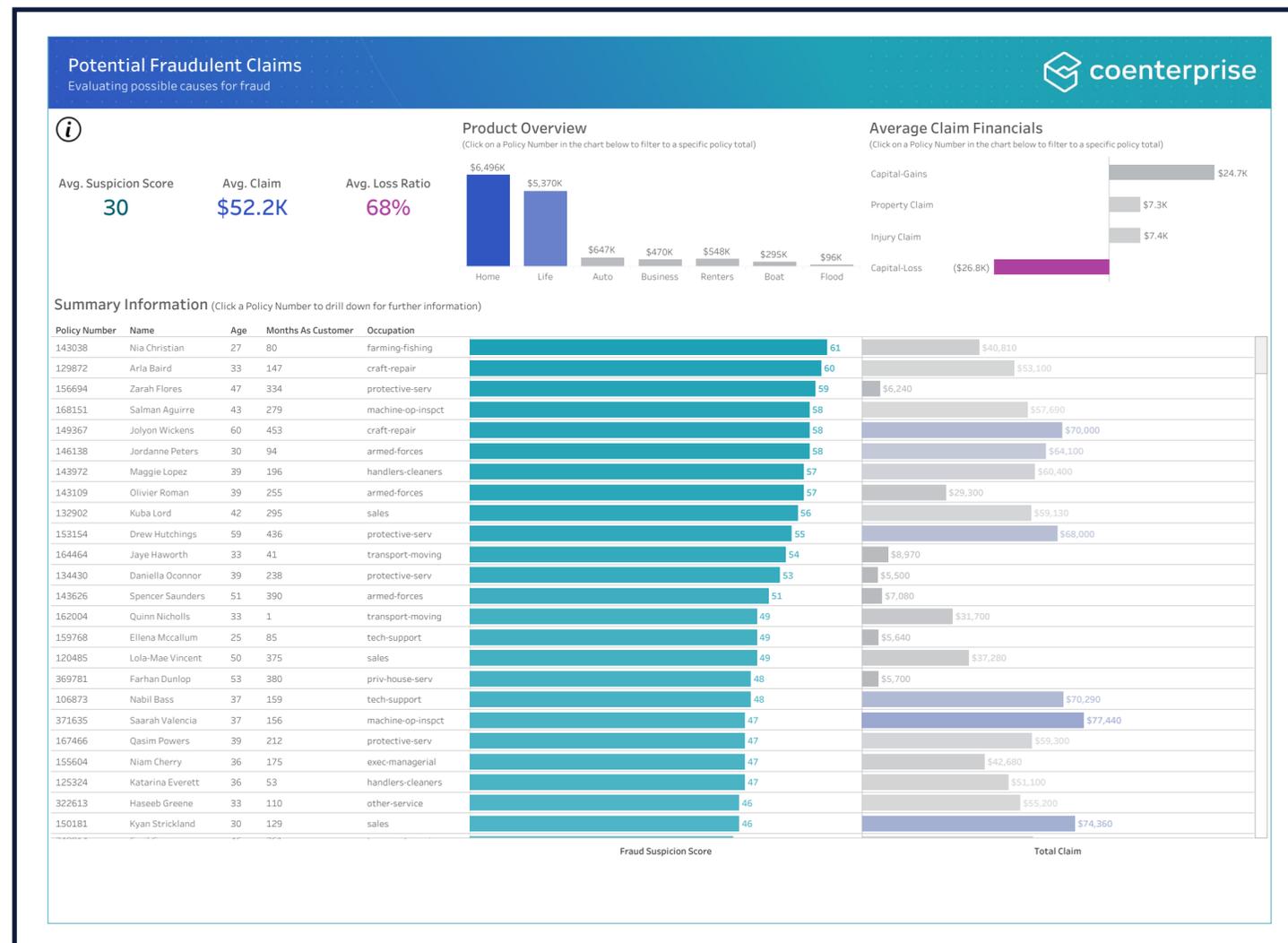


Este es un **dashboard de administración del centro de asistencia telefónica de una compañía de seguros** creado por **CoEnterprise**. Esta empresa es uno de los principales socios de Tableau y ayuda a sus clientes a acelerar el tiempo para la obtención de beneficios de sus inversiones en análisis. El dashboard evalúa trimestralmente la eficiencia del centro de asistencia telefónica. Los gerentes de centros de asistencia telefónica de compañías de seguros a nivel nacional pueden usar este dashboard para ver qué regiones cierran reclamaciones según un objetivo específico. De esta manera, pueden asegurarse de que las reclamaciones de los clientes se procesen a tiempo. Conozca rápidamente la duración promedio de una reclamación en sus diferentes etapas (una reclamación cerrada o pendiente, a la espera de formularios, etc.) en la hoja inferior izquierda del dashboard. Tener reclamaciones abiertas durante mucho tiempo no es ideal para las compañías de seguros, el personal de reclamaciones ni para los gerentes que están tratando de alcanzar objetivos. Tampoco para los clientes que quieren y necesitan que se gestione su reclamación. La información que se obtiene aquí puede influir en los cambios para mejorar las experiencias de los clientes relacionadas con las reclamaciones.

Explore más detalladamente la administración de reclamaciones por región y la cantidad de reclamaciones cerradas por mes y por empleado. Al visualizar el rendimiento individual del personal, podrá ayudar a los gerentes a descubrir por qué un miembro del equipo supera a sus colegas. A su vez, esta persona podrá compartir sus consejos con aquellos que tienen un rendimiento inferior. Contar con este nivel de detalle también genera oportunidades potenciales de aprendizaje y mentorías.



# Dashboard de reclamaciones fraudulentas de seguros



Este **dashboard interactivo de reclamaciones fraudulentas de seguros** fue creado por **CoEnterprise**. El dashboard permite a los ajustadores de reclamaciones identificar las reclamaciones que consideran sospechosas y potencialmente fraudulentas, supervisarlas y hacer un seguimiento de ellas rápidamente. La calificación del nivel de sospecha se genera para cada reclamación en función de una serie de factores relacionados con el fraude. Esta puntuación brinda una vista rápida con imágenes y detalles útiles del incidente, por ejemplo, el número de participantes, la ubicación y el tipo de colisión. Además, se incluye un perfil completo del cliente en la hoja superior izquierda con información adicional de contexto. Esto ayuda a los ajustadores a decidir rápidamente cuándo y cómo tomar medidas sobre la reclamación.

# Cómo las compañías de seguros usan Tableau para aumentar su resiliencia

Tableau es la plataforma de inteligencia de negocios empresarial elegida por más del 90 % de las organizaciones de servicios financieros de Fortune 500. Además, ayuda a muchas compañías de seguros a implementar y adaptar el análisis para gestionar el cambio. Explore algunas de sus historias y descubra cómo el uso de los datos benefició el negocio y a sus clientes.

## USAA

En **USAA**, es esencial mantener la eficiencia, la satisfacción de los miembros y el crecimiento al mitigar los riesgos operativos y del ciclo de vida del producto. Los analistas de riesgos utilizan datos de varios sistemas. Estos incluyen sistemas de administración de problemas, de evaluación operativa, de administración de relaciones con los clientes (CRM) y de gobernanza empresarial, gestión de riesgos y cumplimiento (EGRC). De esta manera, USAA se asegura de cumplir con las métricas clave de rendimiento. Con Tableau, USAA puede conectarse a todas sus fuentes de datos. Además, crea dashboards y visualizaciones basados en un centro de datos centralizado. Al unificar y agilizar la generación de informes sobre los datos con Tableau, los analistas pueden elaborar informes coherentes y precisos en cuestión de segundos, en lugar de en un mes. Asimismo, los empleados son capaces de tomar mejores decisiones más rápido y tienen la seguridad de que los datos que están usando son los correctos.

## PEMCO

El equipo de reclamaciones de **PEMCO** debe abordar constantemente un gran volumen de reclamaciones de seguros. Y estas se encuentran en diferentes etapas del proceso de resolución. Antes de empezar a usar Tableau, los ajustadores debían realizar un seguimiento manual de los reclamos. Con este sistema, era muy probable que se produjeran errores. En ocasiones, las reclamaciones se estancaban o se perdían por completo. Ahora, la información de las reclamaciones se registra en un dashboard de Tableau. Este se conecta directamente con el almacén de datos de PEMCO. El estado de las reclamaciones se supervisa y analiza desde una única ubicación. Allí, los ajustadores recurren al análisis de autoservicio, y los líderes tienen acceso al panorama completo en cualquier momento. Como resultado, se obtiene una mejora significativa en las tasas de cierre de reclamaciones. Esto genera mayor satisfacción del cliente y mejor rendimiento empresarial.



## AIA Singapore

**AIA Singapore** usa Tableau para optimizar las operaciones y analizar la experiencia del cliente. Un equipo dentro del departamento de estrategias dirige un centro de excelencia para capacitar y crear la comunidad de Tableau de esta compañía de seguros. Con el análisis de datos, AIA acelera la toma de decisiones con información oportuna y logra una integración completa en sus 18 mercados diferentes de Asia y el Pacífico. Las operaciones de AIA también son más rápidas. Esto se debe a que utilizan el análisis para descubrir brechas y áreas que generan retrasos en las políticas. De esta manera, pueden brindar un mejor servicio a los clientes con mayor tranquilidad.



## Conclusión

Sabemos que habrá que enfrentar nuevos desafíos en el sector de los seguros, algunos completamente desconocidos y otros que nos resultarán muy familiares. En cualquier circunstancia, pero especialmente en el complejo entorno empresarial actual, Tableau es un socio confiable y a largo plazo. Ayudamos a las compañías de seguros en todo el mundo a implementar el análisis de forma escalable, gestionar riesgos y hacer crecer sus negocios. Satisfacemos sus necesidades de datos, desde las más básicas hasta las más complejas con análisis de autoservicio que aceleran el tiempo necesario para acceder a la información, ofrecen una ventaja competitiva y resiliencia, y mejoran la experiencia de los clientes.

Promover e invertir en una cultura de datos ayudará a las compañías de seguros a liderar con la mentalidad adecuada ahora y en el futuro. Aquellas que esperen tendrán una desventaja competitiva, **según McKinsey**. Quedarán por detrás de las organizaciones que aprovechen el potencial de los datos para ofrecer a los clientes soluciones basadas en los datos. **Descubra cómo la cultura de datos** impulsa cambios importantes en las organizaciones como, por ejemplo, capacitar a todos los empleados para que usen los datos. Además, explore por qué es importante desarrollar una cultura de datos y cómo Tableau puede ayudarlo a crear una que aproveche las oportunidades y supere los desafíos inesperados.

Como se puede ver en los cinco dashboards y los ejemplos compartidos del mundo real, la variedad de experiencias de las compañías de seguros con la información basada en los datos revela la importancia de contar con análisis eficaces en el centro del negocio. Con estos dashboards, podrá mejorar las operaciones, la experiencia del cliente y la gestión de riesgos.

## Recursos

- Visite la [página de soluciones para compañías de seguros](#). Descubra cómo Tableau puede ayudarlo a alcanzar el éxito ahora y en el futuro, y obtener el máximo valor de sus datos.
- Compruebe la confiabilidad y escalabilidad de Tableau usted mismo. Descargue una versión de prueba gratuita de [Tableau Desktop](#).
- Obtenga información sobre nuestros socios [CoEnterprise](#) y [USEReady](#). Además, explore cómo la eficacia de sus servicios estratégicos y nuestro análisis visual ayuda a los usuarios a acelerar el tiempo para la obtención de beneficios de sus inversiones en análisis.

## Acercas de Tableau

Tableau ayuda a las personas a transformar los datos en información útil para generar un impacto positivo. Conéctese con facilidad a datos almacenados en cualquier formato y lugar. Haga, rápidamente, análisis ad hoc que revelen oportunidades ocultas. Arrastre y suelte para crear dashboards interactivos con análisis visuales avanzados. Después, compártalos con toda su organización y permita que sus compañeros de equipo exploren los datos por sí mismos. Multinacionales, empresas pequeñas y emergentes... Todo el mundo usa la plataforma de análisis de Tableau para ver y comprender sus datos.