



通过数据实现变革与繁荣： 保险领域的 5 个最佳仪表盘

如果过去十年对我们有任何启发，那就是改变不可避免，尤其是在保险领域。挑战往往会不期而至，疫情是这样、经济下滑是这样，引发二战结束以来最严重衰退的 2008 年债务危机也是如此。还有一些挑战是长期积累而成的，它们会直接影响保险业。其中包括气候变化、互联技术、客户人口结构的改变等。正如 **EY 指出**，一些挑战会触发新的危机、产生新的责任和价格问题，并迫使我们采用新的解决方案来满足客户需求。这些挑战有时会促成积极的变革，有时又会让金融机构陷入瘫痪。

即便在充满变化和不确定性的时期，保险公司仍然可以借助一些前车之鉴来增强自己的敏捷性和适应能力。另外，由于意识到必须在这样的时期适应各种变化，这些公司不得不重新构想自己的经营方式以及与客户互动的方式。AIA Singapore、PEMCO、USAA 等全球一流保险公司正在加快数字化转型并大力开展数据驱动型组织的建设工作，以此改善风险管理、运营效果和客户体验。这些机构起到了很好的示范作用。在充满不确定性的时期，一些原本犹豫不决的公司在他们的带动下更加积极地采用数字化工具、支持数据文化，并充分利用高级分析技术。这些机构还能够更好地适应未来的需求，并妥善应对各种变化。



能否解决这种新出现的‘合成挑战’——如何将新型工具、科技和技术与旧有系统整合，同时在保险科技公司、生态系统合作伙伴和新雇员提出的大胆而新颖的想法和长期奉行的现有做法之间实现平衡——可能会在下一个十年成为保险公司的最大成功因素。”

—Deloitte, **2020 Insurance Outlook** (2020 保险业展望)

**采用分析技术的北美人寿
保险公司实现了工作效率
的提高。67% 的受访
者表示分析降低了核保
费用；60% 的受访者
表示数据见解提升了销售
额和利润率。**

—Willis Towers Watson,
Life Predictive Analytics Survey
(人寿预测分析调查)

数字化势在必行：
通过积极采用数据分析来应对变化



保险业是一个数据密集型行业，保险公司长久以来收集了大量数据，但在将数据用于获利方面却进展缓慢。他们一方面在等待商机出现，另一方面在增强传统系统、产品和业务模型，而不是通过设立新的业务线或模型来发掘数据和分析的价值。另外，保险客户越来越多地通过在线平台来与品牌互动、比较产品价格以及完成购买交易，促使数据量不断增长。幸运的是，当前的分析技术使所有保险公司都能以过去无法想象的方式使用行业数据、客户数据和业务数据，同时通过逐渐转变他们的文化、行为和工作流程来提高业务敏捷性和适应能力。



我们的研究和经验进一步表明，要获得成功，就必须以相当大的规模和投入实施大胆的举措。对于这个行业（保险业）而言，现在是激动人心的时期，但领导者必须迅速而坚定地采取行动。”

—McKinsey & Company, **State of Property and Casualty Insurance 2020**
(2020 年财产和意外伤保险状况)

John Hancock
改变了自已的营销和价格策略，使用来自健康追踪器的数据来持续生成买家见解，并为安装追踪器的客户提供人寿险价格折扣。

当前，市场利率走低，经济停滞，持久性衰退的前景愈发明显。在这样一个充满挑战的时期，全球保险机构不得不借助数据来制定关键决策，并实施重要步骤来参与竞争并确保生存。正如 EY 在其 **2020 Global Insurance Outlook**（2020 保险业展望）中指出，他们必须在数字化创新领域增加投入，密切关注势在必行的转型进程。这样做有助于他们实现卓越运营并提高效率，从而最大限度地提高客户价值，确保合规性并降低核保、分销及理赔方面的成本和风险。同时，随着越来越多的员工获得使用数据制定重大及日常决策的能力，保险公司的分析成熟度和数据文化都会更加成熟。

保险机构务必寻找一个值得信任、经过考验的分析领导者作为肩并肩的合作伙伴。Tableau 的自助式分析可帮助全球的保险公司和整个行业的员工（领导者、分析师、客户主管、代理商和业务团队负责人）轻松发现关键见解，自信而及时地制定决策。这些决策会影响前台和后台部门的日常运营，支持危机前、危机中和危机后的稳定化举措，让保险机构能够自信地实施具有可操作性的行动计划；此类行动计划可以实现以下重要目标：

- 实现交叉销售并减少客户流失
- 轻松而准确地确定理赔责任
- 加强经纪人关系
- 改善风险管理、运营和客户体验

五个有助于改善运营、 客户体验和风险管理的仪表盘

借助以下五个 Tableau 仪表盘，您将能够通过更明确地了解员工趋势来改善代理减员和业务绩效指标，通过发现重要见解来改善客户体验，并通过更好地了解理赔和欺诈活动来管理风险。下载这些仪表盘，尝试借助它们来应对变化以及推动保险公司的数字化转型。



运营



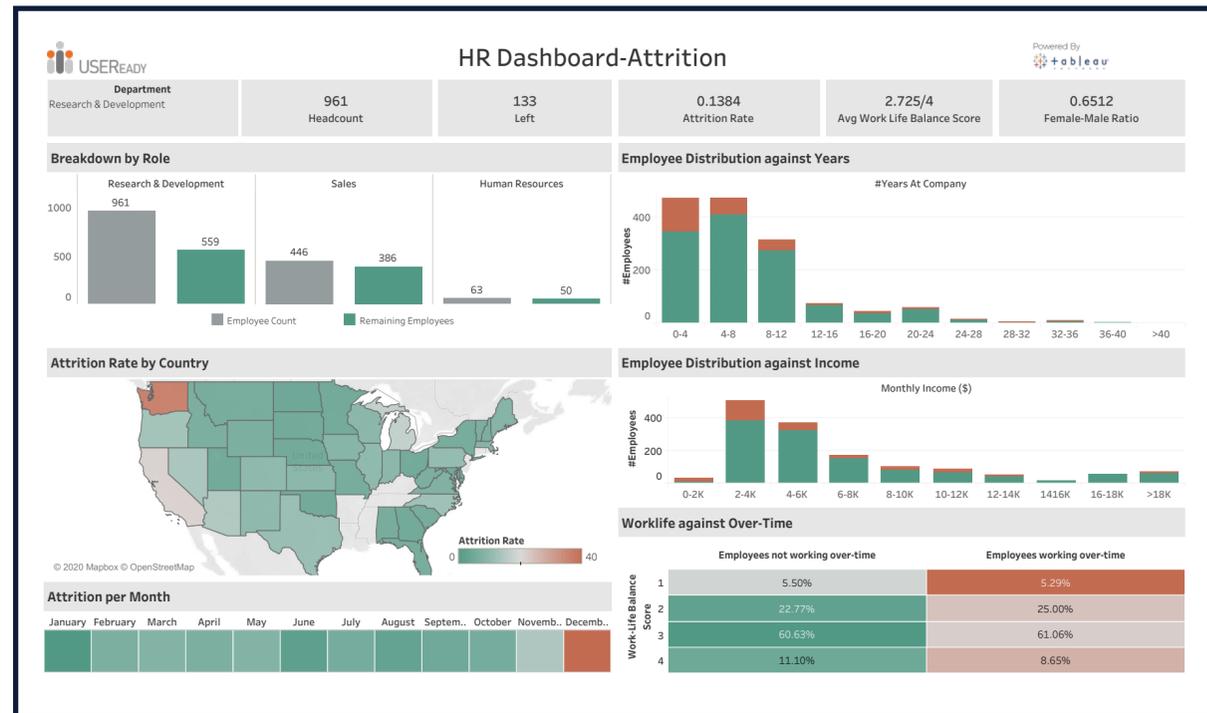
客户体验



风险管理



探索“保险代理减员”仪表盘

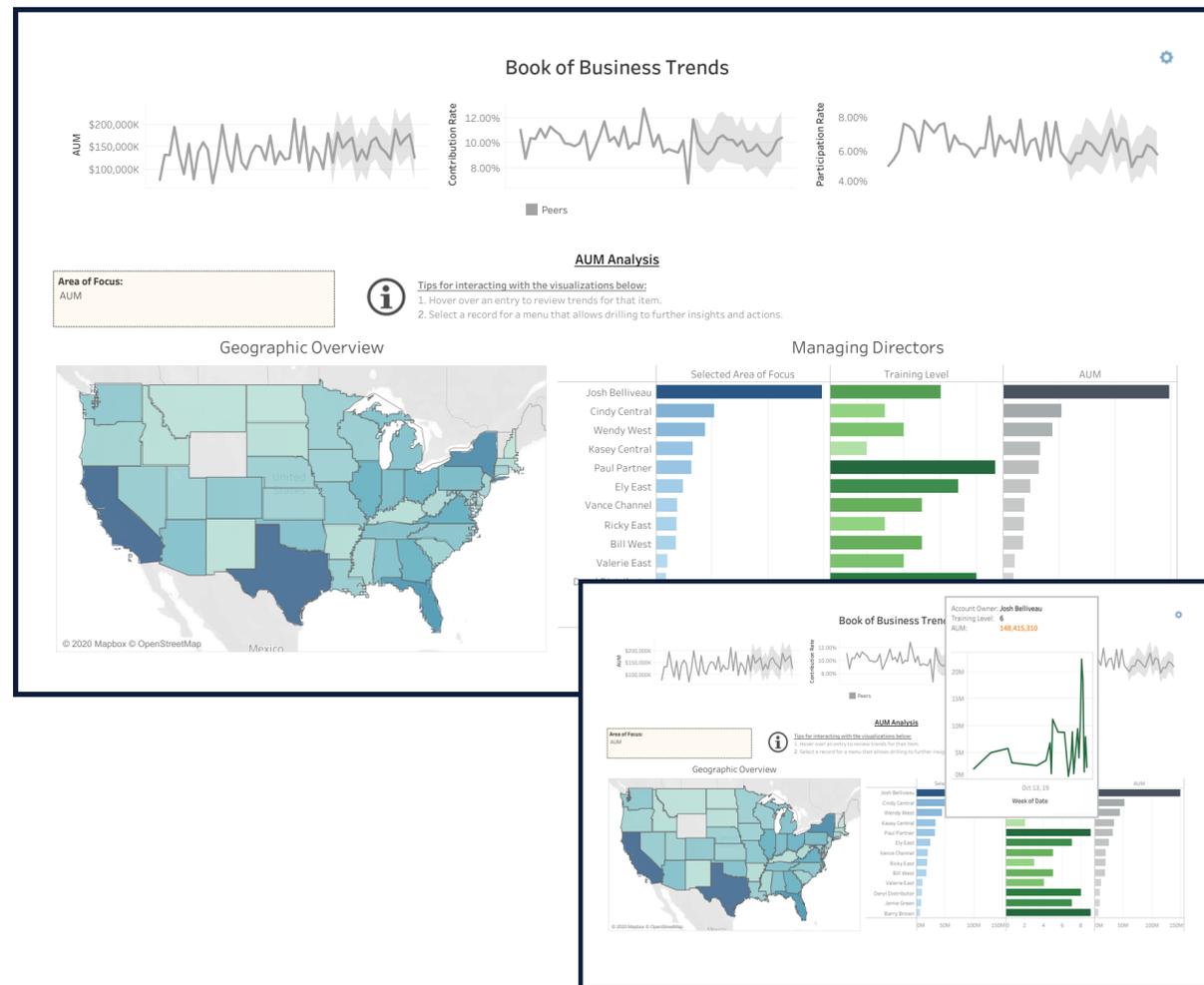


跟踪代理减员情况对于所有企业都很重要。这能够提高组织的风险管理能力，帮助组织优化运营和生产效率。我们当前处在一个剧烈动荡的环境中，保险公司的适应能力取决于许多因素，其中一个因素是能否保持一支高效、满意的员工队伍。这个**保险代理减员仪表盘**由 **USEReady** (Tableau 合作伙伴, 商业智能、数据分析、大数据、云技术以及 Salesforce 规程等领域的解决方案、最佳做法和流程开拓者) 制作, 可以帮助公司领导和人力资源职员清楚地了解企业内各部门的人员流失情况, 例如销售部门、研发部门等。

揭示与人口统计特征、地域、时间, 甚至薪资水平相关的减员趋势。无论是在职员工和未来招聘的员工, 他们都会比以往任何时候都更加重视工作和生活之间的平衡。借助“工作-生活平衡”平均得分, 领导者可以密切关注加班如何影响员工的工作-生活平衡率——这种影响也会蔓延到客户体验中。



探索“保险业务记录”仪表盘



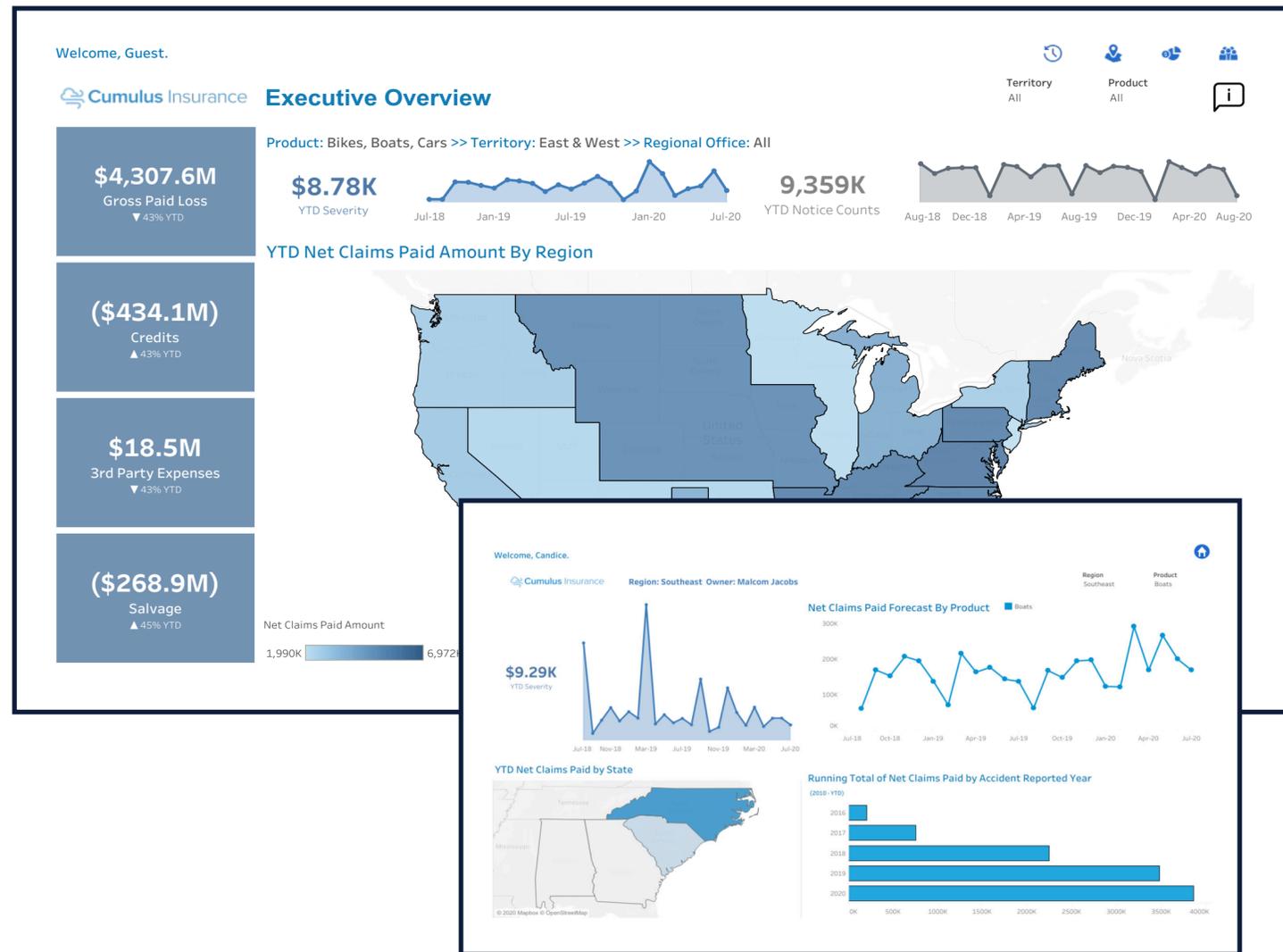
“保险业务记录”仪表盘 — 执行理事下钻

这个**保险业务记录仪表盘**可以为保险业的领导者提供简明的信息，让他们了解执行理事的设定提存计划、资产管理规模 (AUM) 和参与率。您可以在标注为“Areas of Focus”（关注领域）的下拉菜单中调整要关注的指标，这样就可以更好地了解这些领域的关键趋势和预测。您的选择将使视图根据全国范围的预测前景，以及您所管辖的每位执行理事的详细信息进行调整。通过按参与度、资产管理规模或提存来筛选视图，您可以更好地了解哪些执行理事在特定领域遇到了困难，以及这种情况可能会如何产生盈利能力等方面的影响。

为此，您可以在“Managing Directors”（执行理事）工作表中按绩效对理事列表进行重新排序（下图）。单击理事的条形图即可打开一个工具提示，其中显示了绩效、AUM 金额和培训水平的折线图趋势，您还可以选择进行更深入的研究。在工具提示中，您可以选择将理事与同行进行比较，查看其保荐人以及其在 Salesforce 中的记录，还可以在 Salesforce 中创建操作项。该仪表盘演示了如何将 Tableau 嵌入到 Salesforce CRM 中并对关键指标进行可视化，从而揭示可以付诸行动的见解 — 所有操作都无需离开 CRM 平台。



探索“保险理赔高管总览”仪表盘



保险理赔高管总览 — 区域下钻

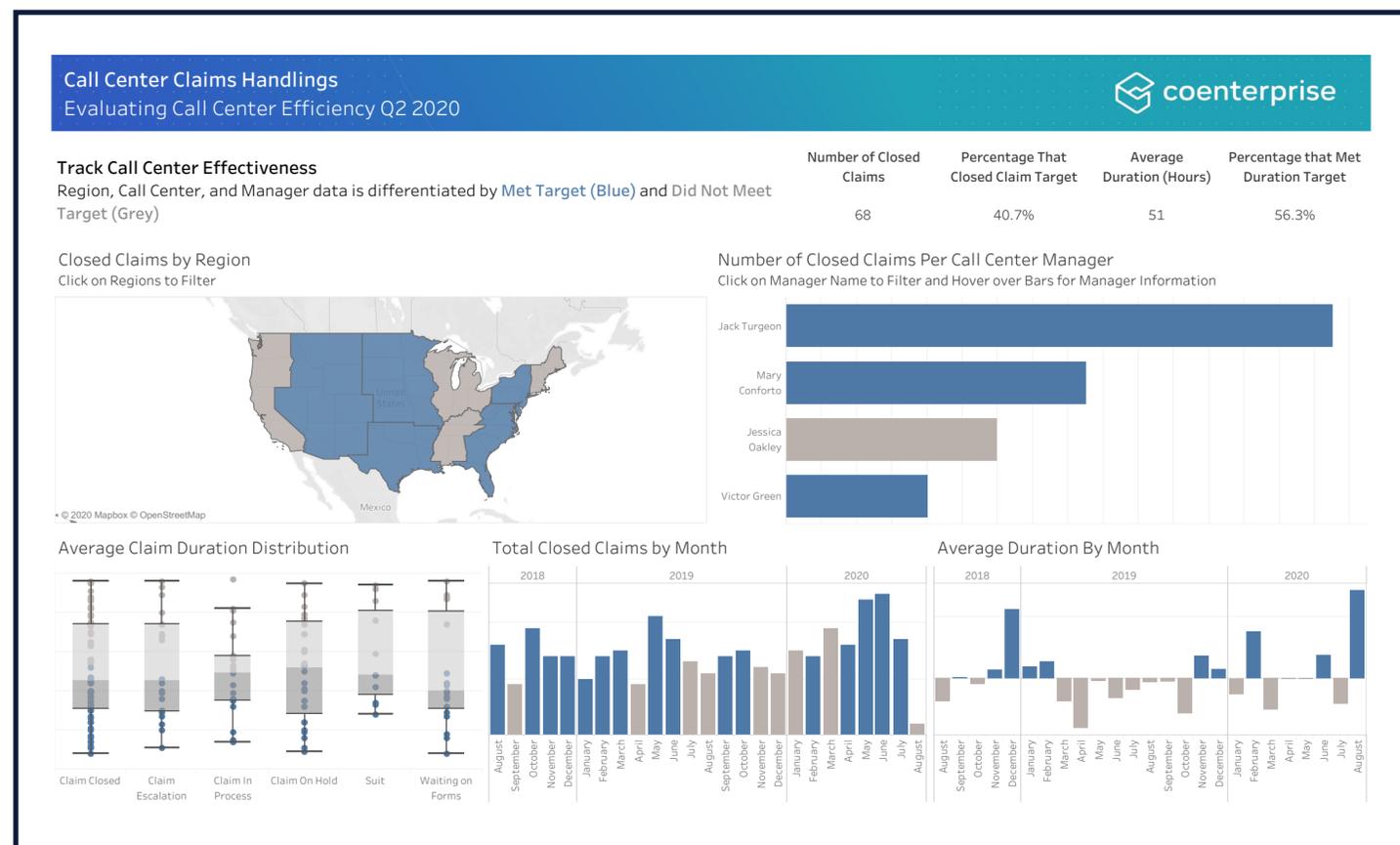
作为领导者，要了解保险公司的绩效，就必须监测和管理几个关键领域，其中之一是理赔。这个**保险理赔高管总览仪表盘**让您能够了解和评估您支付的理赔金额、频率、赔付率（相对于保险费收入）等。通过选择右上角的图标，您可以按照历史分析、区域分析、区域成本或直接报告来筛选视图。

对于理赔经理而言，这些参考信息非常重要，有助于及时了解各个产品线在各区域的理赔活动，以及快速查看关键 KPI，例如总赔付金额、信用、第三方费用和救助报酬。您还可以查看年初至今的损失程度和年初至今的理赔计数，并能够按区域调查数据。

例如，如果您要查看东南地区的净赔付金额，请在地图上选择该区域（参见视图下方的图）。您随即会看到带有“Region Drilldown”（区域下钻）选项的工具提示，选择此选项后，您将进入一个新的仪表盘，其中显示了理赔损失程度、各州的金额、累积赔付金额年同比数据，以及各产品的预测数据。



探索“保险呼叫中心处理情况”仪表盘

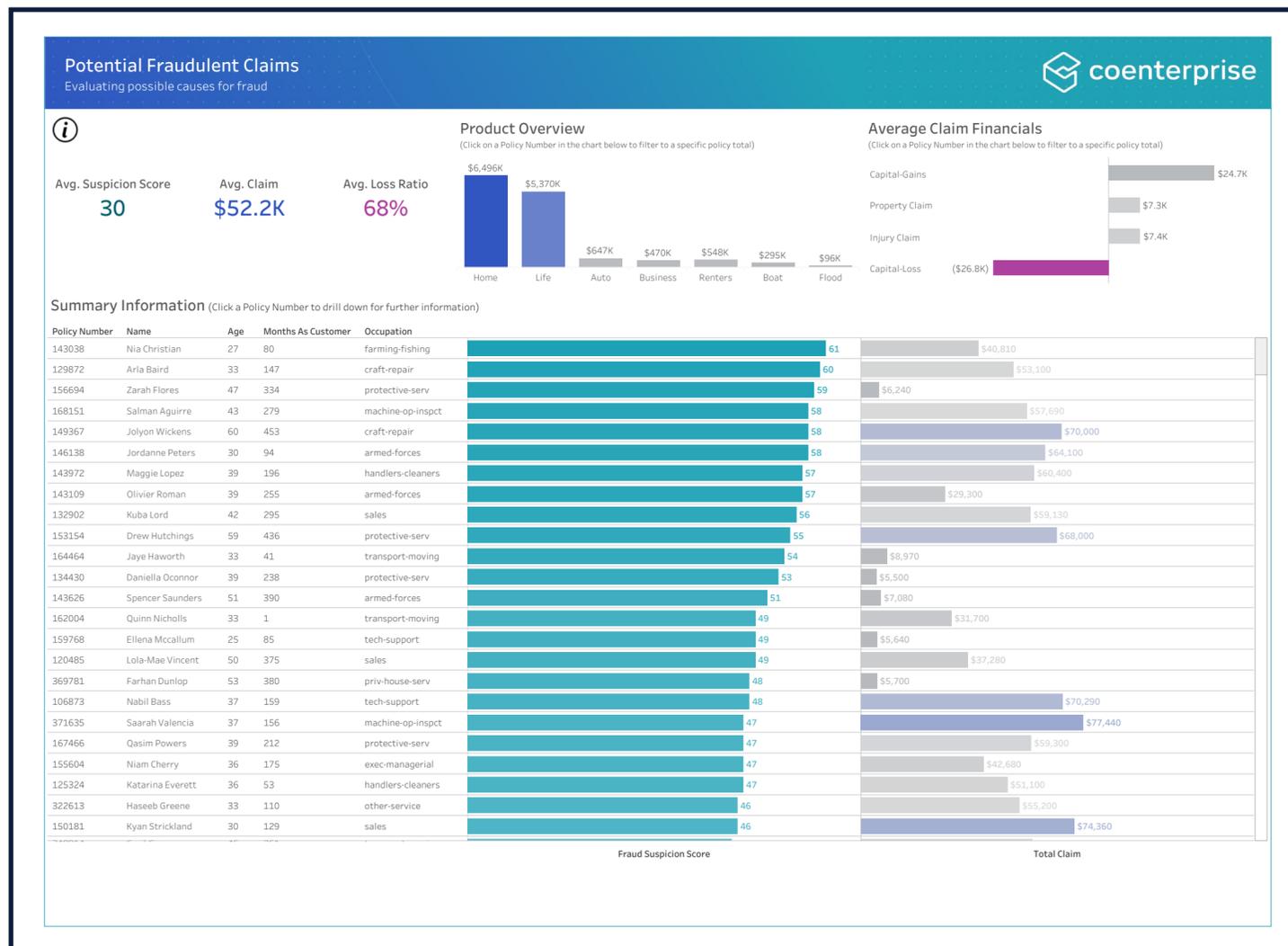


这个**保险呼叫中心处理情况仪表盘**由 **CoEnterprise**（帮助用户加快分析投资价值实现速度的顶级 Tableau 合作伙伴）制作，可评估呼叫中心每季度的效率。国家级的保险呼叫中心经理可以使用此仪表盘查看哪些区域正在按指定目标完成理赔，以确保客户的理赔申请得到及时处理。您可以在仪表盘右下方的工作表中快速查看不同阶段（即“已关闭”或“暂停”的理赔，“等待表单”等）的平均理赔时间。无论是对于保险公司，对于努力达到目标的理赔职员和管理人员，还是对于希望并且需要其理赔申请得到处理的客户而言，让理赔案件久拖不决都不是一件好事。此处揭示的见解可以促进变革，从而改善与理赔相关的客户体验。

详细了解各地区的理赔处理情况，以及每个职员每个月处理完的理赔案件数目。如果能够看到个人绩效，管理人员就可以更好地了解某人的绩效为何优于其他同事，还可以与业绩不佳的职员分享高绩效职员的技巧。如此详细的信息还可以创造潜在的学习和指导机会。



探索“保险欺诈理赔”仪表盘



这个交互式**保险欺诈理赔仪表盘**由 **CoEnterprise** 制作，它让理赔理算员能够快速发现、监测和跟进可疑和可能存在欺诈的理赔案件。可疑分数是基于每个理赔案件的多个欺诈因素生成的，并通过有用的事故图片和详细信息（例如事故人数、地点、碰撞类型）提供速览视图，另外还在左上方的工作表中显示详尽的客户资料，从而提供更多背景信息，帮助理算员快速决定何时以及如何对理赔案件采取行动。

保险公司如何使用 Tableau 提高适应能力

作为 90% 以上的《财富》500 强金融服务企业的首选企业商业智能平台，Tableau 帮助许多保险公司通过部署和扩展分析来应对变化。听听他们的一些故事，了解数据如何使企业和客户受益。

USAA

对于 **USAA**，通过降低运营和产品生命周期风险来保持效率、成员满意度和增长率至关重要。风险分析师使用来自问题管理、运营评估、客户关系管理和 EGRC（企业治理、风险管理和合规性）等多个系统的数据来确保 USAA 达到其关键绩效指标。借助 Tableau，USAA 能够连接到自己的所有数据源，并使用集中式数据中心的数据创建仪表板和可视化。Tableau 实现了数据报告流程的统一和优化，让分析师可以在几秒钟（而不是一个月）内准备好一致、准确的报告，所有工作人员都可以更快地制定质量更高的决策，并且确信自己使用的数据准确无误。

PEMCO

PEMCO 的理赔团队不堪重负，因为他们需要不间断地处理处于不同解决阶段的大量保险理赔。在采用 Tableau 之前，理算人员需要手动跟踪理赔案件——这种体系很容易出现人为错误，有时还会导致理赔停滞或者理赔申请根本无人过问。现在，所有理赔信息都在同一个 Tableau 仪表板中进行跟踪，该仪表板直接连接到 PEMCO 的数据仓库。该公司从同一个位置监测和审查理赔案件的状态，理算员可以在其中使用自助功能，而领导者可以随时查看全面的概览。得益于此，理赔结案率得到了显著提高，进而改善了客户满意度和业务绩效。



AIA Singapore

AIA Singapore 使用 Tableau 来优化运营并了解客户历程。战略部门内的一个团队通过卓越中心来培训和建设这家保险公司内部的 Tableau 社区。通过数据分析，AIA 利用及时的见解加快了决策制定过程，并实现了其亚太区 18 个不同市场的无缝集成。AIA 运营部门也实现了提速，因为它们使用分析来发现可能导致保单延迟的缺口和环节，从而使他们可以更好地为客户提供服务并且更加安心。



结语

我们认识到保险公司所在的行业将面临新的挑战，有些挑战是我们从未见过的，另一些则似曾相识。在任何情况下（尤其是在当今复杂的商业环境下），Tableau 都是经过证明并且经得起考验的合作伙伴，可帮助全球各地的保险公司大规模部署分析、管理风险和发展业务。我们使用自助式分析来满足这些公司的数据需求，无论是最基本的需求还是极为复杂的需求。这种自助式分析可以加快见解获取速度、增强竞争优势和适应能力并改善客户体验。

推动并投资于数据文化有利于保险公司在当下和将来，以正确的思维方式确立领先优势。**McKinsey 认为**，迟疑不决的公司将在竞争中处于劣势，落后于那些充分利用数据、围绕数据来为客户提供解决方案的公司。**了解数据文化**如何在组织内激发重大变革（例如让所有员工都能够制定数据驱动型决策）、构建数据文化的重要性，以及 Tableau 如何帮助贵公司通过建立数据文化来利用各种机遇并应对意外挑战。

上述五个仪表板以及我们分享的实例表明，数据驱动型见解可以从众多领域为不同的保险公司带来有益的改变，进而证明了将功能强大的分析技术与企业进行深度整合是多么重要的举措。通过使用这些仪表板，您可以实现运营、客户体验和风险管理方面的改进。

资源

关于 Tableau

- 访问我们的[保险解决方案页面](#)，了解 Tableau 可以如何帮助您在当前和今后获得成功，从数据中提取最大价值。
- 下载 [Tableau Desktop](#) 免费试用版，体验 Tableau 的可靠性和可扩展性。
- 了解我们的合作伙伴 [CoEnterprise](#) 和 [USEReady](#)，以及他们的战略服务如何与我们的可视化分析相结合，帮助用户加快分析投资的价值实现速度。

Tableau 帮助人们将数据转化为可以付诸行动，发挥重大作用的见解。轻松连接到以任何形式存储在任意地点的数据。快速执行临时分析，发现隐藏的机会。通过拖放操作，创建包含高级可视化分析的交互式仪表盘。然后在整个组织共享，让其他团队成员能够从自己的数据视角进行探索。从全球性企业到早期初创企业和小企业，使用 Tableau 的分析平台来查看和理解数据的人无处不在。