



# La transformation pour mieux réussir avec la data :

5 tableaux de bord pour le secteur de l'assurance

S'il y a une chose à retenir sur les 10 dernières années, c'est que le changement est inévitable, en particulier dans le secteur de l'assurance. Des épreuves telles qu'une pandémie, une crise économique ou une crise de la dette, comme celle que nous avons connue en 2008 et qui a entraîné la pire récession depuis la Seconde Guerre mondiale. Certaines sont dues à une évolution au fil du temps, comme le changement climatique, les progrès technologiques ou l'évolution de la démographie, comme **le note EY**, ce qui entraîne parfois des risques inédits, de nouvelles responsabilités et des problèmes liés à la tarification. De ce fait, les clients attendent de nouvelles solutions, mieux à même de répondre à leurs besoins. Les défis à relever peuvent entraîner des changements positifs, mais ils peuvent également paralyser les institutions financières.

Pourtant, même le changement et l'incertitude permettent aux compagnies d'assurance de tirer plusieurs enseignements pour gagner en agilité et en résilience. Conscientes de devoir s'adapter, elles ont dû également repenser entièrement la manière de fonctionner et d'interagir avec leurs clients. Les leaders du secteur, comme AIA Singapore, PEMPCO ou encore USAA, accélèrent leur transformation digitale et leurs initiatives data-driven pour améliorer la gestion des risques, leurs opérations et l'expérience client. Ils deviennent un exemple pour d'autres compagnies, plus réticentes à adopter les outils numériques, à exploiter leurs données et à tirer parti de l'analytique avancée en cette période d'incertitude. Ils sont également mieux préparés pour affronter l'avenir et conduire le changement.



Le plus grand défi des assureurs au cours des 10 prochaines années sera de trouver la stratégie de synergie gagnante. Ils devront en effet trouver comment intégrer les nouveaux outils, les nouvelles technologies et les nouvelles techniques à leurs systèmes existants, tout en conciliant les idées innovantes d'InsurTech, des partenaires et des nouvelles recrues avec les pratiques établies. »

—Deloitte, **2020 Insurance Outlook**

**Les sociétés d'assurance-vie nord-américaines qui ont adopté l'analytique gagnent en productivité.**

**67 % indiquent que l'analytique leur a permis de réduire les coûts de souscription et**

**60 % mettent les augmentations de leurs ventes et leurs hausses de rentabilité au crédit des insights générés.**

—Willis Towers Watson, **Life Predictive Analytics Survey**

L'impératif digital :  
adopter l'analytique des données pour gérer le changement



Les données jouent un rôle essentiel dans le secteur des assurances. Les assureurs en ont toujours collecté en grandes quantités, mais peinent à les monétiser. Ils restent à l'affût d'opportunités et continuent de développer leurs systèmes, produits et business models au lieu de mettre en place des stratégies et des modèles innovants, capables de capturer la valeur des données et de l'analytique. Par ailleurs, de plus en plus de clients utilisent des canaux digitaux pour interagir avec les marques, comparer les produits et les tarifs, ou encore faire leurs achats, ce qui génère des volumes de données croissants. Aujourd'hui, la technologie analytique permet aux compagnies d'assurances d'utiliser les données générées par le secteur, les clients et les métiers d'une manière inédite, ce qui les pousse à transformer leur culture, leurs comportements et leurs processus pour gagner en agilité et en résilience.



Les études et l'expérience le montrent bien : pour réussir, il est nécessaire de faire des paris risqués en matière d'investissements et d'échelle. Nous vivons une période exceptionnelle pour le secteur des assurances, mais les leaders doivent s'adapter rapidement et de manière convaincante. »

—McKinsey & Company, **State of Property and Casualty Insurance 2020**

**John Hancock**  
**a adapté ses stratégies marketing et tarifaires, en s'appuyant sur les données générées par les trackers d'activité pour proposer des flux constants d'insights sur les clients, en échange de remises sur les assurances-vie.**

La période actuelle, qui se caractérise par des taux bas, une économie en berne et des perspectives de récession à long terme, pousse les grands groupes d'assurance à prendre des décisions essentielles en s'appuyant sur les données pour survivre et rester compétitifs. Comme le suggère EY dans son rapport **2020 Global Insurance Outlook**, ils doivent investir dans les innovations digitales, avec une transformation impérative en point de mire. Ainsi, ils faciliteront une excellence opérationnelle et gagneront en efficacité pour maximiser la valeur client, garantir la conformité et réduire leurs coûts et les risques pour les souscriptions, la distribution et les demandes des clients. Leur maturité analytique va évoluer, de même que leur culture des données, à mesure que de plus en plus d'employés auront davantage les moyens d'utiliser leurs données pour prendre des décisions importantes au quotidien.

Pour les grands groupes d'assurance, il est essentiel de pouvoir faire confiance à un leader dans le domaine de l'analytique. L'analytique en libre-service de Tableau aide les compagnies d'assurance du monde entier et les employés à tous les niveaux, qu'ils soient directeurs, analystes, responsables de compte ou chefs d'équipe, à découvrir des insights essentiels pour prendre des décisions immédiates en toute confiance. Ces décisions influent sur les opérations sur le terrain et en back-office et renforcent la stabilité pour mieux anticiper et gérer les crises, afin d'aider les compagnies d'assurance à aller de l'avant avec une stratégie solide, permettant de mieux gérer les risques, avec de nombreux avantages clés :

- Ventes croisées et réduction du taux d'attrition
- Meilleure compréhension pour déterminer facilement les responsabilités
- Renforcement des relations avec les courtiers
- Amélioration de la gestion des risques, des opérations et de l'expérience des clients

# 5 tableaux de bord pour améliorer les opérations, l'expérience client et la gestion des risques

Grâce aux 5 tableaux de bord Tableau suivants, vous pourrez comprendre plus facilement les tendances qui améliorent l'attrition et les performances, découvrir des insights pour améliorer l'expérience des clients et gérer les risques avec une meilleure visibilité sur les demandes et les fraudes. Téléchargez-les et testez-les pour mieux affronter la crise et transformer votre compagnie.



OPÉRATIONS



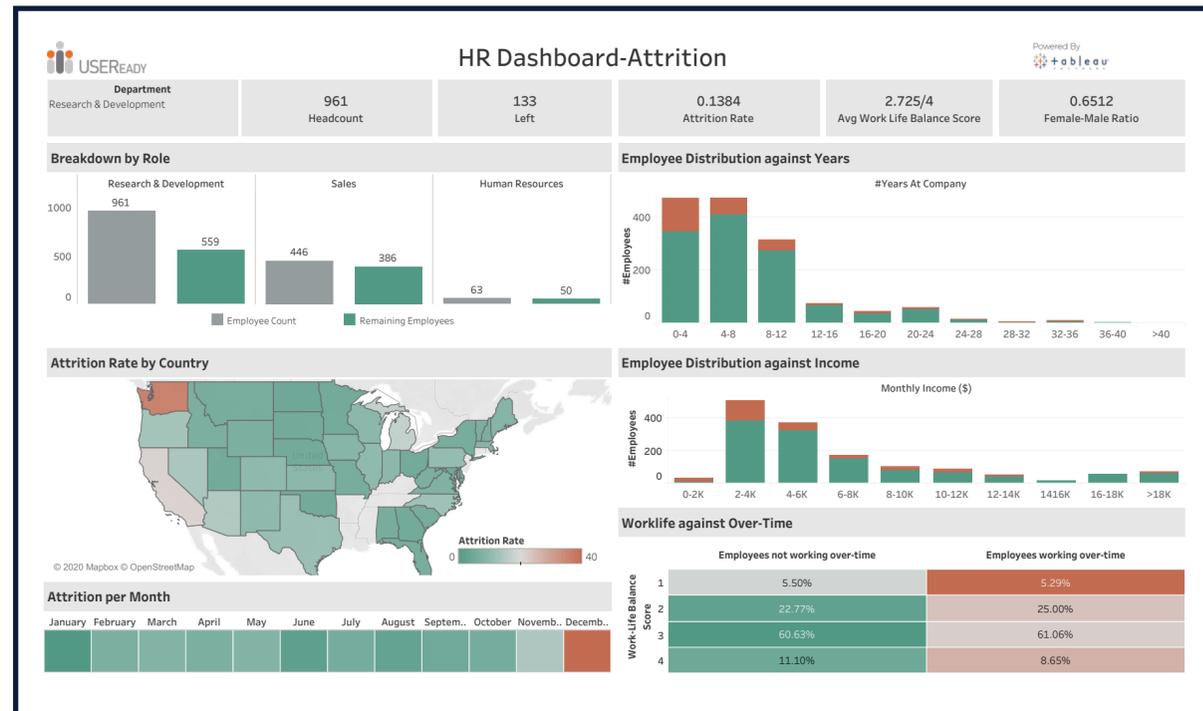
EXPÉRIENCE CLIENT



GESTION DES RISQUES



## Tableau de bord sur l'attrition des agents



Pour toute entreprise, il est important d'analyser l'attrition de ses employés. Celle-ci a des effets sur la capacité à gérer les risques et à optimiser les opérations et la productivité. Dans le contexte actuel, la résilience des compagnies d'assurance s'appuie sur de nombreux facteurs, en particulier la satisfaction et la productivité des employés. Ce **tableau de bord sur l'attrition des agents** d'**USEReady**, partenaire Tableau et pionnier en matière de solutions, de meilleures pratiques, de processus BI, d'analytique, de Big Data, de cloud et de pratiques Salesforce, permet aux équipes de direction et aux ressources humaines d'avoir un aperçu de l'attrition dans les différentes branches de l'organisation, comme les ventes, ou encore la recherche et le développement.

Découvrez les tendances en matière d'attrition selon des paramètres démographiques ou géographiques, dans le temps, ou encore en fonction des tranches salariales. Aujourd'hui, plus que jamais, l'équilibre entre travail et vie privée est une priorité pour les employés existants et les nouveaux employés. Le score d'équilibre moyen permet d'observer comment les heures supplémentaires affectent la vie des employés, et, au final, l'expérience client.



## Tableau de bord des tendances sur les volumes d'affaires

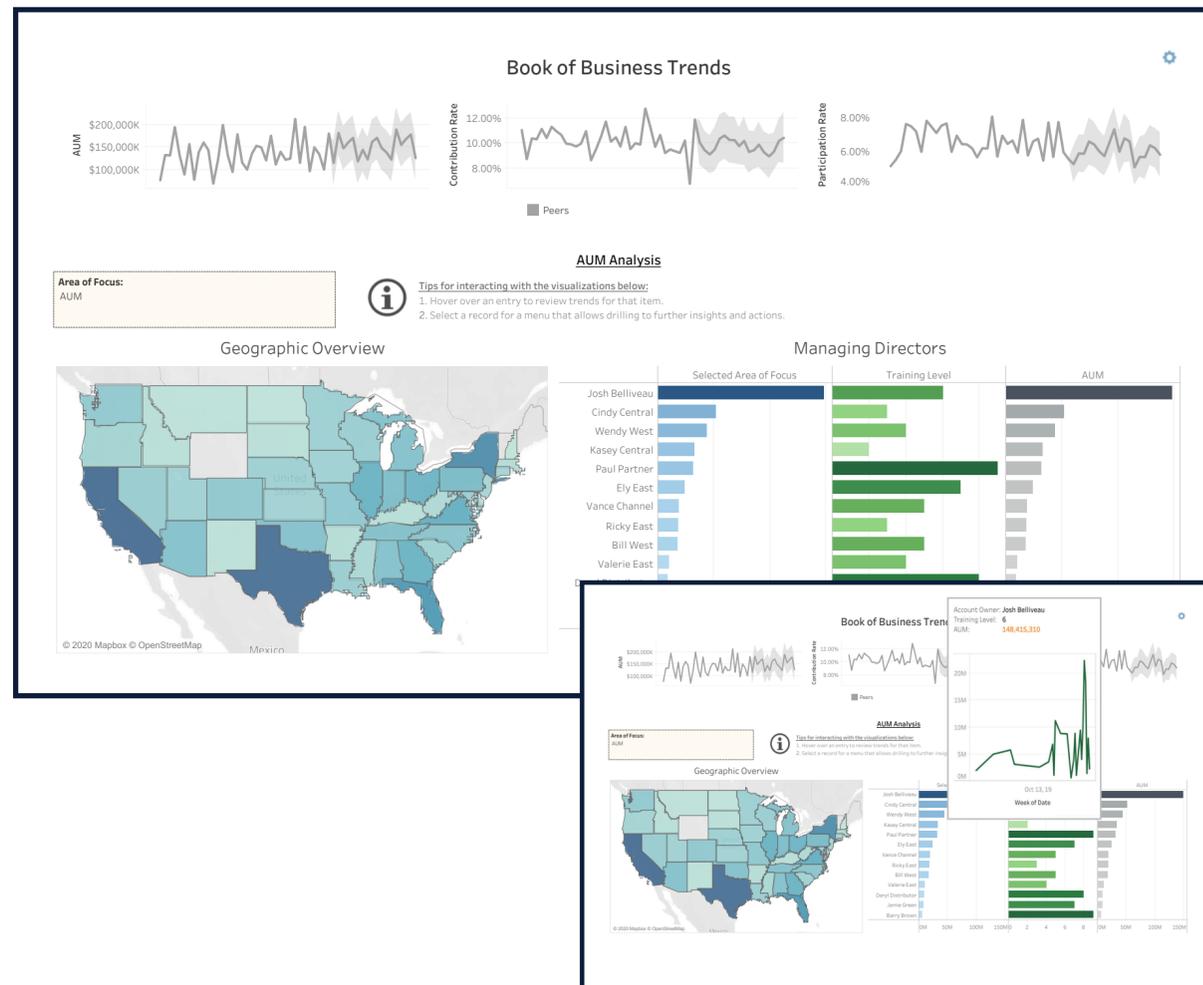


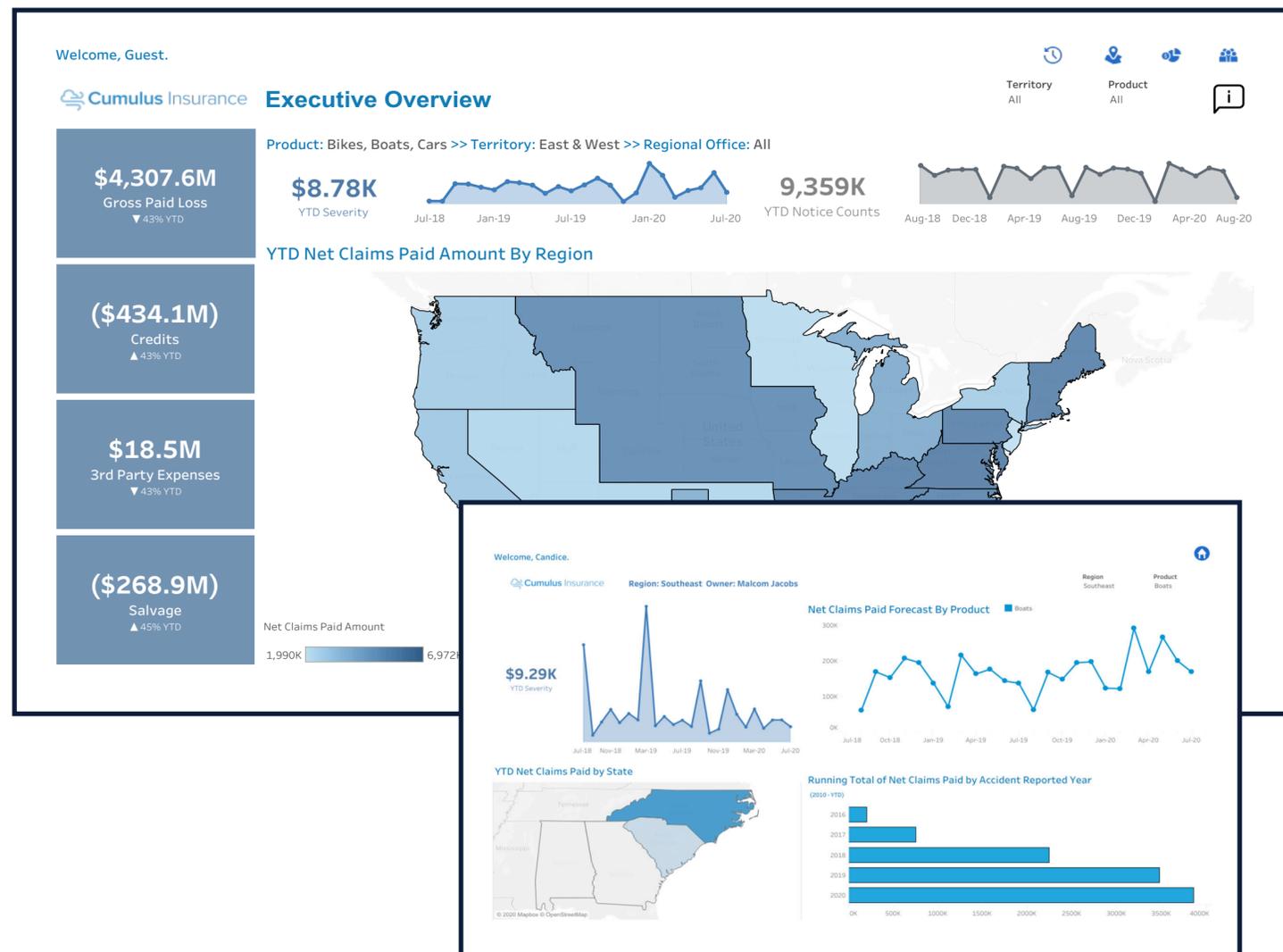
Tableau de bord des tendances sur les volumes d'affaires - Analyse approfondie des directeurs

Ce **tableau de bord des tendances sur les volumes d'affaires** donne aux équipes dirigeantes un aperçu des plans de contribution, des actifs sous gestion et des taux de participation des différents directeurs. Vous pourrez mieux comprendre les tendances et les prévisions dans ces domaines en ajustant les métriques qui vous intéressent, dans le filtre « Area of Focus ». L'aperçu s'ajuste en fonction de chaque sélection et présente des informations détaillées sur chaque directeur dont vous avez la charge. En filtrant la vue par participation, actifs sous gestion ou contribution, vous pourrez mieux déterminer les domaines dans lesquels les directeurs sont plus à la peine, afin d'analyser l'effet de ces difficultés sur la rentabilité.

La feuille avec la liste des directeurs (image du bas) vous permet de réorganiser la liste en fonction des performances. Cliquez sur le graphique à barres d'un directeur pour afficher une infobulle avec une courbe de tendance des performances, du montant des actifs sous gestion, ou encore du niveau de formation, avec la possibilité d'approfondir votre analyse. L'infobulle vous permet de comparer chaque directeur aux autres, de passer en revue les sponsors et d'afficher l'enregistrement correspondant dans Salesforce, avec la possibilité de créer des actions dans Salesforce. Ce tableau de bord illustre la manière dont vous pouvez incorporer Tableau dans votre CRM Salesforce et afficher des métriques clés, afin de déceler des insights pertinents directement dans votre CRM.



## Tableau de bord exécutif sur les demandes



Aperçu des demandes - Analyse détaillée par région

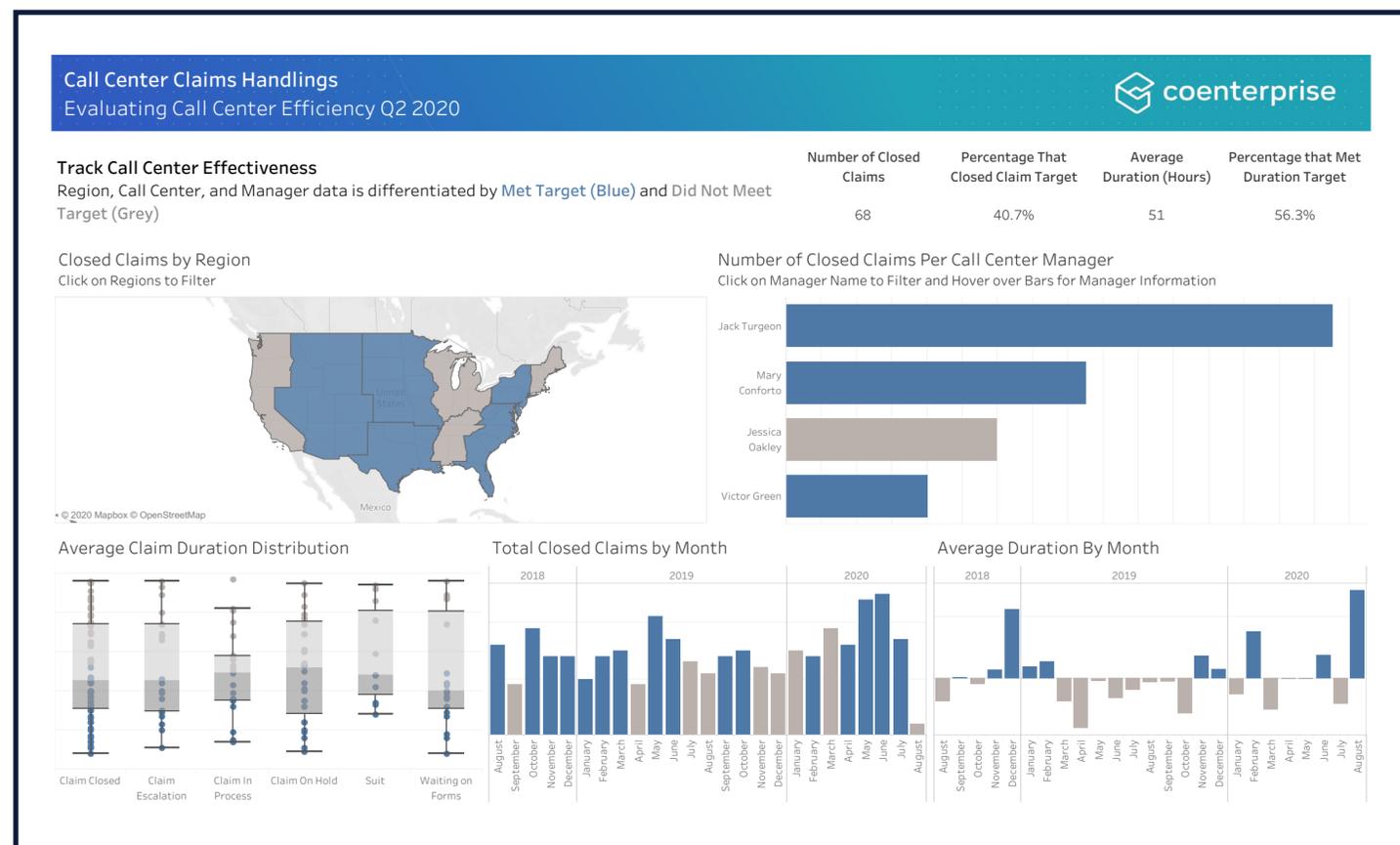
Pour comprendre les performances de votre activité dans les assurances, il est indispensable de gérer et suivre différents aspects clés, comme les déclarations. Ce **tableau de bord exécutif sur les demandes** vous permet de voir et d'analyser le montant versé dans le cadre des demandes, la fréquence de ces opérations, les taux en fonction des primes versées, et bien plus encore. Vous pouvez filtrer la vue selon l'historique, par région, par coûts par région, ou encore en fonction de vos subordonnés, grâce aux icônes dans le coin supérieur droit.

Pour les personnes en charge de gérer les demandes, il est essentiel de rester au fait des activités et des performances par ligne de produits ou par territoire, et d'avoir un aperçu des KPI clés, comme les versements bruts, les crédits, les dépenses tierces, ou encore les récupérations. Vous pouvez également observer la sévérité et l'évolution du nombre de demandes d'une année sur l'autre, avec possibilité d'explorer les données par région.

Par exemple, si vous souhaitez explorer le montant des versements nets effectués pour la région Southeast, il vous suffit de sélectionner cette région sur la carte (image du bas). Une infobulle propose une option d'exploration, qui affiche un nouveau tableau de bord avec la sévérité des demandes, le montant par État, un comparatif des versements effectués d'une année sur l'autre, ou encore une prévision par produit.



## Tableau de bord de gestion de centre d'appel

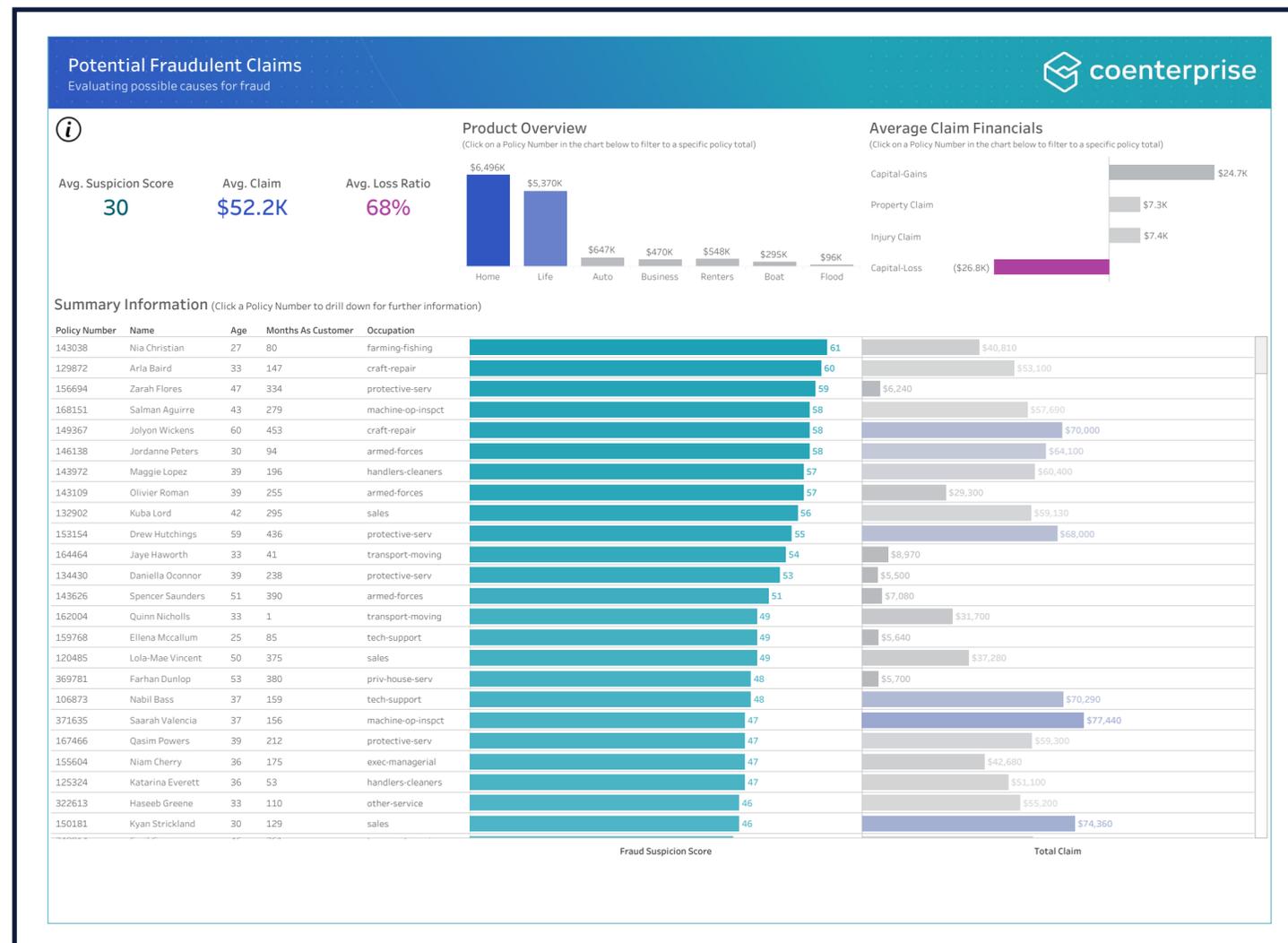


Ce **tableau de bord de gestion de centre d'appel** de **CoEnterprise**, un partenaire Tableau qui aide les utilisateurs à accélérer la rentabilisation de leurs investissements analytiques, permet d'évaluer l'efficacité des centres d'appel par trimestre. Les responsables de centres d'appel peuvent l'utiliser pour voir quelles régions atteignent les objectifs spécifiés, afin de vérifier que les demandes des clients sont traitées dans les temps. Vous pouvez rapidement déterminer la durée moyenne des demandes dans les différentes phases (demande traitée, suspendue, en attente de documents, etc.) dans la feuille en bas à gauche. Pour les employés en charge des dossiers, pour les responsables cherchant à atteindre leurs objectifs ou pour les clients qui attendent une qualité de service optimale, une demande qui n'est pas traitée dans les temps n'est évidemment pas souhaitable. Les informations que révèle ce tableau de bord permettent de prendre des décisions pour améliorer l'expérience des clients en ce qui concerne leurs demandes.

Vous pouvez analyser le traitement des demandes par région, ou encore le nombre de demandes traitées par employé et par mois. En analysant les performances individuelles, les responsables peuvent déterminer les raisons expliquant les différences de performances entre employés, et ainsi réfléchir à la mise en place d'opportunités de formation ou d'accompagnement.



## Tableau de bord sur les demandes frauduleuses



Ce **tableau de bord interactif sur les demandes frauduleuses**, fourni par **CoEnterprise**, permet d'identifier, de surveiller et de suivre les demandes suspectes ou potentiellement frauduleuses. Le score de suspicion est généré en fonction d'un certain nombre de facteurs, et l'aperçu contient des photos et des informations utiles (nombre de personnes concernées, lieu, type de collision, etc.), et la feuille dans le coin supérieur gauche propose des informations contextuelles sur les profils des clients, pour aider les employés à déterminer rapidement comment traiter la déclaration de sinistre.

# Comment les compagnies d'assurance utilisent Tableau pour favoriser la résilience

En tant que plate-forme BI de choix pour 90 % des spécialistes des services financiers du Fortune 500, Tableau aide de nombreuses compagnies d'assurance à déployer et faire évoluer leur analytique pour gérer le changement. Découvrez leurs témoignages, et ce qu'apporte la data aux métiers et aux clients.

## USAA

Chez **USAA**, il est essentiel de garantir un niveau élevé d'efficacité, de satisfaction et de croissance, en limitant les risques opérationnels et liés au cycle de vie des produits. Les analystes utilisent des données provenant de différents systèmes, notamment pour la gestion des problèmes, l'évaluation des opérations, la gestion des relations client et les systèmes de gestion de la gouvernance, des risques et de la conformité, pour garantir que l'organisation atteint ses objectifs en matière de performances. Grâce à Tableau, USAA peut se connecter à toutes ses sources de données et créer des visualisations et des tableaux de bord à partir d'un hub de données centralisé. En unifiant et en rationalisant le reporting avec Tableau, les analystes préparent des rapports cohérents et précis en quelques secondes seulement, et les employés prennent des décisions éclairées plus rapidement, avec l'assurance que les données sont correctes.

## PEMCO

L'équipe en charge des demandes chez **PEMCO** gère en permanence d'importants volumes de données pour les différents stades de traitement. Avant d'utiliser Tableau, les employés suivaient les déclarations manuellement, avec un risque élevé d'erreurs humaines, de retards ou d'oublis. Aujourd'hui, ils peuvent suivre les demandes avec un seul tableau de bord Tableau, connecté directement à l'entrepôt de données de PEMCO. Le statut des demandes est analysé à partir d'un emplacement unique, et les employés et responsables peuvent accéder à un aperçu complet en libre-service à tout moment. En conséquence, le taux de clôture des demandes augmente, ce qui améliore la satisfaction des clients et les performances de l'organisation.



## AIA Singapore

**AIA Singapore** utilise Tableau pour optimiser ses opérations et comprendre le parcours des clients. Au sein du service stratégique, un centre d'excellence a été mis en place pour former la communauté d'utilisateurs de l'organisation. Grâce à l'analytique, AIA accélère la prise de décision avec des insights instantanés et profite d'une intégration parfaite sur l'ensemble de ses 18 marchés dans la région Asie-Pacifique. L'analytique permet à AIA d'accélérer ses opérations et de découvrir les lacunes et les causes des retards pour les polices d'assurance, et ainsi de mieux répondre aux attentes des clients.



## Conclusion

Il est évident que le secteur doit relever de nouveaux défis, certains inédits, et d'autres très bien identifiés. Quelle que soit la situation, et surtout avec le climat tendu actuel, Tableau reste une solution éprouvée, qui continue d'aider les compagnies d'assurance du monde entier à déployer l'analytique à grande échelle, à gérer les risques et à développer leurs activités. Notre solution est capable de répondre aux besoins data les plus simples et les plus complexes, grâce à une analytique en libre-service qui accélère la découverte d'insights, permet de garder une longueur d'avance sur la concurrence, renforce la résilience et améliore l'expérience client.

En développant une culture des données, les professionnels du secteur pourront adopter une attitude qui les aidera à gérer sereinement la situation actuelle et à affronter l'avenir. Comme l'explique **McKinsey**, les attentistes risquent de se retrouver à la traîne, derrière ceux qui réussiront à exploiter tout le potentiel de leurs données pour proposer aux clients des solutions centrées sur leurs données. **Découvrez comment une culture des données** permet d'initier des changements importants en entreprise, en quoi cette culture est importante pour aider les employés à devenir data-driven et comment Tableau vous aide à la mettre en place pour tirer parti des opportunités et vous préparer à faire face à l'inattendu.

Comme l'indiquent ces cinq tableaux de bord et les exemples concrets présentés, les insights data-driven sont indispensables dans de nombreux domaines. Ils montrent également à quel point il est essentiel d'intégrer l'analytique au cœur de vos activités. Ces tableaux de bord vous aideront à mieux gérer les risques, à optimiser vos opérations et à améliorer l'expérience de vos clients.

# Ressources

- Découvrez nos **solutions pour le secteur des assurances** pour comprendre comment Tableau vous aide à garantir votre réussite en tirant pleinement parti de vos données.
- Essayez la version d'évaluation gratuite de **Tableau Desktop** pour expérimenter la fiabilité et la scalabilité Tableau.
- Découvrez nos partenaires **CoEnterprise** et **USEReady**, et comment la puissance de leurs services stratégiques, couplés à l'analytique visuelle Tableau, aide les utilisateurs à accélérer la rentabilisation de leurs investissements analytiques.

# À propos de Tableau

Tableau aide les utilisateurs à transformer leurs données en informations exploitables qui marquent les esprits. Connectez-vous facilement à vos données, peu importe leur format ou leur emplacement de stockage. Réalisez rapidement des analyses ad hoc pour identifier des opportunités à explorer. Créez des tableaux de bord interactifs par glisser-déposer avec l'analytique visuelle avancée, puis partagez-les dans toute l'entreprise pour permettre à vos collègues d'explorer les données comme ils l'entendent. Des grandes multinationales aux startups naissantes en passant par les TPE, tout le monde utilise la plate-forme analytique de Tableau pour voir et comprendre les données.