



4 manières de faciliter la gestion des prestations grâce aux données et à l'analytique

Comment adapter votre stratégie de gestion des prestations pour accélérer l'innovation et favoriser la participation



SOMMAIRE

Introduction	3
Transparence et collaboration pour mieux réussir	4
ÉTUDE DE CAS Optum Health	5
Accélérer la conception et l'innovation	6
Dépassez les attentes de vos clients	7
Booster l'excellence opérationnelle	8
ÉTUDE DE CAS Cigna	9
Qu'attendez-vous ?	10



Repenser l'offre du régime collectif et des avantages aux salariés

Transformer ou abandonner ? Telle est la question que se posent aujourd'hui les organismes d'assurance, consciemment ou non, à mesure que le marché évolue et que la transformation digitale devient un impératif.

Tous les secteurs subissent une profonde remise en question, accélérée par la pandémie. Elle se caractérise par l'émergence d'employés aux profils atypiques, une évolution de la démographie de la main-d'œuvre, ainsi qu'une transformation de la relation entre employés et employeurs. En marge de cette nouvelle réalité, l'offre en régime collectif fait également face à des défis et des opportunités uniques.

Alors que le monde du travail se heurte au mouvement

de la « grande démission », la concurrence s'intensifie entre les employeurs pour s'arracher les meilleurs talents, en position de force maintenant pour dicter leurs conditions de travail : distanciel ou présentiel, horaires, modalités. La rémunération n'est plus suffisante pour attirer et fidéliser ces talents. Les employeurs doivent désormais repenser leurs stratégies. C'est l'occasion pour les organismes d'assurance de profiter de cette opportunité.

Évolution des attentes des consommateurs

36 % des employés considèrent que les prestations d'assurance proposées par les employeurs ont gagné en importance en raison de la pandémie.

26 % des employeurs s'attendent à collaborer avec plusieurs organismes prestataires dans les 5 ans qui viennent.

76 % des employeurs considèrent que les employés s'attendent à un éventail plus large de prestations dans les 5 ans qui viennent.

69 % des employeurs aux États-Unis avec au moins 1 000 employés prévoient de proposer davantage de prestations dans les 5 ans qui viennent.

Source : « Seizing the growth opportunity: the future of workforce benefits », EY, novembre 2021

Transparence et collaboration pour mieux réussir

Alors que les employeurs prévoient de développer leur offre de prestations pour répondre aux nouveaux besoins des employés, les organismes d'assurance se doivent de tirer parti de cette opportunité. Comment ? En s'associant aux employeurs pour créer des produits innovants, renforcer la participation et booster la croissance. Pour ce faire, vous devez renforcer vos stratégies en matière de données, d'analytique et d'IA.

Une plate-forme avancée vous garantit la résilience dont vous avez besoin pour tirer parti d'un écosystème de distribution des prestations de plus en plus complexe. Les plates-formes de gestion des prestations actuelles doivent pouvoir se connecter aux prestataires,

aux courtiers et aux employeurs, afin de permettre aux employés de bénéficier des couvertures dont ils ont besoin. Un tel partenariat implique de créer de la transparence sur l'ensemble des canaux de distribution.

La génération de nouvelles opportunités aujourd'hui est directement liée à votre capacité à vous connecter à ces plates-formes et à renforcer vos propres approches digitales.

Les insights générés avec vos données vous donnent une compréhension approfondie des besoins de vos employés. En connectant et en centralisant les différents systèmes que les employeurs utilisent aujourd'hui, Tableau permet de combiner des sources de données disparates, afin de générer une vue holistique des employés.

L'écosystème analytique avancé et intégré de Tableau permet d'unifier les partenaires de distribution, pour faciliter leur réussite.

72 %

des employeurs prédisent que les capacités digitales deviendront un argument déterminant dans la sélection d'un organisme prestataire dans les 5 ans qui viennent

Source : EY, Seizing the growth opportunity: the future of workforce benefits, 11 novembre 2021



Optum Health gagne une compréhension approfondie de ses clients grâce à Tableau

Optum Health propose des prestations à plus de 100 millions de bénéficiaires, y compris des employeurs, des systèmes de santé, des administrations et des couvertures de santé, par le biais de groupes locaux et de systèmes ambulatoires.

Problématique

Avant de passer à Tableau, Optum Health disposait de sources de données et d'équipes de reporting compartimentées, et utilisait des feuilles de calcul. Le groupe devait faire un suivi manuel de ses différents partenaires de distribution et courtiers, et générait des feuilles de calcul pour son équipe de vente. Ces processus obsolètes ne permettaient pas de générer de la valeur ou des insights pertinents.

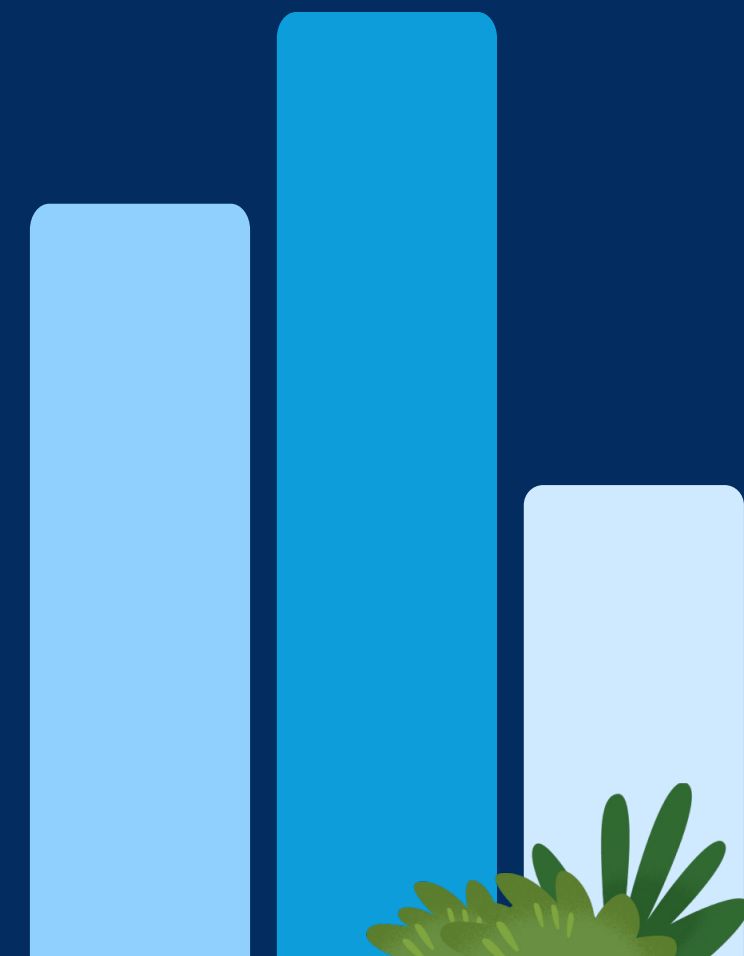
Solution analytique de bout en bout

Tableau a permis de centraliser les multiples sources de données, pour générer une vue holistique des opérations, présenter les données de manière attrayante et faciliter la gestion des questions client plus rapidement. Cette solution propose des insights sur l'expérience client et sur l'engagement, qui permettent de renforcer l'efficacité et optimiser les performances. Tableau propose également à l'équipe de vente une vue exhaustive des territoires, afin de permettre aux commerciaux de comprendre la répartition des courtiers et des partenaires de distribution et générer de nouvelles opportunités.

Résultats avec Tableau

Le passage à l'analytique Tableau a permis à Optum d'optimiser le reporting et de poser des questions plus pertinentes. Le volume de données qui est désormais accessible permet au groupe de générer de nouveaux insights sur l'expérience client, et l'aide à mieux comprendre les interactions avec les clients.

Il continue de découvrir de nouveaux cas d'utilisation et de générer de la valeur, et Tableau lui permet de gagner en efficacité et de répondre plus efficacement aux besoins des clients.



Accélérer la conception et l'innovation

Le marché du travail est aujourd'hui façonné par des éléments inédits. Cinq générations différentes s'y côtoient, avec chacune des attentes différentes. De plus, le marché du travail fait face à un afflux de profils atypiques, des contractuels aux travailleurs à la tâche, en passant par les travailleurs hybrides et les télétravailleurs. Les travailleurs s'attendent à de la flexibilité de leurs employeurs, et à une offre de prestations d'assurance répondant à leurs besoins.

40 % des employés considèrent que leur employeur comprend leurs besoins*

57 % des employeurs considèrent qu'ils seront plus dépendants de la technologie de gestion des prestations dans les 5 ans qui viennent, y compris de l'utilisation plus efficace des données pour générer une vue d'ensemble de leurs employés*

60 % des organismes d'assurance vie en Amérique du Nord considèrent que les insights leur ont permis d'augmenter leurs ventes et leur rentabilité**

À mesure que les employeurs réussissent à acquérir et fidéliser les talents, les organismes d'assurance profitent d'une participation accrue. Traditionnellement, le secteur des assurances a toujours été à la traîne en matière de modernisation opérationnelle. Ce retard a créé un manque à gagner se chiffrant potentiellement en dizaines de milliards de dollars. Pour profiter de cette opportunité, les organismes doivent s'adapter rapidement pour s'affranchir des systèmes traditionnels et exploiter les sources de données disparates.

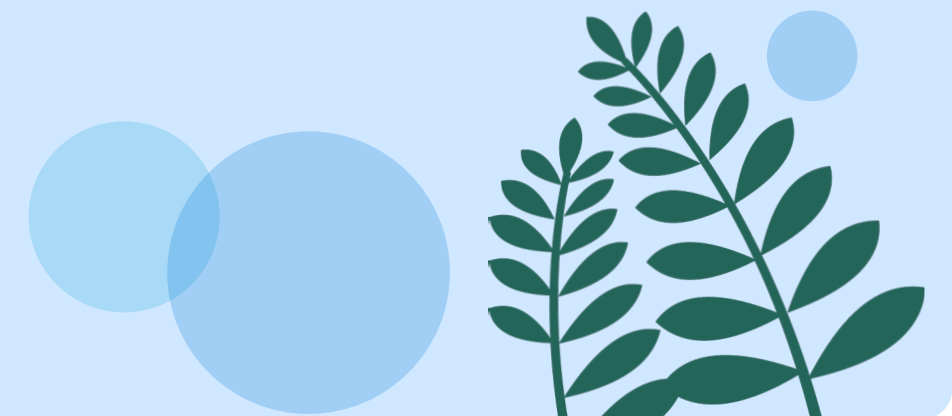
Tableau permet de consolider et centraliser les données issues de systèmes et sources multiples, afin de présenter des tableaux de bord dynamiques sur l'engagement et la participation. Cette solution permet de transformer les données en insights puissants et pertinents, pour vous aider à identifier des tendances et des profils chez vos employés, afin d'accélérer la conception, proposer des produits innovants et découvrir de nouvelles opportunités de vente croisée.

*Source : étude EY-LIMRA, 2021

**Source : Deloitte Insurance Outlook, 2021

Une plate-forme digitale avancée vous permet de regrouper vos partenaires de distribution, élimine les processus manuels et propose des expériences centrées sur le client, pour vous aider à réduire les coûts et à gagner en efficacité. Tableau vous aide à :

- Unifier les insights sur les clients pour booster l'engagement
- Tirer parti de vos données pour accélérer la conception de produits en fonction des tendances
- Automatiser les workflows, les tâches routinières et les interactions pour gagner en efficacité et augmenter vos marges
- Attirer et fidéliser les meilleurs talents grâce à vos innovations



Dépassez les attentes de vos clients

Complexité des prestations en régime collectif et individuel, transformations profondes dues aux récents événements : plus que jamais les organismes d'assurance doivent collaborer étroitement avec les employeurs pour proposer des expériences de qualité aux employés. Vous devez chercher à dépasser les attentes des clients en anticipant leurs besoins et les tendances du marché.

Que vos données soient stockées sur une plate-forme CRM comme Salesforce, un portail client ou un entrepôt externe, Tableau unifie vos systèmes traditionnels et modernes pour faciliter la génération d'insights sur les clients. L'analytique Tableau vous permet de vous démarquer de vos concurrents en proposant à vos clients des expériences pertinentes, qui s'appuient sur des insights générés par IA.

Tableau permet aux employeurs d'accéder aux outils dont ils ont besoin pour accéder aux programmes de prestations les plus efficaces et déployer rapidement de nouvelles offres. L'exploration des tendances clés vous permet de concevoir des offres plus pertinentes, de personnaliser les prestations et de booster la participation des employés. Les fonctionnalités digitales jouant un rôle central dans la sélection d'un organisme d'assurances, le marché a besoin d'une plate-forme moderne permettant de regrouper tous les canaux de distribution pour améliorer l'expérience client.

80 %

des consommateurs considèrent que la qualité de l'expérience est aussi importante que celle des produits.

Source : « The Insurance Imperative for Growth and Resilience », Deloitte Digital, 2021

Pour les clients qui utilisent l'analytique embarquée Tableau :

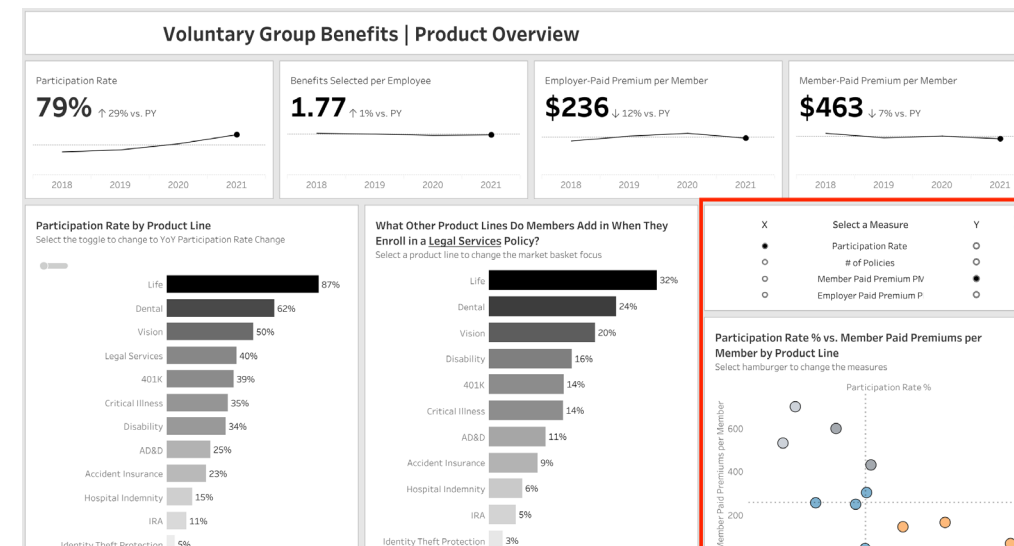
- Jusqu'à **60 %** de croissance du CA pour les ventes croisées et incitatives
- Jusqu'à deux fois plus de renouvellements des adhésions



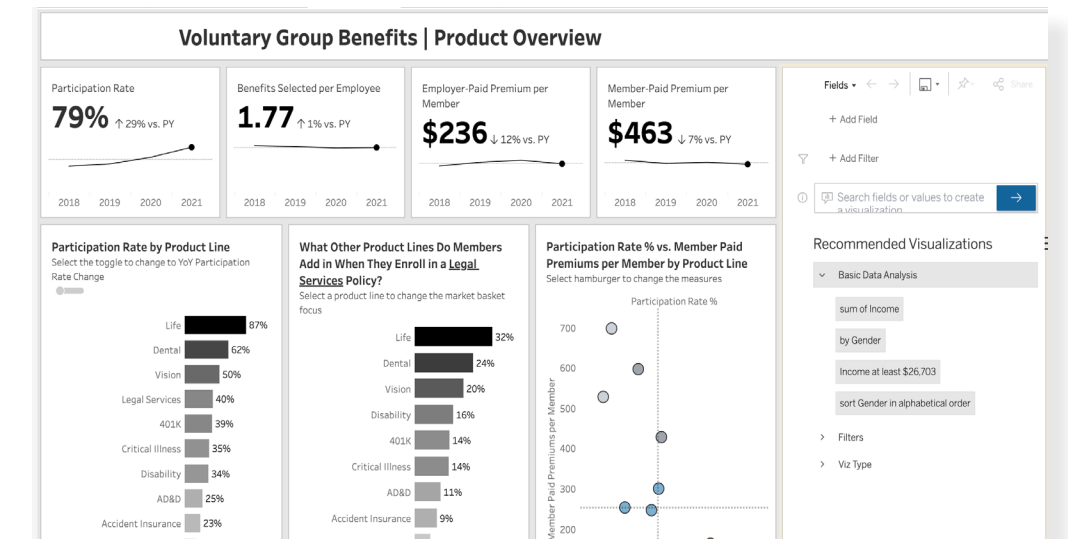
Booster l'excellence opérationnelle

Pour réussir aujourd'hui sur un marché extrêmement compétitif et volatil, vous devez proposer des services de qualité avec des prestations innovantes. Pour ce faire, les organismes d'assurance doivent passer de tâches manuelles et chronophages s'appuyant sur des données issues de sources disparates à des processus automatisés qui boostent l'engagement et l'adhésion des employés et optimisent la conception d'offres. En mettant l'accent sur l'excellence opérationnelle, vous améliorez la participation et renforcez la croissance.

L'analytique Tableau vous donne les moyens de proposer aux employeurs des insights directement dans leurs outils comme Salesforce, Slack, sur un portail client, ou dans des notifications e-mail dynamiques.



Identifiez facilement comment réduire le coût des prestations de groupe en donnant aux utilisateurs la capacité de choisir comment ils souhaitent exploiter leurs données. En un clic par exemple, vous pouvez facilement modifier une vue et afficher la relation entre les primes par membre payées par l'employeur et le taux de participation. Tableau vous aide à générer des insights clés, comme la gestion des coûts liés aux prestations ou l'adaptation de vos offres.



Vous pouvez même utiliser Parlez aux données pour explorer les données comme vous le souhaitez et découvrir les réponses à vos propres questions.

Cigna propose des prestations plus abordables grâce à Tableau

Cigna propose des soins de qualité et abordables à 95 millions de clients dans le monde entier avec des produits de couverture en entreprise, de soins dentaires, d'assurance vie, de protection contre les accidents, Medicare et Medicaid. Grâce à des partenariats avec ses prestataires Cigna Collaborative Care (CCC) et des données issues de ses adhérents, Cigna génère des insights lui permettant d'optimiser ses services et ses prestations.

Problématique

Avant de passer à Tableau, Cigna utilisait Excel pour analyser de nombreux ensembles de données disparates, ce qui ne permettait pas d'avoir un aperçu précis des performances CCC. Les prestataires CCC recevaient des rapports statiques et devaient explorer leurs points de données pour générer des insights.

Solution analytique de bout en bout

Le groupe a adopté la plate-forme d'analytique visuelle Tableau pour ses 550 partenaires CCC répartis dans 32 États. L'équipe analytique de Cigna peut désormais analyser des données sur les transactions financières, les clients et les prestataires, créer des rapports pertinents et les partager avec les partenaires pour les aider à proposer des prestations plus abordables.

Tableau aide Cigna à intégrer des sources de données multiples au sein de son infrastructure et à proposer des rapports gérés à ses partenaires CCC, le tout de manière sécurisée. Avec Tableau, Cigna permet également à ses analystes en interne d'agréger les données sur les coûts des soins et les données issues de 140 000 professionnels de santé partenaires, afin de proposer des prestations de qualité aux clients.

Résultats avec Tableau

Tableau permet à Cigna de gagner en flexibilité et de proposer à ses prestataires CCC des données pertinentes à la demande. En analysant les tendances dans les coûts des prestations, Cigna peut améliorer son offre et permettre aux patients de faire des économies.

Le reporting Tableau permet de générer des insights :

- Sur les transactions financières et les données des clients, pour des rapports plus pertinents
- Sur les tendances dans les données, pour optimiser les services et faire des économies
- Sur l'optimisation des ressources

Qu'attendez-vous ?

Le marché actuel est en évolution constante, il vous impose de vous adapter rapidement et d'adopter des stratégies data-driven qui créent de la valeur pour les clients. Pour autant, ne vous lancez pas sur tous les fronts en même temps. Choisissez une stratégie qui vous permettra de générer rapidement de la valeur de manière tangible.

Voici quelques ressources qui vous aideront à vous lancer :

Vous débutez votre parcours analytique ? Découvrez les Accélérateurs Tableau, des tableaux de bord prêts à l'emploi que vous pouvez combiner avec vos données et personnaliser pour générer des insights plus rapidement. Les Accélérateurs pour le secteur des assurances vous aideront à bien vous lancer.

[Explorez les accélérateurs Assurances](#)

Trouvez des réponses à toutes vos questions grâce à la Communauté Tableau, ou découvrez nos vidéos de formation gratuites. Les guides de démarrage Tableau sont personnalisés pour différents rôles. Ensuite, testez Tableau par vous-même.

[Téléchargez la version d'évaluation gratuite](#)

Programmez une démonstration.

[Contactez un commercial](#)

Découvrez comment adapter votre stratégie analytique à grande échelle.

[Explorez Tableau Blueprint](#)

Découvrez en détail Tableau pour le secteur des assurances.

[Explorez l'analytique pour les assurances](#)



salesforce

