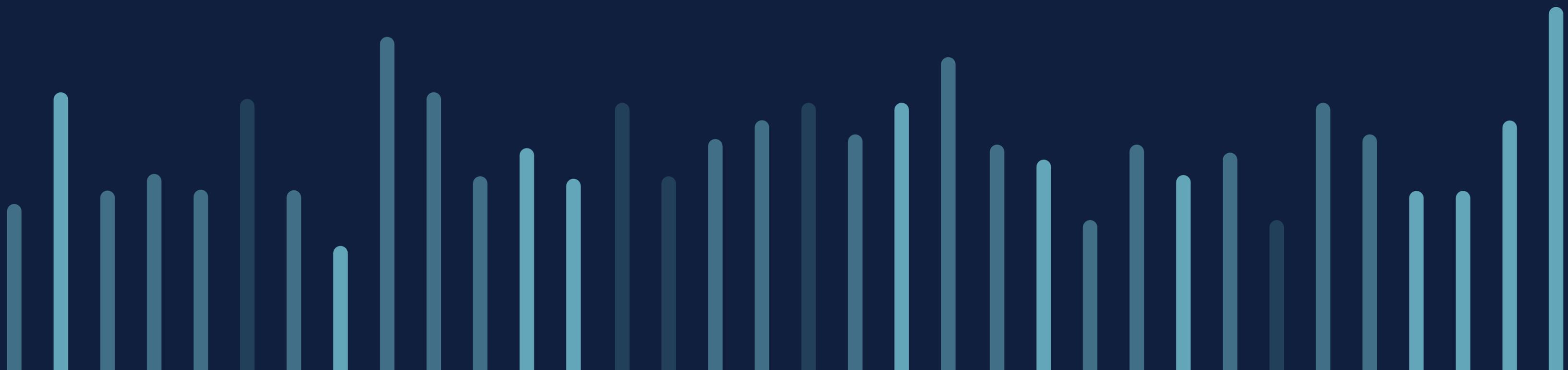




Trasformazione e crescita con i dati:

le 5 migliori dashboard per le assicurazioni



Se c'è una cosa che l'ultimo decennio ci ha insegnato è che il cambiamento è inevitabile, soprattutto nel settore assicurativo. Le difficoltà si manifestano in modo improvviso, che si tratti di pandemie, di crisi economiche o di crisi del debito, come abbiamo visto dal 2008 quando si è innescata la recessione più grave dai tempi della Seconda guerra mondiale. Ci sono anche difficoltà che si sviluppano nel tempo, con conseguenze dirette sul settore assicurativo. Tra queste ricordiamo il cambiamento climatico, le tecnologie connesse e la variazione delle caratteristiche demografiche dei clienti, come **ha segnalato EY**, alcune delle quali determinano nuovi rischi, creano problemi relativi alla responsabilità e ai prezzi, richiedono soluzioni innovative per soddisfare le esigenze dei clienti. Queste difficoltà possono favorire dei cambiamenti positivi, ma in alcuni casi possono anche paralizzare gli istituti finanziari.

Anche in tempi di cambiamento e incertezza c'è sempre da imparare e questo sta spingendo le compagnie assicurative a essere più agili e resilienti. Riconoscere la necessità di adattarsi, in queste fasi, le costringe anche a ripensare il modo di operare e di interagire con i clienti. Le principali organizzazioni assicurative del mondo (come AIA Singapore, PEMCO, USAA e altre) stanno accelerando la trasformazione digitale e si stanno orientando verso attività basate sui dati per migliorare la gestione del rischio, le operazioni e l'esperienza dei clienti. Stanno dando un ottimo esempio a chi ancora esita ad adottare gli strumenti digitali, a immergersi nei dati e a sfruttare l'analisi avanzata in tempi di incertezza. Sono anche posizionate meglio per affrontare il futuro e per attraversare il cambiamento.



Affrontare questa "sfida della sintesi" emergente, ovvero riuscire a integrare nuovi strumenti, nuove tecnologie e nuove tecniche con i sistemi esistenti conciliando al contempo le innovative e audaci idee del ramo insurtech, dei partner di ecosistema e dei nuovi assunti con le pratiche consolidate e apprezzate da tempo, può costituire il principale fattore di successo per gli assicuratori nel prossimo decennio."

– Deloitte, **2020 Insurance Outlook**

In Nord America le compagnie di assicurazione sulla vita che hanno adottato l'analisi stanno aumentando la produttività.

Il 67% segnala che l'analisi ha aiutato a ridurre le spese di copertura e il 60% attribuisce alle informazioni ricavate dai dati il merito dell'incremento delle vendite e della redditività.

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

L'imperativo digitale:
sfruttare l'analisi dei dati per affrontare il cambiamento



Quello delle assicurazioni è un settore ad alta intensità di dati e da sempre le compagnie assicurative acquisiscono grandi quantità di dati, ma sono lente nel monetizzarli. Attendono che emergano opportunità, migliorando nel frattempo i sistemi, i prodotti e i business model esistenti anziché creare nuove linee di attività o business model capaci di convogliare il valore dei dati e delle analisi. Si osserva d'altro canto una crescente tendenza da parte dei clienti a spostarsi online per interagire con i marchi, confrontare prodotti e prezzi e fare acquisti, generando volumi crescenti di dati. Per fortuna la tecnologia di analisi attuale permette a tutti gli assicuratori di utilizzare i dati del settore, dei clienti e delle aziende in modi che un tempo non venivano nemmeno considerati, spostando lentamente la cultura, i comportamenti e i processi dei flussi di lavoro per favorire l'agilità e la resilienza.



"Le ricerche svolte e l'esperienza confermano che per raggiungere il successo servono iniziative coraggiose e su larga scala, oltre a opportuni investimenti. Questo periodo è entusiasmante per il settore (assicurativo), ma i dirigenti devono agire con rapidità e determinazione."

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

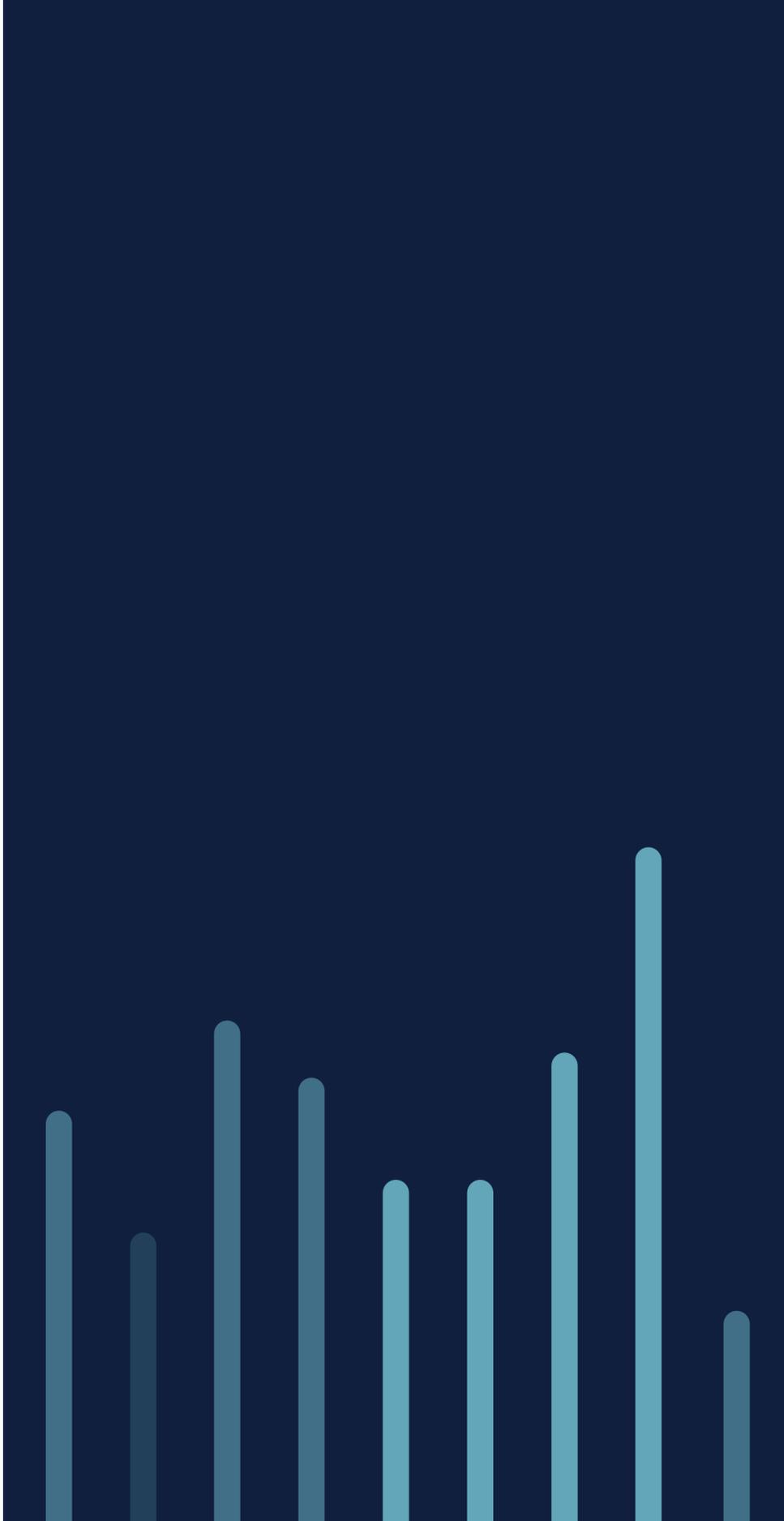
John Hancock
ha modificato
le strategie di
marketing e quelle
per la determinazione
dei prezzi

utilizzando
i dati dei
fitness tracker
per generare
un flusso costante
di informazioni
sugli acquirenti
e offrire in cambio
degli sconti sulle
polizze di assicurazione
sulla vita.

I tempi difficili che attraversiamo quando i tassi di mercato sono bassi, l'economia ristagna e le prospettive di recessione sono reali, con effetti a lungo termine, hanno costretto gli assicuratori di tutto il mondo a prendere decisioni critiche con l'aiuto dei dati e ad adottare misure importanti per essere competitivi e sopravvivere. Come suggerisce EY nel documento **2020 Global Insurance Outlook**, devono investire nell'innovazione digitale senza perdere di vista l'indispensabile trasformazione. Questo li aiuterà a raggiungere l'eccellenza operativa e l'efficienza che massimizzano il valore del cliente, garantiscono il rispetto dei requisiti normativi e riducono i costi e i rischi riguardanti la copertura, la distribuzione e le richieste di risarcimento. Contemporaneamente, la maturità degli assicuratori in materia di analisi si evolve, così come la loro cultura dei dati, mentre diventano sempre più numerosi i dipendenti in grado di utilizzare i dati per prendere decisioni importanti nel lavoro quotidiano.

Poter contare su un partner leader nell'analisi dei dati affidabile ed esperto è fondamentale per le principali assicurazioni. L'analisi self-service di Tableau aiuta le compagnie assicurative di tutto il mondo e i dipendenti del settore (dirigenti, analisti, account executive, agenti e responsabili dei team) a individuare facilmente le informazioni essenziali per prendere decisioni sicure e immediate. Queste decisioni influiscono sulle attività quotidiane di front-office e di back-office o favoriscono la stabilizzazione prima, durante e dopo una crisi, offrendo alle compagnie assicurative la fiducia necessaria per procedere con un piano concreto, i cui i risultati fondamentali possono comprendere:

- Cross-selling e riduzione del tasso di abbandono dei clienti
- Individuazione facile e precisa della responsabilità nelle richieste di risarcimento
- Rafforzamento delle relazioni con i broker
- Miglioramento della gestione del rischio, delle operazioni e dell'esperienza dei clienti



Cinque dashboard per migliorare le operazioni, l'esperienza dei clienti e la gestione del rischio

Le seguenti cinque dashboard di Tableau aiutano a fare chiarezza sulle attività dei collaboratori che riducono il tasso di abbandono degli agenti e migliorano le prestazioni aziendali, aiutano a scoprire informazioni essenziali per trasformare l'esperienza dei clienti e gestire il rischio con maggiore visibilità sulle richieste di risarcimento e sulle attività fraudolente. Scaricale e provale mentre attraversi il cambiamento e trasforma la tua compagnia assicurativa sul piano digitale.



OPERAZIONI



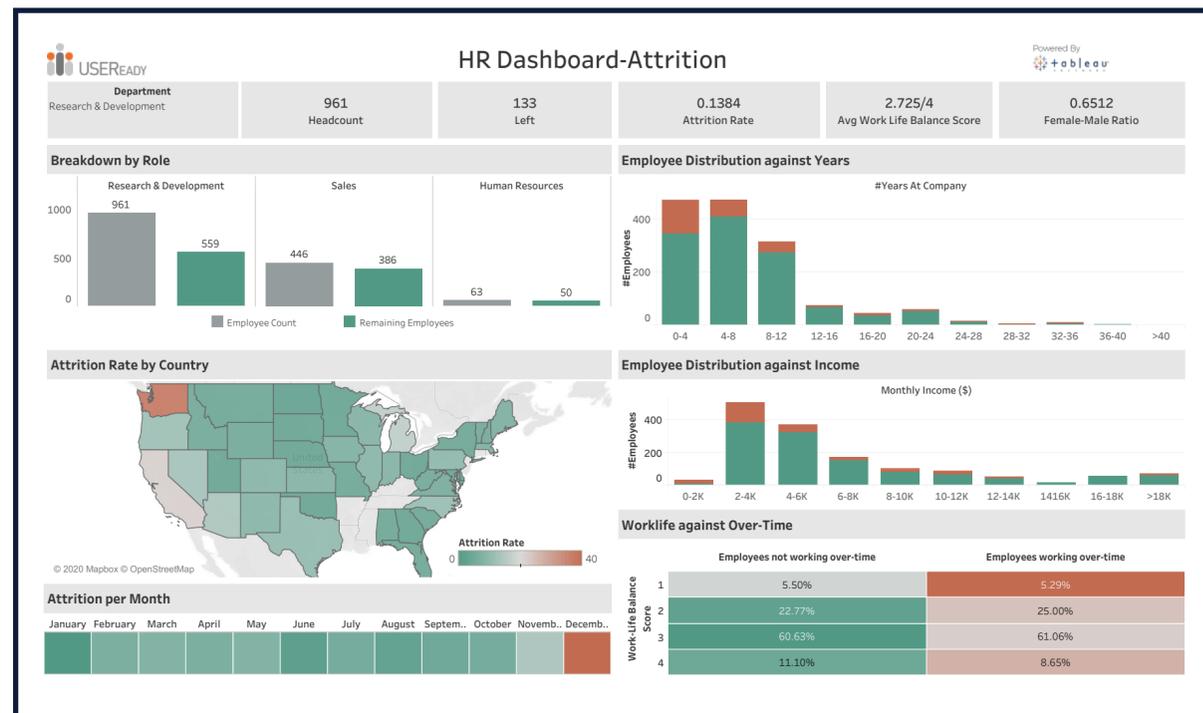
ESPERIENZA DEI CLIENTI



GESTIONE DEL RISCHIO



Esplora la dashboard dedicata al tasso di abbandono degli agenti assicurativi

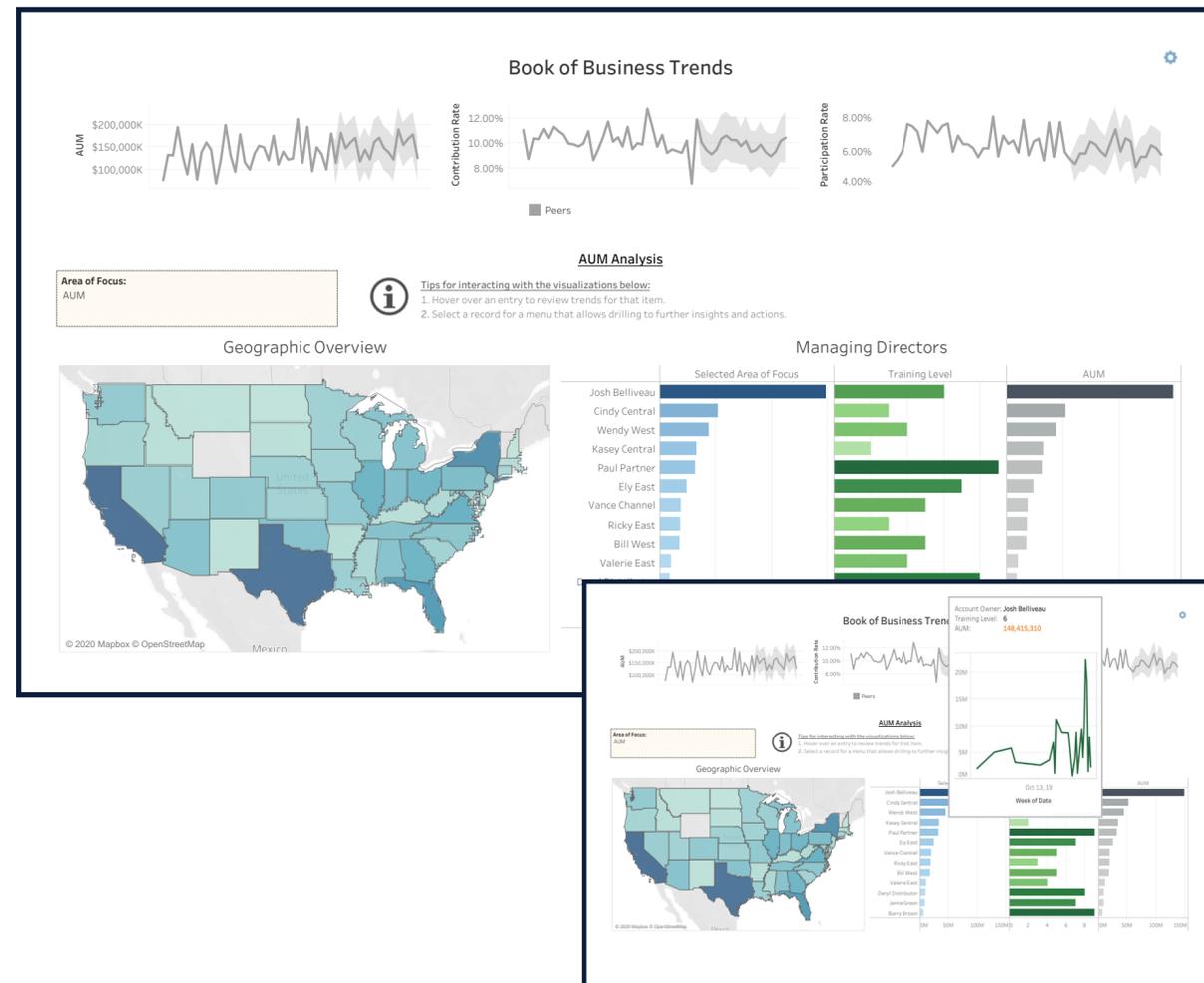


Il monitoraggio del tasso di abbandono degli agenti è importante per tutte le aziende. Influisce sulla capacità dell'organizzazione di gestire il rischio e di ottimizzare operazioni e produttività. Nel difficile contesto attuale, la resilienza delle compagnie assicurative dipende da molti fattori, tra cui il mantenimento di una forza lavoro produttiva e soddisfatta. Questa **dashboard sul tasso di abbandono degli agenti assicurativi** elaborata da **USEReady**, partner di Tableau e pioniere nel campo delle soluzioni, delle best practice e dei processi di business intelligence, analisi dei dati, big data, cloud e pratiche di Salesforce, è utile ai dirigenti e al personale delle risorse umane perché offre loro un quadro chiaro degli abbandoni nelle diverse funzioni aziendali: vendite, ricerca e sviluppo e altre.

Scopri i trend relativi all'abbandono dei collaboratori in funzione dei dati demografici, delle aree geografiche, del tempo e addirittura dei livelli salariali. Oggi più che mai l'equilibrio tra vita professionale e vita privata costituisce una priorità assoluta per i dipendenti, sia potenziali che acquisiti. Il punteggio medio dell'equilibrio tra vita professionale e vita privata aiuta i dirigenti a valutare l'impatto delle ore straordinarie sui tassi di equilibrio corrispondenti, che possono propagarsi fino all'esperienza dei clienti.



Esplora la dashboard dedicata ai trend delle compagnie assicurative



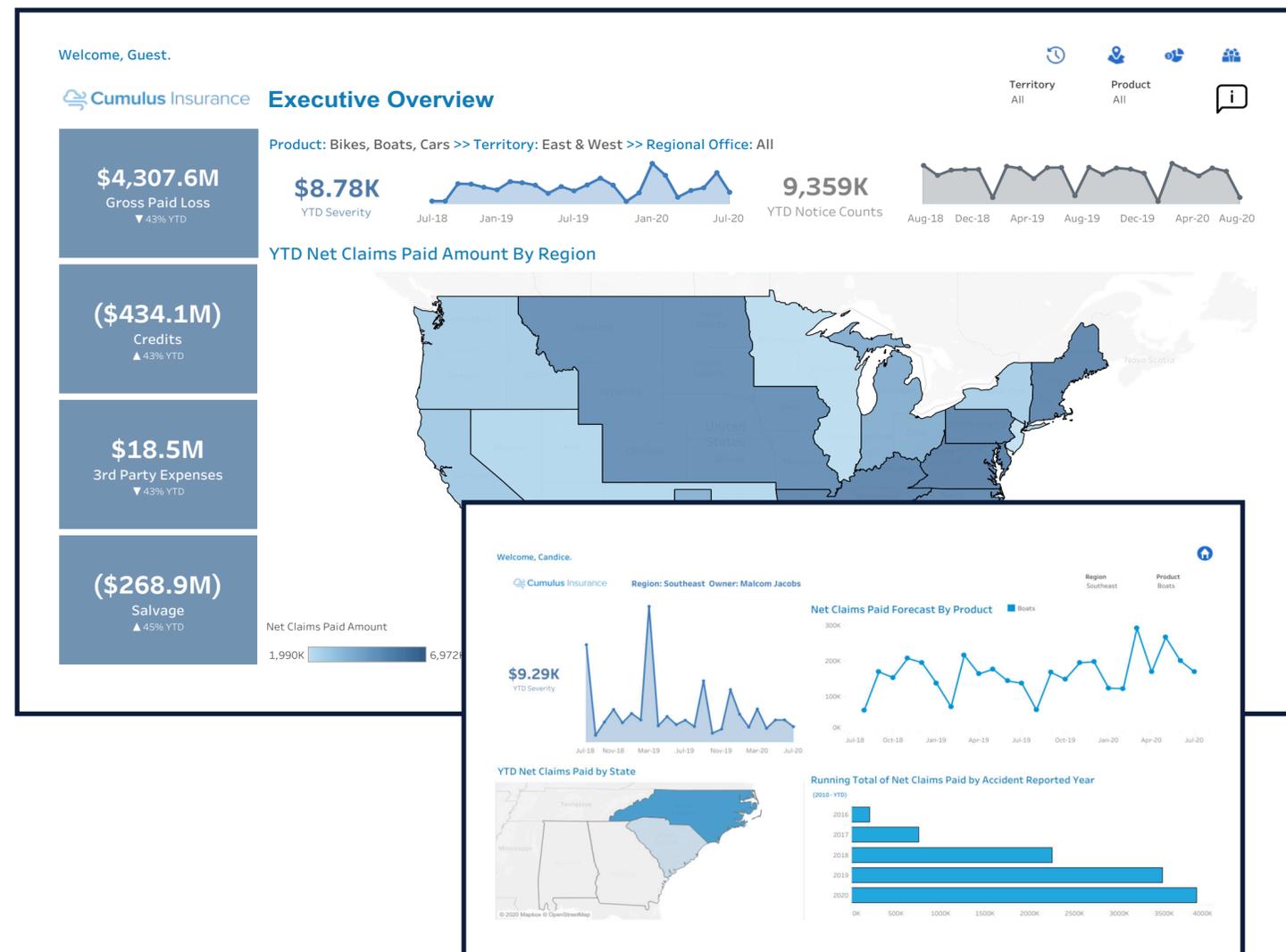
Dashboard sui trend delle compagnie assicurative – Approfondimento sui direttori generali

Questa **dashboard sui trend delle compagnie assicurative** offre ai dirigenti del settore una rapida panoramica dei piani a contribuzione definita, delle attività gestite (AUM) e delle quote di partecipazione dei loro direttori generali. Per capire meglio i trend e le previsioni fondamentali in queste aree puoi modificare la metrica che ti interessa nel menu a discesa denominato "Area of Focus" (Area di interesse). La selezione verrà adattata in base alle prospettive a livello nazionale e ai dettagli di ciascun direttore generale che esamini. Filtrando le visualizzazioni per partecipazione, AUM o contribuzione puoi vedere meglio quali direttori generali hanno difficoltà in determinate aree e in che modo questo potrebbe influire su voci come la redditività.

Per farlo puoi riordinare l'elenco dei direttori generali in base ai risultati nella scheda Managing Directors (Direttori generali) (immagine in basso). Facendo clic sul grafico a barre di un direttore viene visualizzato un riquadro a comparsa con un grafico che offre informazioni sui risultati, sull'AUM e sul livello di formazione, con la possibilità di approfondire i dettagli. Nel riquadro a comparsa puoi scegliere di confrontare un direttore con i colleghi, rivedere gli sponsor e consultare i dati storici in Salesforce, con la possibilità di creare un elemento interattivo all'interno di Salesforce. Questa dashboard mostra come integrare Tableau nel CRM di Salesforce e visualizzare le metriche fondamentali per far emergere informazioni concrete, senza dover uscire dalla piattaforma CRM.



Esplora la dashboard dedicata alla panoramica per i dirigenti sulle richieste di risarcimento



Panoramica per i dirigenti sulle richieste di risarcimento - Approfondimento per regione

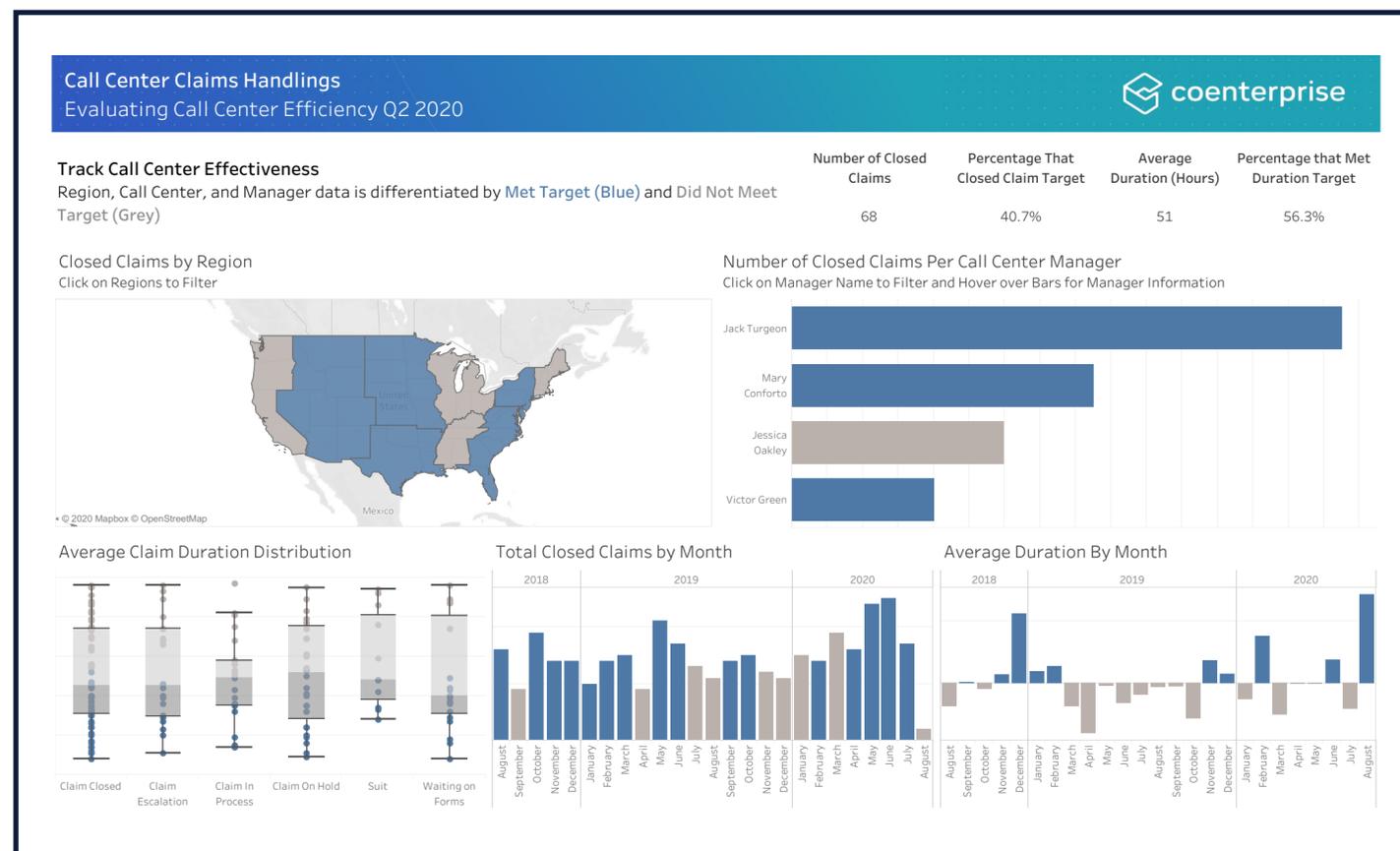
Per ogni dirigente, la comprensione delle prestazioni della propria compagnia assicurativa richiede di monitorare e gestire diverse importanti aree, tra cui quella delle richieste di risarcimento. Questa **dashboard della panoramica per i dirigenti sulle richieste di risarcimento** offre visibilità sulla situazione dei risarcimenti e mostra una valutazione degli importi versati e sulla relativa frequenza, indicando inoltre i coefficienti di perdita per i premi in entrata e molto altro. Puoi filtrare la visualizzazione in base all'analisi cronologica o regionale, ai costi regionali o ai report diretti, selezionando le icone in alto a destra.

Per chi gestisce le richieste di risarcimento è un riferimento fondamentale che consente di rimanere aggiornati sull'attività e sulle prestazioni relative alle richieste per linea di prodotto, in tutti i territori, e di controllare a colpo d'occhio i KPI fondamentali come le uscite lorde dovute ai pagamenti, i crediti, le spese di terzi e i recuperi. È anche possibile visualizzare il livello di gravità e il conteggio delle richieste per l'anno corrente, analizzando poi i dati per regione.

Ad esempio, per esplorare l'importo netto liquidato per i risarcimenti nell'area sud-est, basta selezionare l'area corrispondente sulla mappa (vedi l'immagine in basso). Viene visualizzato un riquadro con l'opzione "Region Drilldown" (Approfondimento regione): selezionandola si accede a una nuova dashboard che rivela la gravità delle richieste, l'importo per stato, il confronto tra i risarcimenti pagati nell'anno in corso rispetto a quelli dell'anno precedente e una previsione per prodotto.



Esplora la dashboard dedicata alla gestione dei call center delle assicurazioni

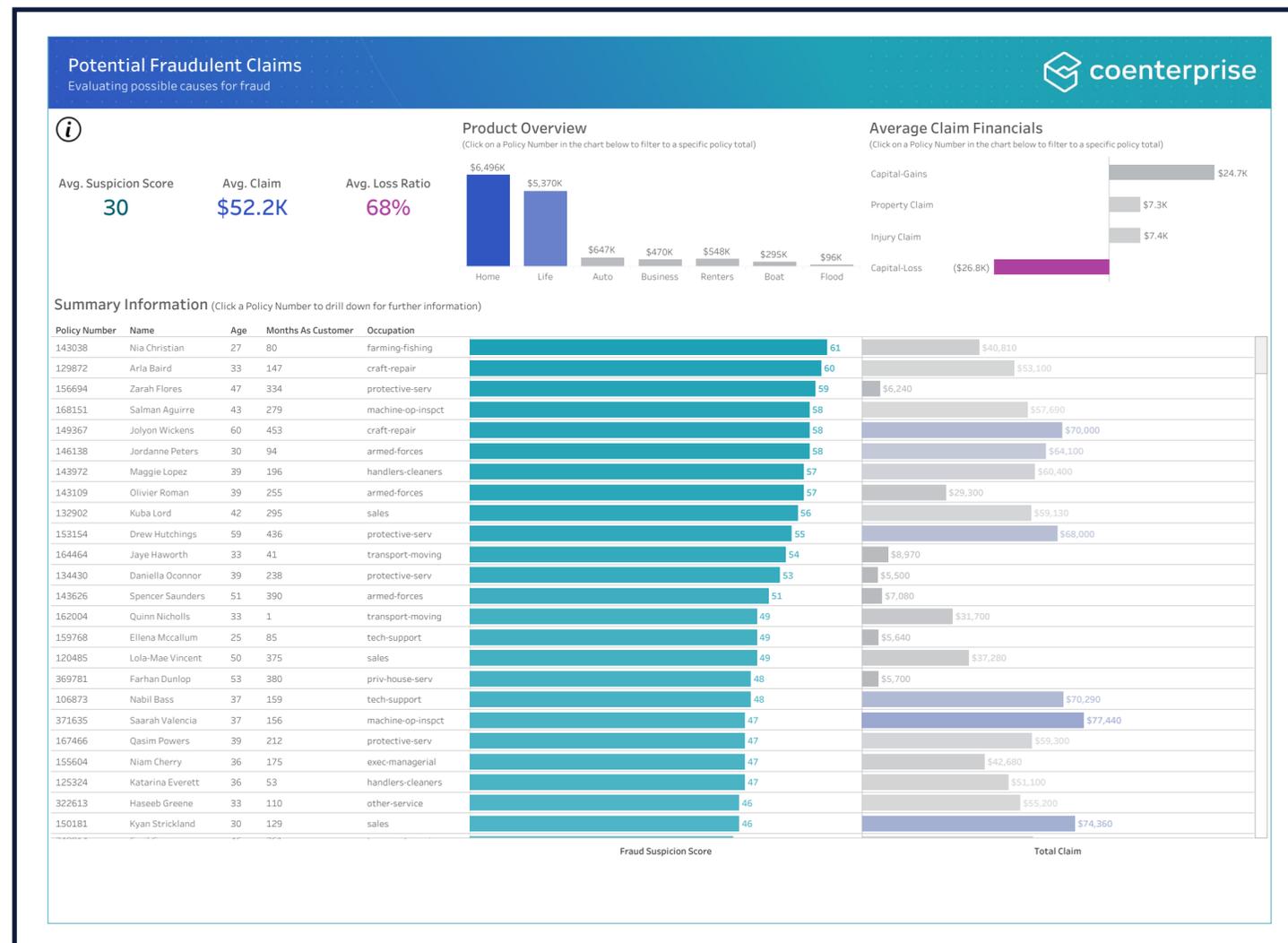


Questa **dashboard sulla gestione dei call center delle assicurazioni** elaborata da **CoEnterprise**, uno dei principali partner di Tableau che aiuta gli utenti a velocizzare il rientro degli investimenti in risorse di analisi, valuta l'efficienza trimestrale dei call center. I responsabili nazionali dei call center delle assicurazioni possono utilizzare questa dashboard per vedere quali regioni stanno chiudendo i risarcimenti rispetto agli obiettivi, al fine di garantire una gestione tempestiva delle richieste. Puoi individuare rapidamente la durata media delle pratiche nelle diverse fasi (ad esempio, richiesta chiusa o sospesa, in attesa di moduli ecc.) nel foglio in basso a sinistra della dashboard. Lasciare aperte le richieste per lunghi periodi non è l'ideale per le compagnie assicurative, il personale addetto alle richieste e i manager che cercano di raggiungere gli obiettivi, né per i clienti che vogliono vedere finalizzata la loro pratica. Le informazioni qui fornite possono favorire il cambiamento per migliorare l'esperienza dei clienti in relazione ai risarcimenti.

Esaminiamo nei dettagli la gestione delle richieste di risarcimento per regione e il numero di richieste chiuse per mese e per operatore. Valutando i risultati delle singole persone i manager possono comprendere nel dettaglio i motivi per cui qualcuno ottiene risultati migliori rispetto ai colleghi, condividendo suggerimenti con chi ha risultati meno soddisfacenti. Questo livello di dettaglio crea anche potenziali opportunità di apprendimento e formazione.



Esplora la dashboard dedicata alle richieste di risarcimento fraudolente



Questa **dashboard interattiva sulle richieste di risarcimento fraudolente**, elaborata da **CoEnterprise**, consente ai periti di individuare e monitorare rapidamente le richieste ritenute sospette e potenzialmente fraudolente, per agire tempestivamente. Il livello di sospetto viene calcolato in base a una serie di indicatori di frode per ciascuna richiesta e offre una panoramica istantanea con immagini e dettagli utili sugli incidenti (ad esempio, numero di persone coinvolte, località, tipo di collisione), oltre a un profilo completo del cliente nel foglio in alto a sinistra per avere più contesto, aiutando i periti a prendere rapidamente una decisione su quando e come intervenire.

Tableau aiuta le compagnie assicurative a essere più resilienti

Tableau è la piattaforma di business intelligence apprezzata da oltre il 90% delle aziende di servizi finanziari dell'elenco Fortune 500 e aiuta molte compagnie assicurative a distribuire e dimensionare le proprie analisi per gestire il cambiamento. Ascolta alcune delle loro testimonianze e scopri i vantaggi che i dati offrono ad aziende e clienti.

USAA

Per **USAA** è fondamentale garantire l'efficienza, la soddisfazione delle persone e la crescita, attenuando i rischi operativi e quelli legati al ciclo di vita dei prodotti. Gli esperti di analisi del rischio utilizzano i dati di numerosi sistemi (tra cui gestione dei problemi, valutazioni operative, gestione delle relazioni con i clienti ed EGRC (governance aziendale, gestione del rischio e conformità)) per garantire il rispetto delle metriche delle prestazioni fondamentali di USAA. Grazie a Tableau, USAA si connette a tutte le origini dati e crea dashboard e visualizzazioni basate su un hub di dati centralizzato. Unificando e ottimizzando il reporting dei dati con Tableau, gli analisti elaborano dei report coerenti e accurati in pochi secondi, anziché in un mese, e tutti i lavoratori adottano decisioni migliori e più rapide con la certezza di utilizzare dati corretti.

PEMCO

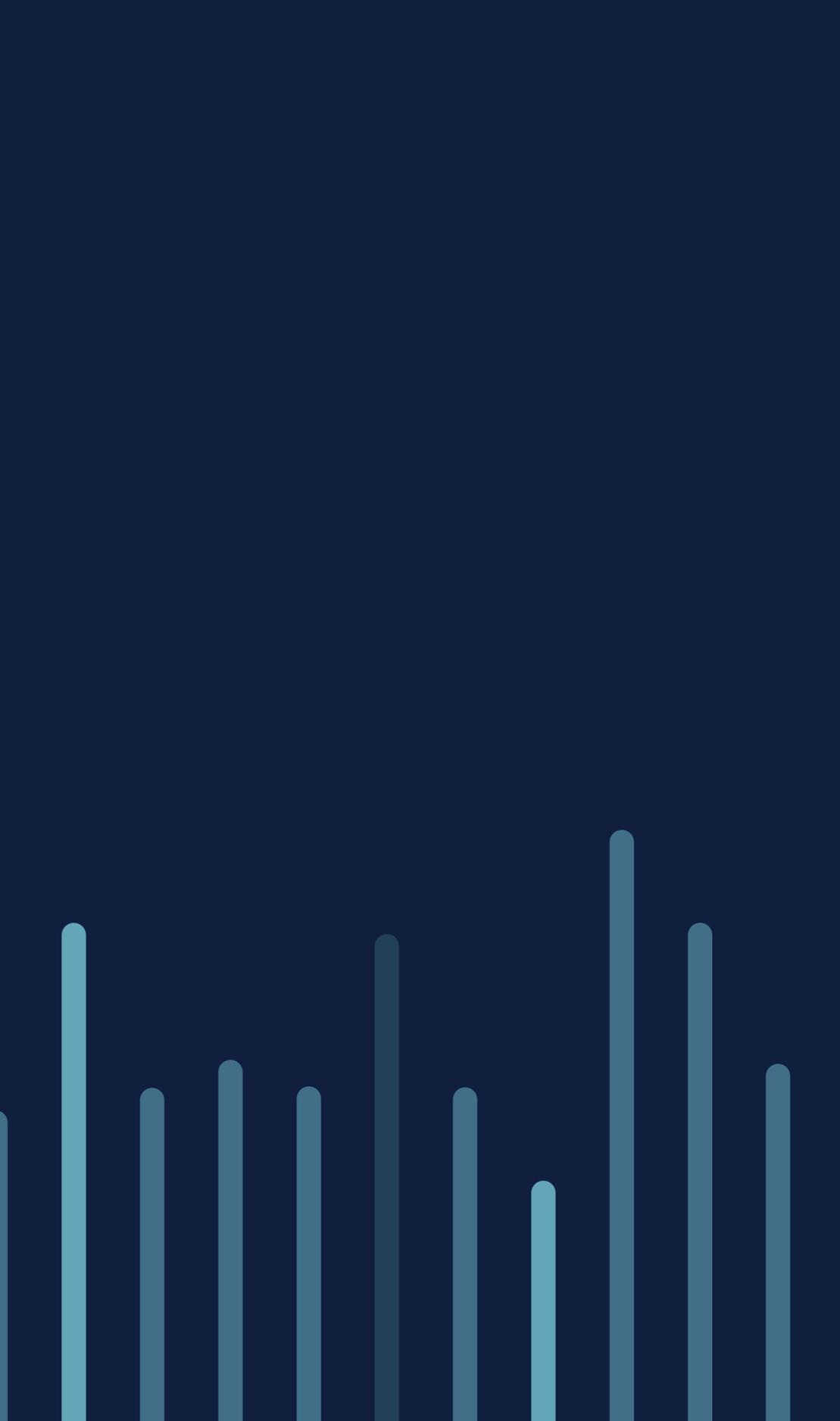
L'ufficio che si occupa delle richieste di risarcimento di **PEMCO** gestisce costantemente grandi volumi di richieste, in diverse fasi della procedura di risoluzione. Prima di passare a Tableau i periti tracciavano le richieste manualmente: un metodo che tendeva a provocare errori, causando a volte lo stallo delle pratiche o sviste. Ora i dati dei sinistri vengono tracciati in una dashboard di Tableau connessa direttamente al data warehouse di PEMCO. La situazione delle richieste viene monitorata ed esaminata in un ambiente unificato che permette ai periti e ai dirigenti di accedere a una panoramica completa in qualsiasi momento. Il risultato è un notevole aumento dei tassi di chiusura, che determina un aumento della soddisfazione dei clienti e migliora i risultati aziendali.



AIA Singapore

AIA Singapore si affida a Tableau per ottimizzare le operazioni e comprendere il percorso del cliente. Un team del reparto strategico gestisce un centro di eccellenza per formare e costruire la community di Tableau della compagnia assicurativa. L'analisi dei dati permette ad AIA di accelerare il processo decisionale con informazioni tempestive e di realizzare un'integrazione totale nei 18 diversi mercati dell'area Asia-Pacifico in cui opera. AIA agisce anche più velocemente, perché utilizza l'analisi per individuare lacune e aree che causano ritardi in relazione alle polizze: questo consente alla compagnia di servire i clienti meglio e con maggiore tranquillità.





Sappiamo che nel settore assicurativo emergeranno nuove difficoltà, alcune delle quali saranno del tutto inedite, mentre altre appariranno molto familiari. In ogni situazione, ma soprattutto nel complesso contesto economico odierno, Tableau è un partner affidabile a lungo termine che aiuta le compagnie assicurative di tutto il mondo ad adottare analisi su larga scala, gestire il rischio e far crescere l'attività. Soddisfa tutte le esigenze in materia di dati, da quelle elementari a quelle più complesse, con analisi self-service che riducono i tempi, offrono un vantaggio competitivo, favoriscono la resilienza e migliorano l'esperienza dei clienti.

Promuovere una cultura dei dati e investire in essa aiuterà le compagnie assicurative ad agire con la mentalità ideale, ora e in futuro. Chi aspetta si ritroverà in una posizione di svantaggio competitivo, **secondo McKinsey**, in ritardo rispetto alle aziende che sfruttano il potenziale dei propri dati per offrire ai clienti soluzioni incentrate sui dati stessi. **Scopri come la cultura dei dati** ispira alle organizzazioni importanti cambiamenti (ad esempio, consentire a tutti i dipendenti di lavorare con i dati), perché è importante costruirne una e come Tableau può aiutarti a creare una cultura dei dati che valorizzi le opportunità e contrasti le difficoltà impreviste.

Come indicano le cinque dashboard e gli esempi del mondo reale che abbiamo visto, ciò che le diverse compagnie assicurative possono ottenere grazie alle informazioni basate sui dati dimostra che un'analisi efficace al centro della propria attività è fondamentale. Utilizzando queste dashboard puoi sperimentare miglioramenti a livello di operazioni, esperienza dei clienti e gestione del rischio.

Risorse

- Visita la nostra [pagina dedicata alle soluzioni per le assicurazioni](#) e scopri come Tableau può prepararti a raggiungere il successo, ora e in futuro, ricavando il massimo valore dai dati.
- Sperimenta l'affidabilità e la scalabilità di Tableau scaricando una versione di prova gratuita di [Tableau Desktop](#).
- Vieni a conoscere i nostri partner [CoEnterprise](#) e [USEReady](#) per scoprire come l'interazione tra i loro servizi strategici e la nostra analisi visiva aiuta gli utenti a velocizzare il rientro degli investimenti in risorse di analisi.

Tableau aiuta le persone a trasformare i dati in informazioni concrete, con un impatto reale. Connettiti facilmente ai dati ovunque si trovino, in qualsiasi formato. Esegui rapidamente analisi mirate per rivelare opportunità nascoste. Trascina e rilascia per creare dashboard interattive con l'analisi visiva avanzata. Dopodiché, condividi i dati nella tua organizzazione e consenti ai tuoi colleghi di esplorare autonomamente i dati. Dalle multinazionali alle piccole imprese, fino alle start-up che muovono i primi passi, in tutto il mondo le aziende si affidano a Tableau per osservare e comprendere i dati.

Informazioni su Tableau