



Cuatro maneras de potenciar la administración de prestaciones grupales con los datos y el análisis

Revaluación de las estrategias de prestaciones para acelerar la innovación en productos y extender la participación



ÍNDICE

Introducción	3
Crear transparencia para tener éxito junto con los socios	4
CASO PRÁCTICO DE CLIENTE Optum Health	5
Acelerar el diseño y la innovación	6
Dejar impresionados a los clientes superando sus expectativas	7
Impulsar la excelencia operativa	8
CASO PRÁCTICO DE CLIENTE Cigna	9
Dar el primer paso	10



Rediseñar el mercado de prestaciones voluntarias y grupales

¿Transformarse o quedar rezagado? Esa es la decisión que están enfrentando algunas compañías de seguros, aunque no se den cuenta de ello. Los cambios monumentales que se producen en el mercado están modificando las reglas del juego y hacen que la transformación digital sea algo fundamental.

Todos los sectores están atravesando una etapa de gran transformación, que se vio acelerada por la pandemia de COVID-19. Esta era se caracteriza por un aumento en la cantidad de trabajadores no tradicionales, cambios en las características demográficas de la fuerza de trabajo y un cambio de paradigma en la relación entre empleadores y empleados. En medio de esta turbulencia, el mercado de prestaciones grupales enfrenta sus propios desafíos y oportunidades.

A medida que la economía reacciona a la Gran Dimisión, se ha intensificado la competencia entre los empleadores por obtener los trabajadores más talentosos. Estos tienen ahora la capacidad de trabajar donde, cuando y como lo deseen. El salario ya no es el único incentivo para atraer y retener a los empleados. Como resultado, tanto empleadores como proveedores de planes se ven obligados a reevaluar sus estrategias de prestaciones, lo que constituye una oportunidad multimillonaria para las aseguradoras.

Evolución de las expectativas de los consumidores

36 % de los empleados valoran más las prestaciones de los seguros en el trabajo como resultado de la pandemia

26 % de los empleadores prevén que trabajarán con más compañías de seguros en cinco años

76 % de los empleadores creen que los empleados querrán una mayor variedad de prestaciones en los próximos cinco años

69 % de los empleadores estadounidenses con al menos 1000 empleados planean ofrecer más prestaciones en los próximos cinco años

Fuente: "Aprovechando la oportunidad de crecimiento: el futuro de las prestaciones para los trabajadores" (en inglés), EY, noviembre de 2021

Crear transparencia para tener éxito junto con los socios

A medida que los empleadores trabajan por ampliar sus programas de prestaciones para satisfacer las nuevas necesidades que surgen, las aseguradoras tienen que estar preparadas para aprovechar la oportunidad. ¿Cómo pueden hacerlo? Deben asociarse con los empleadores para acelerar la innovación en productos, ampliar la participación y, en última instancia, impulsar un crecimiento rentable. Para ello, es necesario fortalecer las estrategias de datos, análisis e inteligencia artificial.

Una plataforma digital avanzada proporciona la resiliencia necesaria para aprovechar un ecosistema de distribución de prestaciones cada vez más complejo.

Las plataformas tecnológicas de prestaciones actuales deben interconectar a las aseguradoras, los agentes y los empleadores para brindar a los empleados las coberturas que necesitan. A fin de tener éxito junto con los socios, es preciso garantizar la transparencia en todos los canales de distribución.

La capacidad para conectarse con estas plataformas y actualizar las propias habilidades digitales en el entorno actual está directamente relacionada con la adquisición de nuevos negocios.

La información obtenida a partir de los datos permite una comprensión más integral de las necesidades de los empleados. Tableau conecta los distintos sistemas que los empleadores utilizan a diario en una ubicación centralizada. De esa forma, reúne todas las fuentes de datos diversas para brindar una visión integral de la fuerza de trabajo.

La plataforma digital integrada avanzada y el ecosistema de análisis de Tableau unen a los socios de distribución y los ayudan a tener éxito en conjunto.

El **72 %**

de los empleadores predicen que las capacidades digitales desempeñarán un papel aún más importante en la selección de aseguradoras en cinco años

Fuente: "EY, Aprovechando la oportunidad de crecimiento: el futuro de las prestaciones para los trabajadores" (en inglés), 11 de noviembre de 2021



Optum Health entiende mejor a los clientes con Tableau

Optum Health brinda atención directamente a través de grupos médicos locales y sistemas de cuidados ambulatorios a 100 millones de consumidores, incluidos empleadores, sistemas de salud, entidades gubernamentales y planes de salud.

Desafío del negocio

Antes de usar Tableau, Optum Health tenía diferentes fuentes de datos, hojas de cálculo y equipos de generación de informes aislados. La empresa tenía que realizar un seguimiento manual de sus distintos socios de distribución y agentes independientes, y crear hojas de cálculo para los equipos de ventas. Estos procesos obsoletos no generaban información útil ni valor.

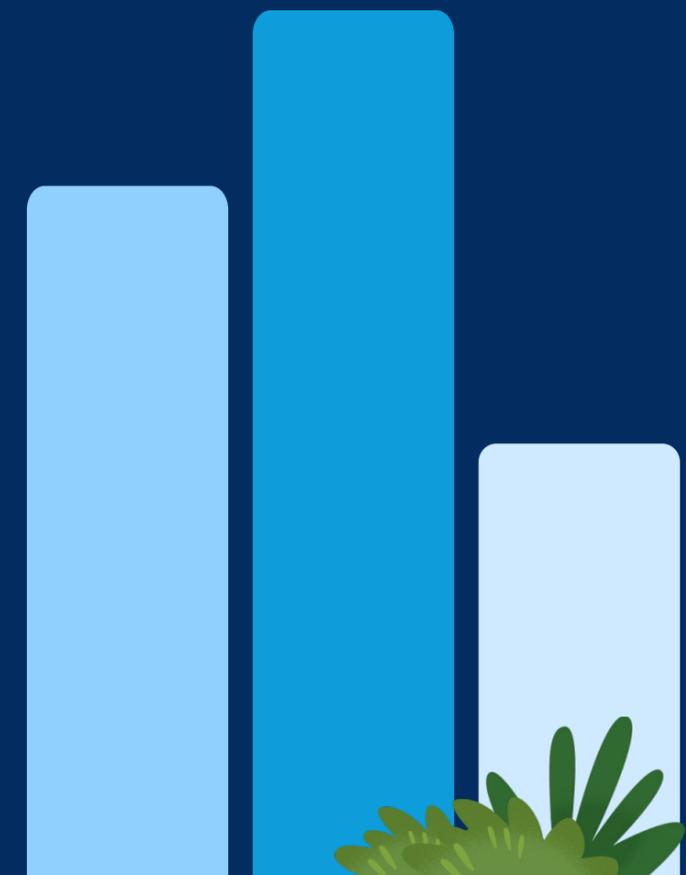
Solución de análisis integral

Tableau unificó varias fuentes de datos en una ubicación centralizada. Esto propició una visión integral de las operaciones y una presentación de los datos significativa que permiten a la empresa abordar las necesidades de los clientes a medida que surgen. Esta solución da lugar a información sobre la experiencia del cliente y la interacción que permite mejorar la eficiencia y el rendimiento del negocio. Tableau también le brindó al equipo de ventas de Optum una visión integral del territorio de ventas. Así, los vendedores pueden ver dónde se encuentran los agentes y socios de distribución clave, así como descubrir nuevas oportunidades.

Resultados con Tableau

El análisis de Tableau cambió las preguntas de Optum sobre la generación de informes. Pasaron de “¿Qué filas y columnas necesito?” a “¿Qué necesito para impulsar el negocio?”. Todos los datos que fluyen por sus sistemas brindan a Optum nueva información sobre la experiencia del cliente. Además, les permiten entender mejor la manera en que los clientes interactúan con la empresa.

Tableau ayuda a Optum a funcionar y atender a los clientes con mayor eficiencia. Como consecuencia, el descubrimiento de nuevos casos de uso y la generación de mayor valor son algo continuo para la empresa.



Acelerar el diseño y la innovación

El mercado laboral actual está moldeado por fuerzas únicas. La fuerza de trabajo está formada por cinco generaciones diferentes, todas ellas con distintas expectativas. Asimismo, el mercado laboral está experimentando la llegada de trabajadores no tradicionales, desde contratistas hasta trabajadores remotos, híbridos y temporales. Los profesionales quieren flexibilidad y un plan de prestaciones que satisfaga sus necesidades.

El **40 %** de los empleados creen que sus empleadores comprenden sus necesidades.*

El **57 %** de los empleadores creen que dependerán más de la tecnología de las compañías de seguros en cinco años, lo que incluye un uso más eficiente de los datos para una visión integral de sus trabajadores.*

El **60 %** de las compañías de seguros de vida en Norteamérica afirman que la información obtenida a partir de los datos generó aumentos en las ventas y la rentabilidad.**

Cuando los empleadores tienen éxito a la hora de adquirir y retener el talento, las aseguradoras obtienen una mayor participación en los beneficios. Sin embargo, tradicionalmente, el sector de los seguros ha estado más atrasado en relación con las operaciones de modernización. Esto constituye una brecha en el mercado que representa un potencial de crecimiento de decenas de miles de millones de dólares. Las aseguradoras que busquen aprovechar esta oportunidad deben actuar rápido para superar los límites de sus sistemas tradicionales y fuentes de datos diversas.

Tableau consolida datos de diferentes sistemas y fuentes en una única vista. Presenta dashboards dinámicos en los que se puede ver el nivel de participación e interacción actual. La solución convierte los datos en información útil y eficaz. Esta permite descubrir tendencias clave y perfiles laborales para acelerar el diseño, impulsar la innovación en los productos y descubrir nuevas oportunidades de aumentar las ventas y lograr ventas cruzadas.

Una plataforma digital avanzada conecta a los socios de distribución, elimina los procesos manuales y garantiza experiencias más centradas en el cliente. Todo esto da lugar a ahorros de costos y un aumento de la eficiencia. Con Tableau, puede lograr lo siguiente:

- Unificar la información sobre el cliente para tener una visión integral y lograr una interacción valiosa
- Aprovechar el poder de los datos para acelerar el diseño de planes basado en las tendencias actuales
- Automatizar los flujos de trabajo, las tareas rutinarias y las interacciones con el cliente, para mejorar la eficiencia y aumentar los márgenes
- Atraer y retener a los empleados de mayor talento siendo líderes en innovación

* Fuente: Estudio EY-LIMRA, 2021

** Fuente: Informe del panorama de las compañías de seguros de Deloitte, 2021



Dejar impresionados a los clientes superando sus expectativas

El área de prestaciones voluntarias y grupales es muy compleja. Además, hay fuerzas externas que afectan el entorno actual. Por ello, es más fundamental que nunca que las aseguradoras trabajen en estrecha colaboración con los empleadores para brindar experiencias de alto valor a los clientes finales, es decir, a los empleados. Anticipe las tendencias del mercado y las necesidades de los clientes para pasar de satisfacer a superar sus expectativas.

No importa dónde se encuentren sus datos: en una plataforma de CRM, como Salesforce, un portal del cliente o un almacén de datos externo. Tableau unifica los sistemas digitales y heredados para que pueda obtener información sobre el cliente en todo el negocio. El análisis de Tableau lo ayuda a destacarse respecto de la competencia mediante experiencias más convincentes, centradas en el cliente y respaldadas por información basada en inteligencia artificial.

La solución brinda a los empleadores acceso a las herramientas que necesitan para descubrir los programas de prestaciones populares e implementar rápidamente nuevos paquetes y ofertas. Descubrir las tendencias clave les permite acelerar el diseño de planes para ofrecer prestaciones más relevantes y personalizadas y, de esta manera, aumentar la participación. Las capacidades digitales desempeñarán un papel central en la selección de aseguradoras en el futuro. Por lo tanto, existe una clara necesidad del mercado de contar con una plataforma digital que conecte los diferentes canales de distribución a fin de mejorar la experiencia del cliente.

El **80 %**

de los consumidores afirman que la experiencia que brinda una empresa es tan importante como los productos que ofrece.

Fuente: "La necesidad de las compañías de seguros para crecer y ser resilientes" (en inglés), Deloitte Digital, 2021

Clientes que usan la experiencia de análisis incorporado de Tableau:

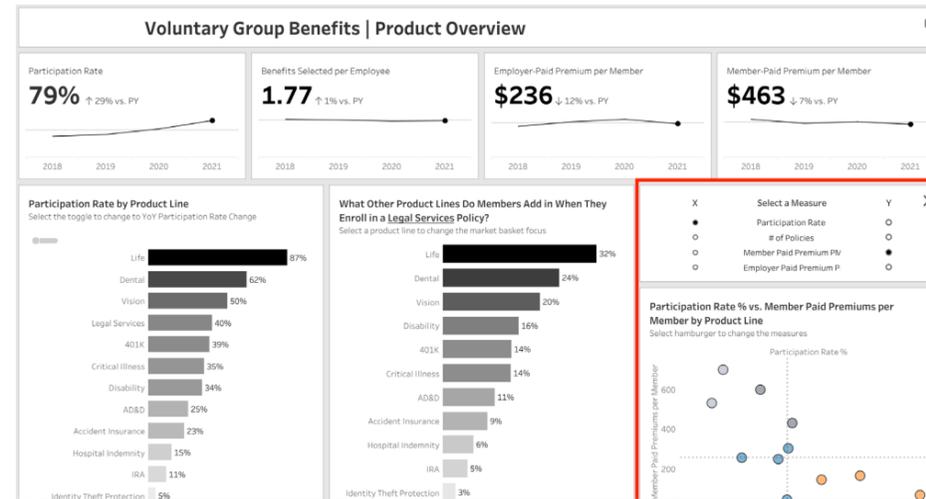
- Crecimiento de hasta un **60 %** en los ingresos derivados de ventas cruzadas y aumentos de ventas
- Tasa prácticamente doblada de renovación de miembros



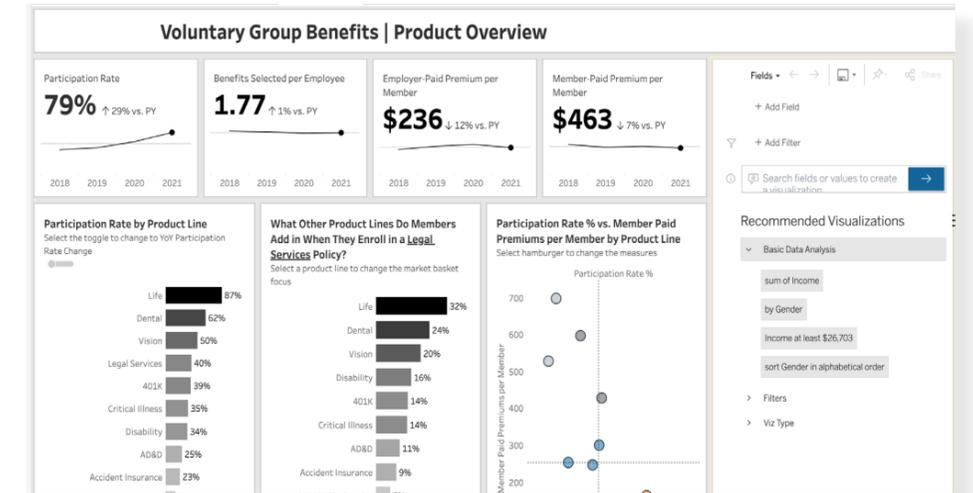
Impulsar la excelencia operativa

Tener éxito en el mercado competitivo y volátil actual depende de una misión: ofrecer un servicio de primer nivel y prestaciones innovadoras. Para lograrlo, las aseguradoras deben pasar de las tareas manuales lentas que utilizan datos de diferentes sistemas a procesos digitales que atraen a los empleadores, optimizan el diseño de planes y aumentan el nivel de participación. Priorizar la excelencia operativa es clave para mejorar la participación en los beneficios e impulsar un crecimiento rentable en el mundo actual de los negocios.

Mediante el análisis con Tableau, puede liberar a los empleadores de las tareas administrativas, ya que la información está disponible donde se encuentran los usuarios: en Salesforce y Slack, en un portal del cliente o en notificaciones dinámicas por correo electrónico.



Identifique fácilmente cómo reducir los costos mensuales de las prestaciones grupales brindando a los usuarios la capacidad de elegir cómo quieren experimentar sus datos. Por ejemplo, con solo hacer clic en un botón, puede cambiar rápidamente la vista para ver la relación de las primas pagadas por el empleador por miembro y la tasa de participación. Tableau puede ayudarlo a encontrar información clave, como descubrir oportunidades de administración de costos en torno a las prestaciones o actualizar el diseño de su plan.



Incluso si tiene preguntas que no aparecen resaltadas en el dashboard, puede usar Pregunte a los datos para formular, repetir y responder sus propias preguntas.

Cigna optimiza la asequibilidad de la atención médica con Tableau

Cigna ofrece atención de calidad asequible a 95 millones de clientes de todo el mundo a través de productos comerciales de seguros de salud, dentales, de vida, de accidentes, y basados en Medicare y Medicaid. Gracias a las relaciones con los proveedores de Cigna Collaborative Care (CCC), además de los datos de todos sus asegurados, Cigna se encuentra en una posición única para descubrir información que dé lugar a los mejores servicios y tratamientos óptimos para pacientes.

Desafío del negocio

Antes de usar Tableau, Cigna utilizaba Excel para analizar sus múltiples y diversos conjuntos de datos. Esto creaba confusión en torno al rendimiento de CCC. Los proveedores de CCC tomaban informes estáticos heredados, los adaptaban y filtraban a través de puntos de datos para obtener la información.

Solución de análisis integral

La empresa implementó Tableau como su plataforma de análisis visual para las 550 organizaciones asociadas de CCC en 32 estados de EE. UU. El equipo de análisis de Cigna ahora puede revisar datos de transacciones financieras, clientes y proveedores; crear informes significativos y compartirlos con los proveedores. Estos, a su vez, pueden ofrecer un tratamiento más asequible y de mayor calidad a los pacientes.

Gracias a Tableau, Cigna puede integrar con seguridad varias fuentes de datos en su infraestructura de datos existente y ofrecer informes gobernados a los socios de CCC. Con Tableau, Cigna también respalda a los analistas internos que reúnen datos y costos de atención médica de más de 140 000 médicos asociados. Esto los ayuda a mantener unos estándares de calidad de la atención elevados para sus clientes.

Resultados con Tableau

Tableau le brinda a Cigna mayor flexibilidad para respaldar a los proveedores de CCC. Estos, a su vez, se benefician de la obtención de datos útiles cuando los necesitan. El acceso a analistas que estudian los patrones y las tendencias de costos médicos ayuda a Cigna a mejorar la atención y generar ahorros de costos para sus pacientes.

Los informes optimizados de Tableau brindan información sobre lo siguiente:

- Datos de clientes y transacciones financieras que constituyen informes más significativos
- Patrones de datos que indican oportunidades de ahorros de costos y ajustes de servicios
- Una mejor priorización y optimización de los recursos

Dar el primer paso

Con el propósito de ganar en el mercado actual de prestaciones grupales, que cambia continuamente, es necesario actuar rápido para adoptar estrategias basadas en los datos que atraigan a los clientes y les aporten valor. Sin embargo, no se puede hacer todo de una vez. Seleccione por el contrario una estrategia que ayude a su equipo a generar valor tangible y medible rápidamente.

Explore estos recursos para comenzar:

¿Está comenzando en su experiencia con el análisis? Pruebe los aceleradores de Tableau. Se trata de dashboards listos para usar que podrá combinar con sus propios datos y personalizar para obtener información rápido. Los aceleradores sobre seguros son un buen punto de partida.

[Explorar los aceleradores sobre seguros](#)

Encuentre las respuestas a sus preguntas sobre Tableau en la comunidad de Tableau. También puede consultar videos de capacitación gratuitos. Las guías de inicio de Tableau están personalizadas de acuerdo con su rol. Luego, pruebe Tableau de manera gratuita.

[Descargar versión de prueba gratuita](#)

Programe una demostración.

[Comunicarse con el equipo de ventas](#)

Descubra cómo ampliar su estrategia de análisis.

[Explorar el Blueprint de Tableau](#)

Obtenga más información acerca de Tableau para compañías de seguros.

[Explorar análisis de seguros](#)



salesforce

