



Deloitte.
Digital

Cultura de datos

**La necesidad de las
compañías de seguros
para crecer y ser resilientes**





/kuɫ, 'tu.raðe' ða.tos/

Cultura de datos:

el compromiso de la empresa de usar los datos para tomar decisiones Informadas.

El **60 %**

de las compañías de seguros de vida en Norteamérica dice que la información obtenida generó aumentos en las ventas y la rentabilidad.²

Es ahora o nunca. Hay que innovar la manera en que se utilizan los datos en toda la empresa para abordar los desafíos del sector y obtener ventajas estratégicas.

Los desafíos que enfrenta el sector de los seguros se están multiplicando a raíz de la pandemia global. Esta sacudió la economía y aceleró un cambio en las expectativas de los clientes de mantener una relación digital, optimizada y personalizada con sus proveedores de seguros.

Según una encuesta¹ global realizada por Deloitte Center for Financial Services, el 48 % de los ejecutivos del sector de los seguros reconoció que la pandemia “les demostró que sus empresas no estaban preparadas para enfrentar sus consecuencias económicas”. Solo el 25 % afirmó que su empresa tenía “una visión clara y un plan de acción para mantener la resiliencia operativa y financiera”.

Ahora, es más importante que nunca que las empresas de seguros puedan ver y comprender los datos que tienen a su alcance para poder resolver problemas, innovar y mantenerse competitivos. Los líderes deben romper el statu quo y construir una cultura de datos que llegue a toda la empresa.

Aprovechar los datos e implementar una herramienta de análisis de autoservicio puede acelerar el tiempo para obtener información, generar ventajas competitivas y resiliencia, y personalizar las interacciones con los clientes. Y no solo eso. También abre oportunidades clave para el crecimiento.

En este informe se explora cómo una cultura de datos sólida permite a los empleados convertir los datos sin procesar en información útil para tomar mejores decisiones. Además, mejora la experiencia de los clientes, agiliza las operaciones, reduce los costos y genera márgenes de ganancias más altos.

¹ Deloitte, Encuesta de información global de servicios financieros (en inglés), 2020

² Willis Towers Watson, Encuesta de análisis predictivo de seguros de vida (en inglés), 2019

El 80 %

de los clientes dice que la experiencia que brinda una empresa es tan importante como los productos que ofrece.⁴

“Las aseguradoras deberían considerar la optimización de cuatro áreas principales en conjunto: estrategia y gobernanza, datos y análisis, tecnología, y cultura y talento. Estas áreas se encuentran interconectadas y dependen unas de otras. Esto significa que el éxito en el proceso de transformación dependerá de los avances continuos que se lleven a cabo en cada una de estas cuatro áreas”.

Deloitte, El ascenso del asegurador exponencial (en inglés)

Aprovechar los datos para fortalecer la experiencia del cliente

En el informe³ del panorama de las compañías de seguros (en inglés) de Deloitte de 2021, se identificaron las novedosas experiencias del cliente como una de las principales prioridades para los líderes del sector de los seguros. De hecho, la digitalización rápida, que se aceleró debido a la pandemia de COVID-19, cambió fundamentalmente los hábitos y las expectativas de los clientes. Si las empresas no pueden demostrar resiliencia e innovar en respuesta a estos cambios, su participación en el mercado a largo plazo podría verse gravemente afectada.

“Será fundamental la manera en que las aseguradoras respondan no solo al impacto de la pandemia sino también a los cambios a largo plazo en tecnología, economía y las preferencias de los clientes. De hecho, generar innovación continua en las pólizas de seguros, las estrategias de ventas, las operaciones y la experiencia del cliente podría ser el diferenciador principal en 2021 y el futuro”.
- Deloitte, Informe del panorama de las compañías de seguros (en inglés), 2021

Una empresa con una cultura de datos sólida, además de una plataforma de análisis flexible y escalable, puede reunir información y aprovechar funcionalidades clave en las áreas de inteligencia de negocios (BI), inteligencia artificial y aprendizaje automático. Estas herramientas excepcionales ofrecen los datos y la información necesaria para tomar decisiones informadas en todos los niveles de la empresa. Combinadas con un cambio cultural para aprovechar de manera inteligente los datos a fin de respaldar la toma de decisiones, pueden transformar completamente la experiencia del cliente y mejorar tanto la retención como las ganancias.

³ Deloitte, Informe del panorama de las compañías de seguros (en inglés), 2021

⁴ Salesforce, Encuesta del estado de la clientela conectada (en inglés), 2020

Interacciones más simples

Los empleados de atención al cliente pueden brindar servicios de forma más rápida y efectiva a sus clientes mediante una plataforma de CRM eficaz, como Salesforce, combinada con una solución de análisis de datos integrada, como Tableau. Con una única fuente de veracidad, es posible personalizar los productos ofertados para todos los clientes, crear análisis de riesgos detallados e incluso automatizar los procesos desde el marketing hasta las reclamaciones. Esto da lugar a puntos de contacto más personalizados y rápidos que fomentan la lealtad y confianza, ya que hacen que los clientes se sientan más valorados. También genera información más profunda que puede impulsar la rentabilidad mediante la optimización de los precios, la selección de riesgos y la administración de capital.

Internet de las cosas (IoT)

El IoT es una tecnología que está adquiriendo cada vez más importancia en el sector de los seguros. Desde los artículos portables para control de la salud hasta la telemática, el IoT puede ayudar a las aseguradoras a reducir los riesgos y a los clientes a reducir las primas. Se necesita una plataforma de análisis adaptable y lista para el uso empresarial, así como un compromiso con la cultura de datos para poder aprovechar con éxito la gran cantidad de datos que crean estos programas.

Si no se toman las decisiones con base en los datos, los programas del IoT corren el riesgo de convertirse en productos vacíos que no cumplen sus promesas. Las partes interesadas clave de los programas del IoT necesitan una cultura de datos sólida que permita realizar los ajustes necesarios

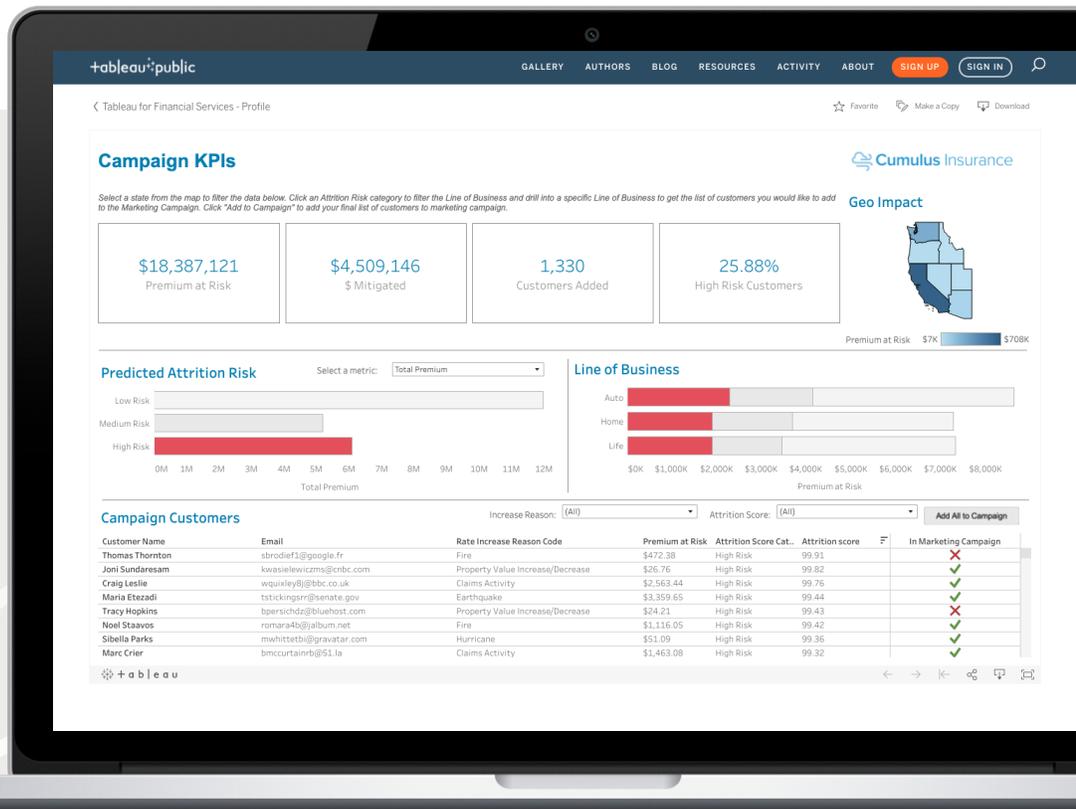
para aumentar la rentabilidad y el crecimiento. Con una ejecución correcta, el IoT permite a las aseguradoras pasar de la supervisión de los riesgos a su prevención.

Participación proactiva

Los equipos de marketing y de ventas que se basen en los datos y cuenten con la plataforma necesaria para aprovecharlos impulsarán la rentabilidad mediante el cambio de una interacción con el cliente **reactiva a una proactiva**. Por ejemplo, una herramienta de inteligencia artificial, como Einstein Discovery de Salesforce, puede ayudar a identificar a aquellos clientes que presentan más riesgos de deserción y crear campañas segmentadas destinadas a aumentar la lealtad y retenerlos. También es posible identificar y priorizar a los clientes que tienen altas probabilidades de comprar otros productos adicionales o diferentes.

Dashboard de muestra

Este dashboard de muestra de Tableau está diseñado para ofrecer a los directores un resumen de alto nivel de los datos de rendimiento de los clientes en tiempo real, incluidos los riesgos de abandono actualizados, las líneas de negocio y las primas en riesgo por región.



¿Cómo se relacionan el análisis y las herramientas de inteligencia de negocios con la cultura de datos?

Incorporar información basada en los datos en la toma de decisiones cotidianas es esencial en una cultura de datos. Las plataformas de inteligencia de negocios y análisis confiables crean una única fuente de veracidad que hace que los datos necesarios sean fáciles de encontrar y aprovechar. Definen y marcan el camino hacia la cultura de datos, que de lo contrario sería desordenado.

Mejorar la eficiencia operativa

Los empleados y clientes de las aseguradoras experimentan la verdadera cultura de datos a través de las operaciones. La eliminación de las barreras que obstaculizan la toma de decisiones basadas en los datos mejora la eficiencia y la agilidad de los procesos comerciales en toda la empresa. Y esas mejoras permiten desarrollar la resiliencia necesaria para hacer frente a la creciente complejidad y la competencia del sector. Por ejemplo, en el informe del panorama de las compañías de seguros (en inglés) de Deloitte de 2021, se asoció el aseguramiento con una oportunidad esencial para adaptarse a nuevos riesgos y reducir los costos operativos.

“Muchas compañías de seguros se encuentran en las primeras etapas de los proyectos de transformación. El objetivo, en última instancia, es aprovechar mejor la inteligencia artificial, las fuentes de datos alternativas y los modelos predictivos más avanzados para aumentar las habilidades del asegurador y para que, con el tiempo, pueda realizar la transición a funciones multifacéticas de nivel superior”.⁵

Las tareas de las empresas de seguros, incluidos el aseguramiento, el procesamiento de reclamaciones, la administración de productos, el análisis actuarial y las finanzas, requieren habilidades desarrolladas y consumen mucho tiempo. Por lo tanto, brindan numerosas oportunidades para mejorar la eficiencia de la empresa. Es más que simplemente comprar tecnología. Consiste en contar con plataformas, procesos y una cultura de datos que anime a los empleados a tener una mentalidad que priorice los datos, lo cual da lugar a la toma de decisiones informadas. Estos son algunos ejemplos específicos.

⁵ Deloitte, Informe del panorama de las compañías de seguros (en inglés), 2021



Automatización y una única fuente de veracidad

Muchos empleados de aseguradoras dedican demasiado tiempo a pasar de una fuente de datos a otra para completar sus tareas. Están desarrollando procesos fragmentados que requieren intervención manual y soluciones temporales. Con una plataforma de análisis y almacenamiento de datos centralizada como Tableau, los equipos de operaciones pueden encontrar, organizar y analizar fácilmente los datos que necesitan para tomar decisiones informadas. Muchos pasos que antes se realizaban de forma manual ahora pueden automatizarse. Esto permite liberar tiempo y esfuerzo para buscar oportunidades de crecimiento y optimizaciones.

Por ejemplo, un acceso sencillo a los datos de negocios correctos puede proporcionar información sobre qué productos son los más rentables en una cartera. Saber qué productos introducir en el mercado y cuáles retirar puede representar una poderosa ventaja estratégica.

Otro beneficio de contar con una única fuente de datos es la flexibilidad. A medida que las compañías de seguros modernizan sus almacenes de datos, necesitan una plataforma que pueda adaptar e incorporar datos locales heredados, múltiples sistemas de registro y un almacén de datos modernizado basado en la nube.

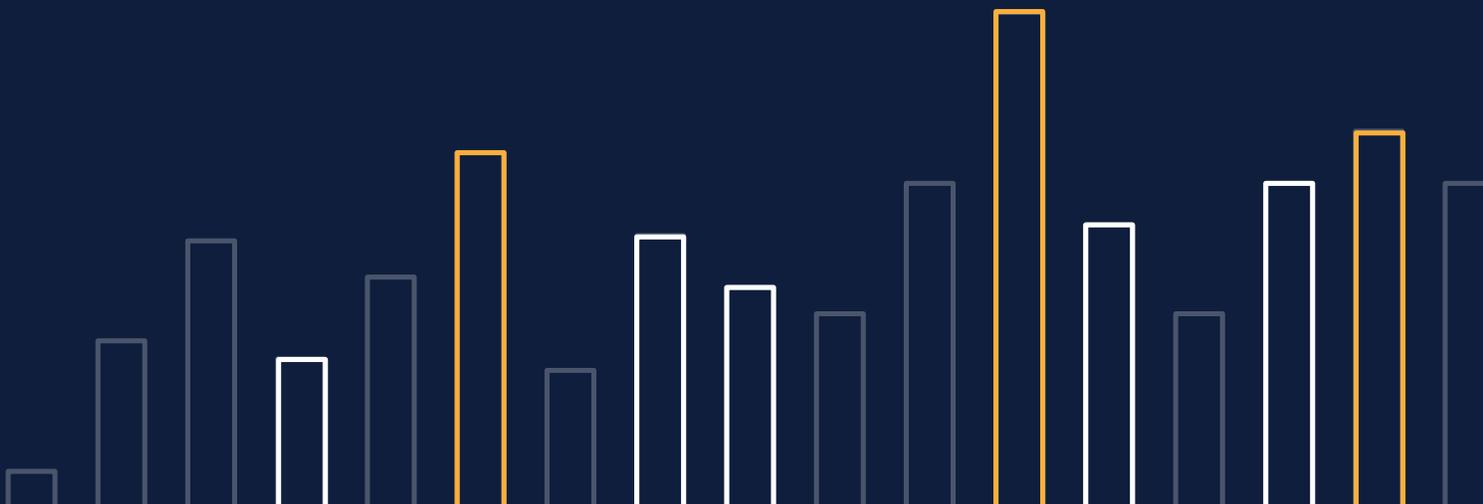


Unificar los datos aislados

Tradicionalmente, muchos sistemas de datos eran inaccesibles para distintos grupos en las empresas de seguros. El aislamiento era la norma. Por ejemplo, es posible que los agentes, los actuarios y los analistas trabajaran con fuentes de datos diferentes, con distintas historias que contar y diferentes parámetros para las mediciones.

Consideremos también la administración de productos. Los clientes a menudo son considerados pólizas individuales en lugar de una cuenta que posee múltiples productos. Cuando la cartera de pólizas de un cliente se puede ver de forma integral en lugar de por póliza, el equipo de marketing puede brindar un mensaje más personalizado. Además, los analistas pueden medir los riesgos y las calificaciones con más precisión con base en información.

Los datos aislados en estos contextos crean una fricción innecesaria, ruido e ineficiencias. Además, dificultan la entrega de información de forma oportuna. La optimización de la conectividad entre fuentes de datos mediante herramientas como Tableau y MuleSoft puede ser una solución eficaz para eliminar esas ineficiencias. **MuleSoft** es una plataforma de integración y administración de API que permite a las empresas de seguros conectarse a los datos de sistemas modernos y heredados a fin de simplificar una gran variedad de herramientas y procesos.





Información estratégica habilitadora

Los ejecutivos que toman decisiones estratégicas para el negocio necesitan contar con datos en tiempo real para fundamentarlas. Pero los datos pueden provenir de muchos lugares, incluidos sistemas heredados, documentos financieros o de marketing, o datos de clientes comprados. Utilizar datos aislados para tomar decisiones de negocios estratégicas puede ser una tarea ardua que requiera mucho tiempo. Es habitual que los informes demoren tres meses en generarse.

Si cuentan con las herramientas necesarias para acceder a datos centralizados casi en tiempo real y visualizar los resultados fácilmente, los ejecutivos pueden predicar con el ejemplo e implementar una cultura de datos en su empresa. Las funcionalidades de aprendizaje automático e inteligencia artificial, como Einstein Discovery, también pueden identificar y predecir tendencias que posibilitan la toma de decisiones estratégicas astutas de forma cotidiana.

Explore este ejemplo simple. Un director de productos está analizando el rendimiento por región y descubre que un estado no está alcanzando sus objetivos. Al analizar los datos a un nivel más granular, el director puede ver el problema con mayor claridad. Un análisis detallado revela que la región solo tiene un rendimiento inferior a causa de dos condados específicos donde tal vez haya problemas de precios o de competencia. La información precisa sobre un problema a menudo conduce a una solución más eficiente.

Dashboard de muestra

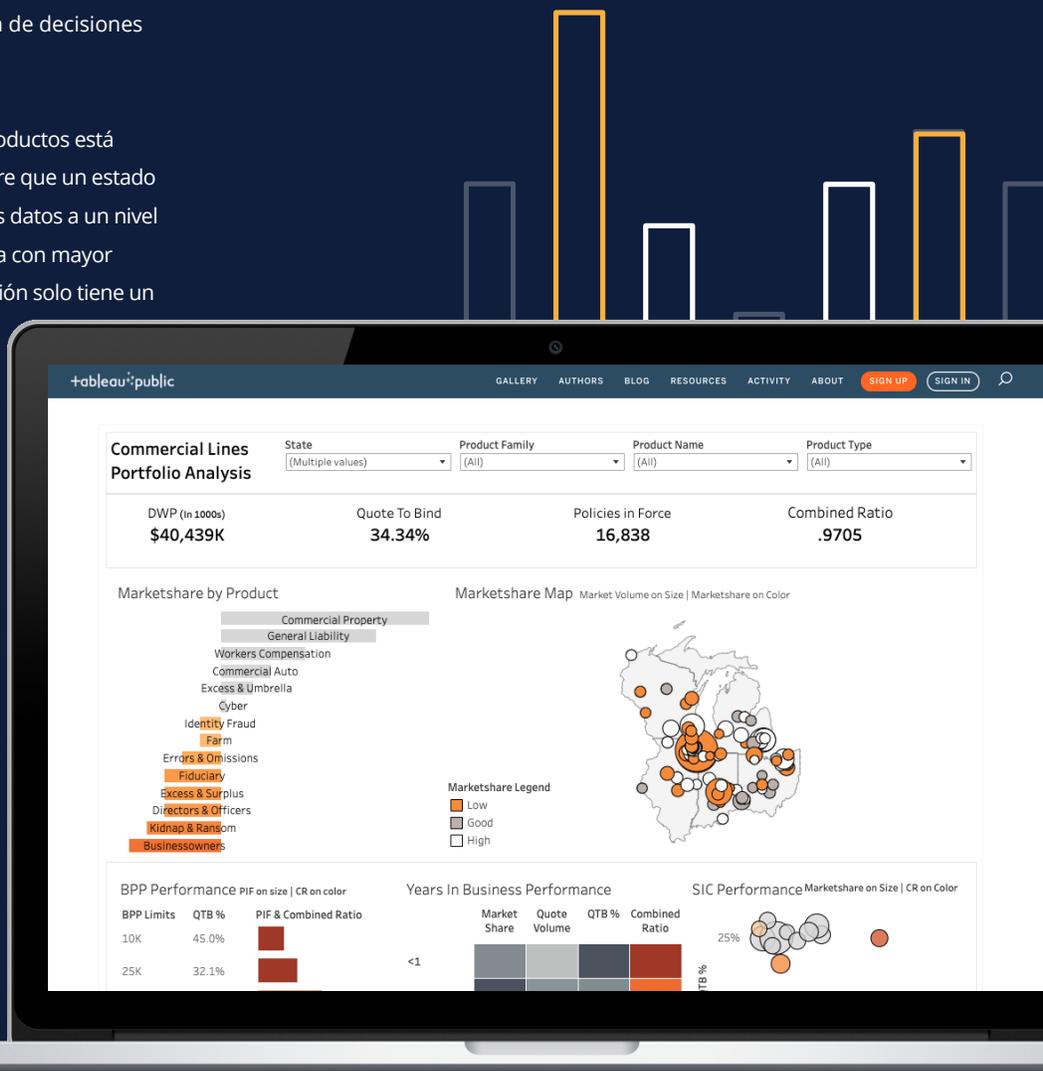
Este dashboard de muestra de Tableau está diseñado para ofrecer a los directores un resumen general de los datos de rendimiento de productos en tiempo real. Esto incluye la participación en el mercado por región, las primas suscritas directas y las pólizas vigentes.



Un enfoque proactivo para los fraudes

El fraude en el sector de los seguros cambia constantemente. Una de las mejores maneras de evitarlo es identificar las señales de advertencia tan pronto como sea posible. El análisis de datos puede ser una herramienta eficaz para lograrlo.

Los equipos de detección de fraudes necesitan métodos efectivos y eficientes para combinar millones de registros relacionados con reclamaciones e información de pólizas con el objetivo de desarrollar procesos para encontrar tendencias o señales de alerta en los datos. Este es otro caso más en el ámbito de las operaciones en el que una cultura empresarial basada en los datos, combinada con las herramientas adecuadas, puede ofrecer soluciones proactivas y eficaces a problemas complejos.



La plataforma y el equipo correctos

¿Cuáles son algunas formas prácticas de lograr un progreso tangible en la implementación de la cultura de datos en su empresa?

El primer paso consiste en encontrar una solución de análisis de datos que permita a las personas de toda la organización ver y comprender sus datos y liderar con decisiones basadas en los datos. Tableau es la plataforma de inteligencia de negocios y análisis de datos líder del sector. Está diseñada para ayudar a las personas a explorar y administrar datos para poder descubrir y compartir información útil. Asimismo, se integra de forma nativa en la plataforma Customer 360 de Salesforce. Como resultado, las empresas de seguros pueden acceder a una vista informativa de sus clientes más completa y accesible que nunca.

Una vez que cuenta con las soluciones de tecnología adecuadas, el siguiente paso consiste en encontrar al equipo correcto. Deloitte Digital Analytics ha demostrado ser experto en Tableau y cuenta con una vasta experiencia en ayudar a empresas de seguros a convertir la cultura de datos de un mero concepto a una realidad cotidiana. Deloitte Digital trabaja en estrecha colaboración con las partes interesadas para entender las necesidades, diseñar soluciones e implementarlas de manera escalable. De ese modo, ayuda a mejorar el retorno de la inversión y reducir el tiempo necesario para generar valor.

¿Qué es el éxito basado en los datos?



Situación

Lincoln Financial es líder del sector de seguros de vida. Su misión se centra en aprovechar la innovación y la tecnología para prosperar frente a las demandas cambiantes de los consumidores, las condiciones dinámicas del mercado y las presiones competitivas. Desde el punto de vista de los datos, los líderes se dieron cuenta del valor que tiene ser una organización basada en ellos. Así, identificaron oportunidades para mejorar el acceso a los datos para todos los miembros de la organización. Los datos aislados y las múltiples fuentes de información planteaban numerosos retos y requerían de procesos manuales alternativos para obtener información básica.

Solución

Lincoln Financial colaboró con Deloitte para crear la plataforma de datos LifeIQ. Esta combina la tecnología de Tableau y AWS, y proporciona una solución centralizada basada en la nube que facilita el acceso a los datos y la transparencia en las diferentes líneas de negocios de Lincoln. Además, permite una toma de decisiones estratégicas ágil con información basada en los datos y elimina los procesos manuales. LifeIQ generó nuevas posibilidades con los datos en Lincoln Financial y respalda una cultura de datos sólida en la empresa.

Resultados

Con la plataforma LifeIQ, se creó un número considerable de dashboards de Tableau. Además, se dio pie a numerosas iniciativas de análisis de manera gobernada y escalable. Y, por si fuera poco, se alcanzaron los objetivos de beneficios mucho antes de la fecha prevista. Entre los extraordinarios resultados obtenidos, cabe mencionar un 75 % menos de tiempo en los procesos de generación de informes mensuales, la generación dinámica automatizada de más de 500 extractos para la automatización cualitativa de nuevos negocios y la estandarización de los procesos operativos, además de una mayor transparencia.

Próximos pasos hacia una cultura de datos

El sector de los seguros no puede refugiarse y esperar a que pase la tormenta. Las organizaciones que no innovan para abordar los desafíos corren el riesgo de perder clientes frente a competidores que ofrecen una experiencia más sólida, procesos operativos más optimizados y realizan un mejor trabajo de identificación y prevención del fraude. Con una solución de análisis de datos e inteligencia de negocios como Tableau, una plataforma de CRM líder como Salesforce y un experto en consultoría e implementación confiable como Deloitte Digital, la adopción de una cultura de datos puede convertirse en un catalizador de resiliencia adaptativa y crecimiento confiable en un sector que cambia tan rápidamente.

Los equipos de Tableau, Deloitte Digital, Salesforce y MuleSoft están comprometidos a encontrar soluciones integradas y personalizadas para sus necesidades empresariales únicas. Estamos muy al tanto del tema y creemos firmemente en la necesidad de aprovechar los datos para mejorar la experiencia de los clientes y la eficiencia operativa en las compañías de seguros.



Tableau es la plataforma de inteligencia de negocios que utiliza más del 90 % de las empresas Fortune 500 de servicios financieros. Es la solución comprobada para las organizaciones que buscan liderar con los datos. Tableau ofrece una plataforma de análisis completa e integrada que permite a los equipos trabajar de manera colaborativa y obtener información profunda a partir de sus datos. Todo esto es posible gracias al aprendizaje automático, las estadísticas, el lenguaje natural y la preparación de datos inteligente. Las empresas de seguros que eligen Tableau reciben recursos de habilitación, que incluyen capacitaciones, certificaciones y el Blueprint de Tableau y, por supuesto, la inspiración y el apoyo de la apasionada comunidad de Tableau. Por eso, pueden tener la confianza de que su implementación será un éxito y los guiará hacia el camino de una cultura basada en los datos.

Deloitte. Digital

Deloitte Digital utiliza la creatividad, la tecnología, la estrategia y la eficacia de las asociaciones para ayudar a nuestros clientes a convertir transacciones impersonales en relaciones de confianza. Somos innovadores, diseñadores y arquitectos del futuro. Creamos soluciones que priorizan a las personas. Junto con Salesforce, ayudamos a nuestros clientes a rediseñar la manera de relacionarse con sus empleados, proveedores y clientes.

Estrategia y visión



Desarrollo y pruebas



Implementación



Análisis de resultados e iteración

Para obtener más información, visite

-  Soluciones de análisis para el sector de seguros de Tableau
-  Seguros de Deloitte
-  Seguros de Salesforce
-  Seguros de MuleSoft

Póngase en contacto con nosotros para programar una demostración:

Meghan Cooney

Vicepresidenta regional de ventas, análisis e inteligencia artificial de Tableau
mcooney@salesforce.com

Sean Augustine

Director de cuentas de socios, Tableau
saugustine@salesforce.com

Gaurav Vohra

Director general,
 Deloitte Consulting LLP
gvohra@deloitte.com

John Matley

Director,
 Deloitte Consulting LLP
jmatley@deloitte.com

Tom King

Director, asesor del sector - Seguros, Salesforce

Evan Groot

Director, asesor del sector - Seguros, Salesforce



Salesforce es la plataforma de CRM líder del mundo. Integra todos los componentes de las interacciones de la empresa con sus clientes, incluidos marketing, ventas, servicios, comercio, RR. HH. y mucho más. Tableau forma parte de la familia de Salesforce. Está diseñado para conectarse sin problemas con todos los productos de la plataforma Customer 360. Por lo tanto, puede usar Tableau para combinar datos de Salesforce de cualquier nube con los demás datos de su empresa. De ese modo, tendrá una visión completa de los clientes. Coloque a los clientes en el centro de todo lo que hace y ofrezca las experiencias de conexión que ellos buscan.



Con la plataforma de MuleSoft, su organización es más rápida y ágil. Respalda los objetivos de transformación digital de las empresas de seguros mediante la conexión sin problemas de aplicaciones, datos y dispositivos en una plataforma unificada. Con MuleSoft, los desarrolladores y los equipos de TI pueden poner datos a disposición con seguridad e impulsar la adopción basada en API de forma escalable dentro de una red de aplicaciones. Como consecuencia, se pueden abordar proyectos fundamentales con mayor agilidad. Las aseguradoras de todo el mundo confían en MuleSoft para acelerar la entrega de proyectos y proporcionar estándares de seguridad automatizados, listos para usar y que satisfacen los requisitos de cumplimiento. Con un tiempo de actividad del 99 % y la flexibilidad para implementar en cualquier lugar, MuleSoft sienta las bases de la resiliencia para su empresa.

Todos los derechos reservados. Deloitte hace referencia a una o más de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una empresa privada del Reino Unido de garantía limitada (DTTL), su red de firmas miembro y sus entidades relacionadas. DTTL y cada una de sus firmas miembro son entidades legalmente separadas e independientes. DTTL, también conocido como Deloitte Global, no brinda servicios a los clientes. En Estados Unidos, Deloitte hace referencia a una o más de las firmas miembro estadounidenses de DTTL, sus entidades relacionadas que operan con el nombre Deloitte en los Estados Unidos y sus respectivas afiliadas. Ciertos servicios podrían no estar disponibles para acreditar a los clientes según las reglas y regulaciones de la contabilidad pública. Visite www.deloitte.com/about para obtener más información sobre la red global de firmas miembro.

Copyright © 2021 Deloitte Development LLC. Todos los derechos reservados.