

Empresa de ventas de Seguros Medicos en Australia(Seguros Aus):

Misión: Seguros Aus es una empresa internacional de atención médica. Reinvertimos las ganancias para brindar más y mejor atención médica en beneficio de los clientes actuales y futuros en toda Australia.

Visión: tener más clientes de seguros de salud, 10 clínicas de salud, 20 hospitales y 100 centros dentales. También nos ocupamos de los residentes de atención a la tercera edad en residencias y pueblos de Australia queremos seguir brindados nuestros servicios con la mejor calidad posible y siendo inclusive.

Perspectiva Financiera:

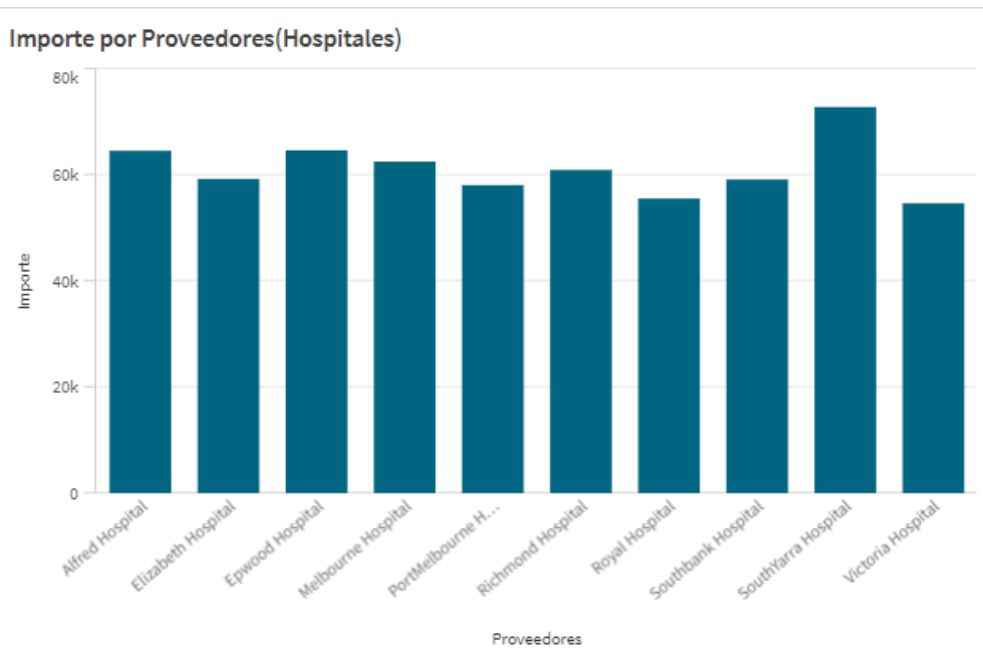
-Impulsar el crecimiento de ingresos y ganancias.



Para abordar esta ítem en nuestra perspectiva financiera podemos apreciar el KPI-Tesorería que se ha generado después de realizar nuestro análisis de negocio teniendo en cuenta las ventas generadas por nuestros comerciales menos los gastos de nómina e instalaciones, después de este análisis se puede apreciar que se está generando un buen ingreso a la empresa pero aun así es necesario tomar ciertas medidas o estrategias para que los comerciales generen más cabe mencionar que durante este periodo uno de nuestros servicios de seguro en particular el Travel Insurance no ha generado bastantes ingresos como lo ha hecho en otras temporadas ya que Covid-19 ha sido un gran determinante.

También el grafico de velocímetro indica cuánto dinero se ha Facturado 612.78k y la meta a la que se quiere llegar 650k finalizando el año fiscal, nuevamente este es el dato total sin haber aplicado ninguna instancia financiera.

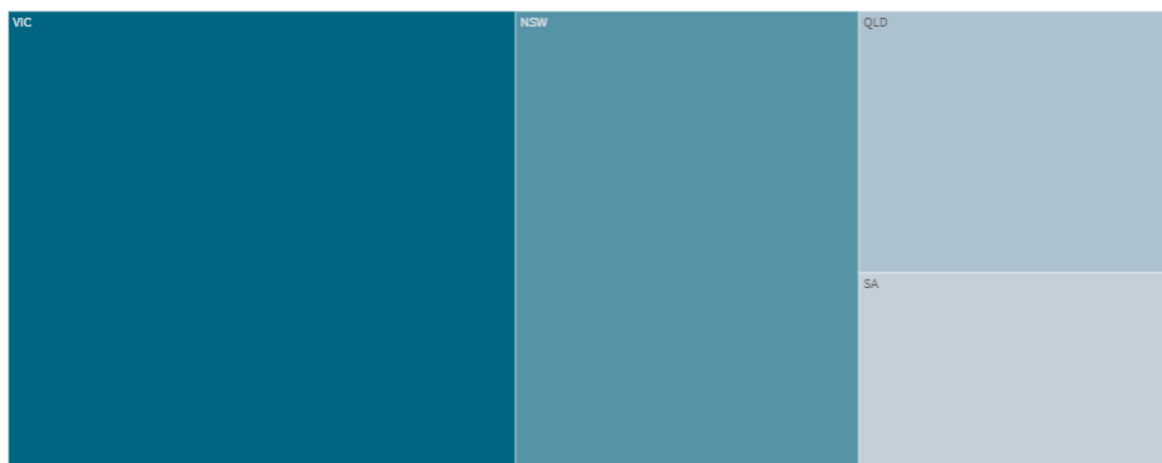
-Alianzas con otros centros y servicios (Hospitales)



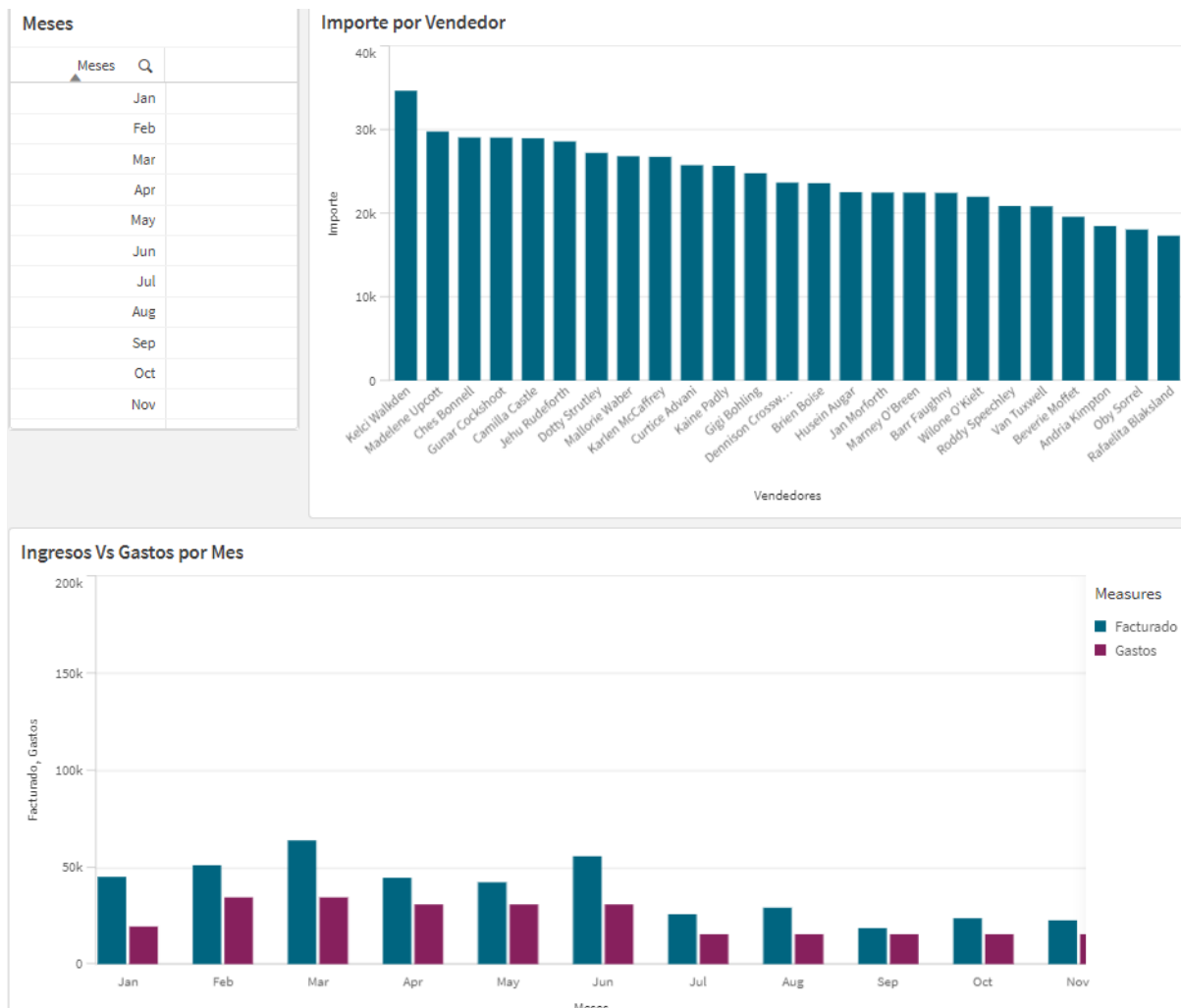
En este ítem de nuestra perspectiva financiera queremos generar nuevas alianzas con nuestros proveedores ya que estos centros proveen ciertos servicios pero siempre está la posibilidad de adquirir nuevos lo cual se traduce a un aumento en el importe por proveedores esta grafica evidencia la importancia que se debe tener en conocer nuestros proveedores quien nos aporta más ítems a nuestra empresa y como se pueden crear nuevas alianzas

-Áreas Potenciales para la empresa

Facturado por estados en Australia



Este grafico de áreas evidencia en qué estado de Australia tenemos más ventas, tomando como referencia el estado de Victoria(VIC) es quien más aporta a los ingresos facturados podemos abordar los diferentes comerciantes que se encuentran trabajando en los otros estados y realizar una estrategia para vender más seguros como capacitaciones o mover al vendedor estrella de Victoria a South Australia y ver como una decisión inteligente puede generar más ingresos a la empresa, también se podría incursionar en nuevos territorios como son el estado de Western Australia y Northern Territory que no tenemos ningún comerciante para esos lugares y gracias al teletrabajo se podría pensar en esa opción.



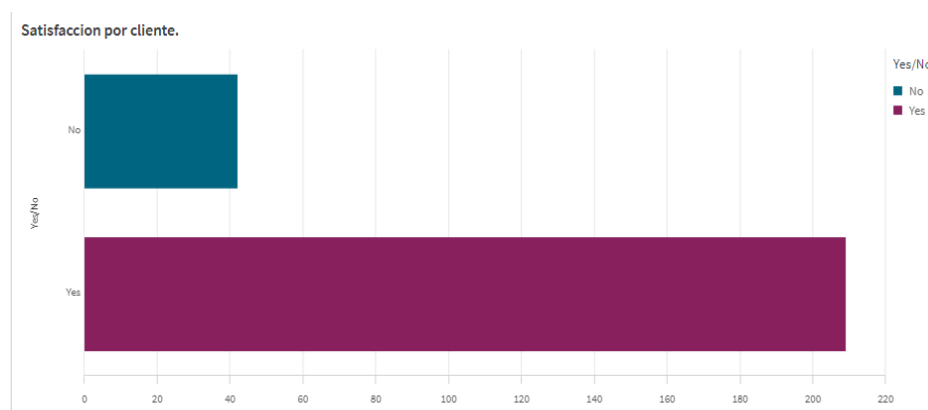
En nuestro Dashboard se pueden apreciar los importe por vendedores al igual que los Ingresos Vs Gastos mensuales estos gráficos nos permiten analizar como nuestros vendedores se desenvuelven en la empresa y que beneficios traen a esta y cómo podemos usar esa materia prima para generar más ingresos.

Perspectiva Clientes:

Para abordar esta perspectiva es necesario tener como referencia nuestra Data de clientes cada cliente en el momento que se ha registrado y adquirido uno de nuestros servicios se le han hecho una serie de preguntas muy breves para que nos den un entendimiento de cómo se sintieron durante la adquisición del servicio y otras después de unos meses de este y que podemos mejorar para ellos las preguntas fueron las siguientes:

- ¿Se siente satisfecho con la adquisición de su seguro médico? (después de unos meses de servicio).
- ¿Cómo supo de nuestra empresa?
- ¿Has sido referenciado?
- ¿Cómo nos evaluarías?

-Satisfacción del cliente:

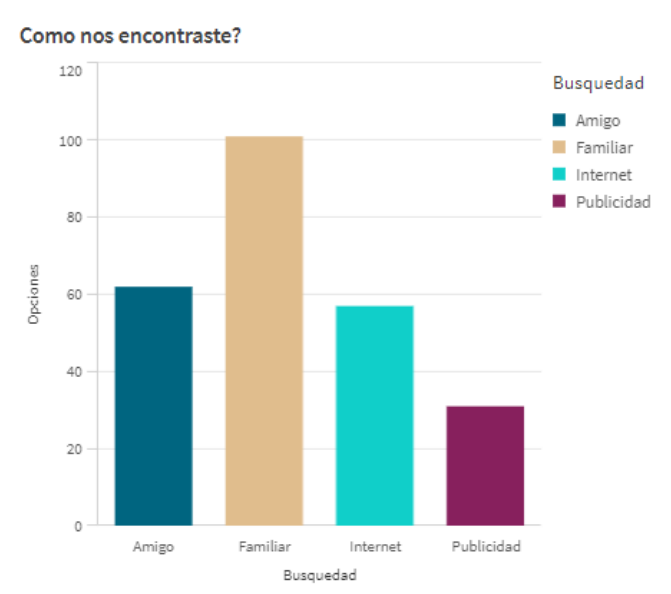


Cientes Actuales

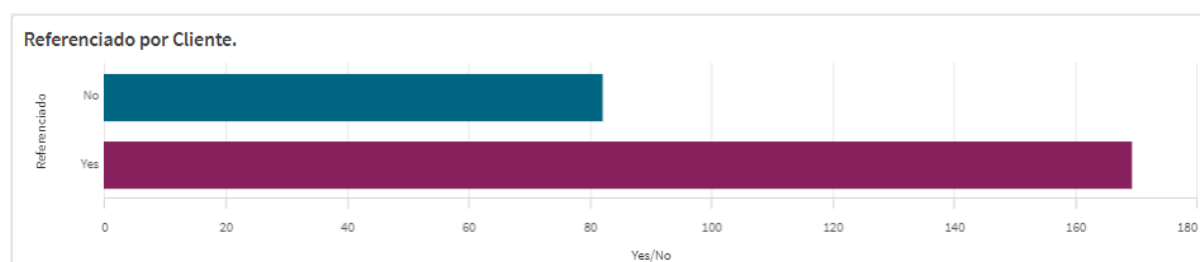
251

Tenemos que de nuestros 251 clientes en nuestra base de datos 209 clientes si se sienten satisfechos con nuestro servicio pero tenemos un alarmante numero de 42 clientes que no se sienten satisfechos esta es una cifra grande 18% de nuestros clientes no se sienten satisfechos algo muy importante que podemos hacer es comunicarnos con cada uno de ellos y conocer el porqué de esta encuesta y que podemos hacer para mejorar nuestro servicio.

A continuación se muestra el grafico de nuestra segunda pregunta como supo de nosotros

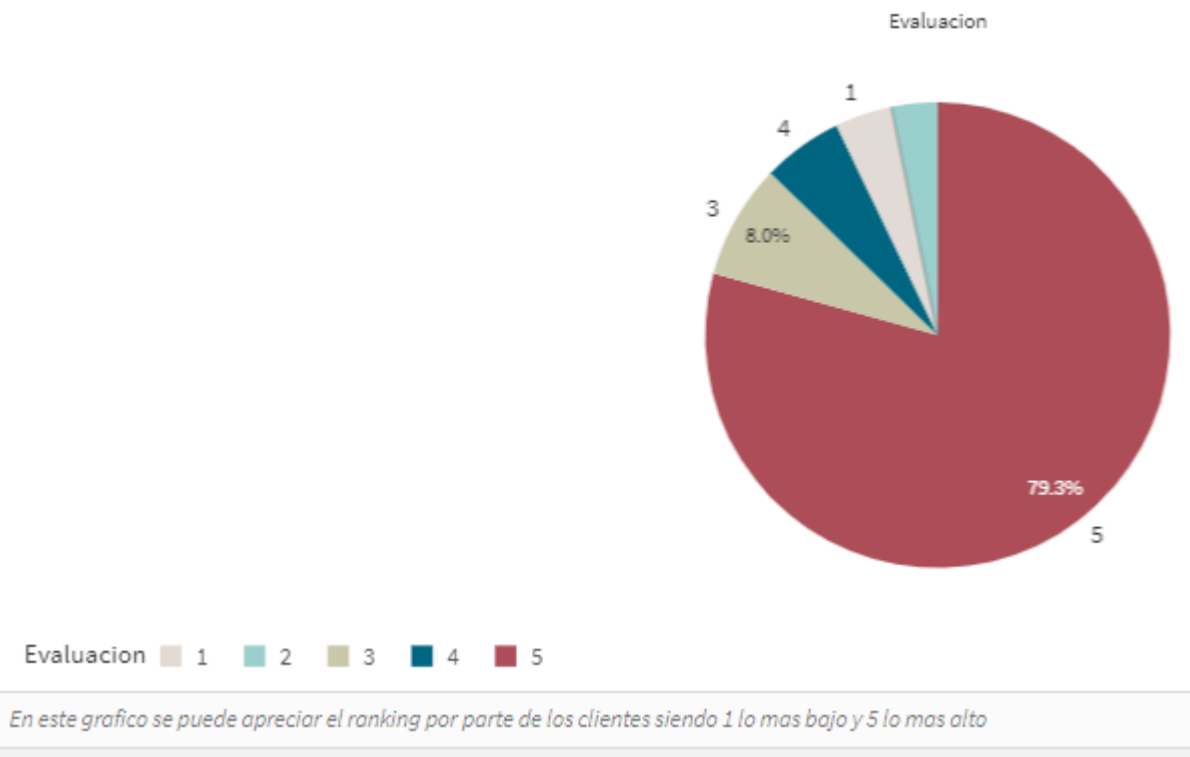


Como se puede apreciar claramente entre la categoría Amigo y Familiar se encuentra más del 50% lo cual quiere decir que somos una empresa que es fácilmente encasillada en una empresa que se encuentra enfocada al bienestar Familiar tratando de traer siempre los mejores servicios al mejor precio, también tenemos el grafico de Referenciado por cliente el cual muestra un gran número de clientes que se han acercado a nosotros por nuestros servicios sin referencia alguna.



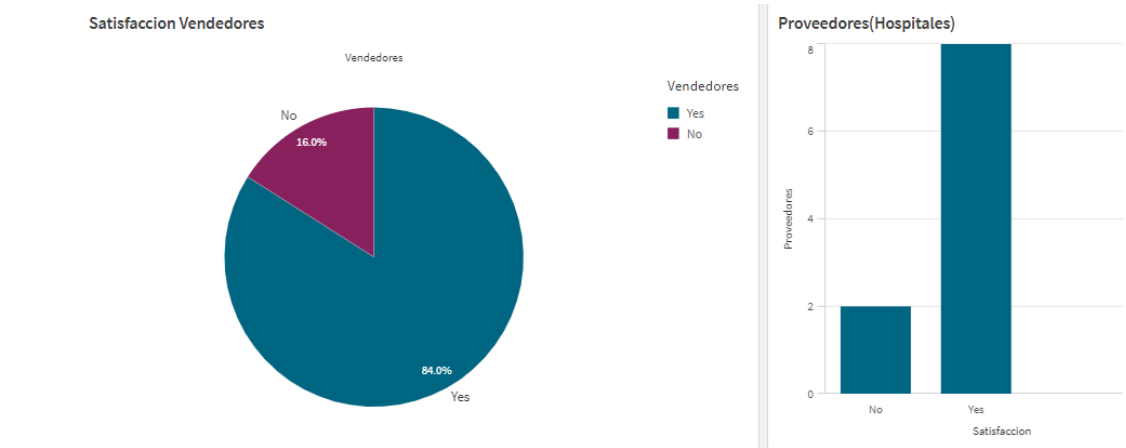
En última instancia podemos apreciar el Ranking que tenemos por parte de nuestros clientes cabe mencionar que este tipo de evaluación se hace después de ciertos meses de adquirir nuestro servicio nuevamente este grafico evidencia como podemos abordar los clientes que nos han evaluado entre 1, 2 y 3 y saber que podemos hacer para mejorar nuestro servicio y también se puede generar una encuesta para los clientes que nos han evaluado entre 4 y 5 que más les gusta de nuestro servicio y encontrar la diferencia entre estos dos grandes grupos.

RANKING



Perspectiva Procesos Internos:

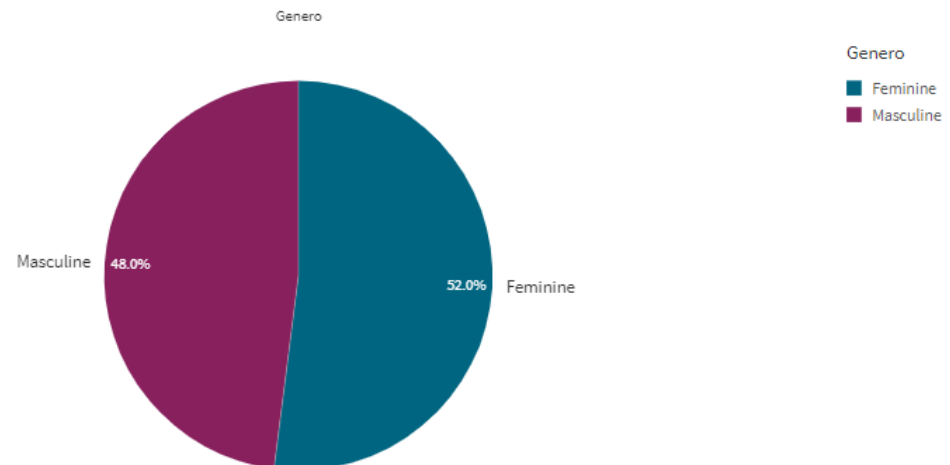
En esta perspectiva tan importante en el cuadro de mando integral hemos analizado la satisfacción de nuestros trabajadores internos y también de nuestros proveedores ya que podemos abordar ciertas inconsistencias en la empresa conociendo cómo se siente nuestro personal tenemos que considerar este ámbito es muy importante tratar a nuestros trabajadores de la mejor manera todos somos un gran equipo de trabajo.



Como se puede apreciar en las gráficas anteriores de satisfacción de nuestros vendedores y de nuestros proveedores aquellos que han respondido no a la encuesta pueden ser llamados a dirección para hablar al respecto y encontrar una posible solución o conocer que está sucediendo y el porqué de esta respuesta.

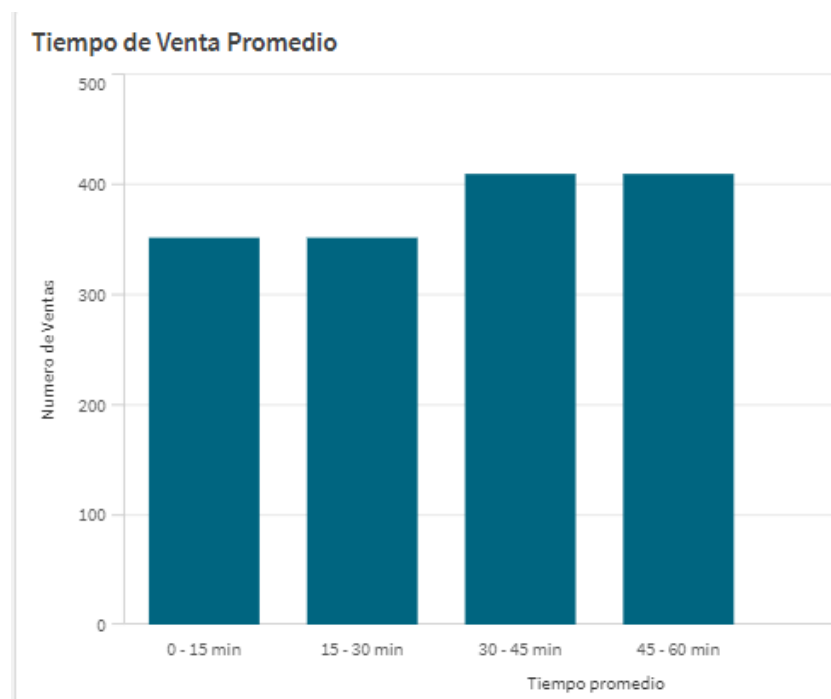
-Equidad de Género

Porcentaje de Trabajadores por Genero



Actualmente cada empresa debe tener un balance de empleados donde se vea la igualdad entre géneros por esto he decidido adicionar este grafico donde se puede ver un 52% de Mujeres y un 45% de Hombres lo cual clasifica a nuestra empresa como líder en la equidad de género.

-Tiempo de espera del cliente (menor tiempo de espera vendiendo los servicios)



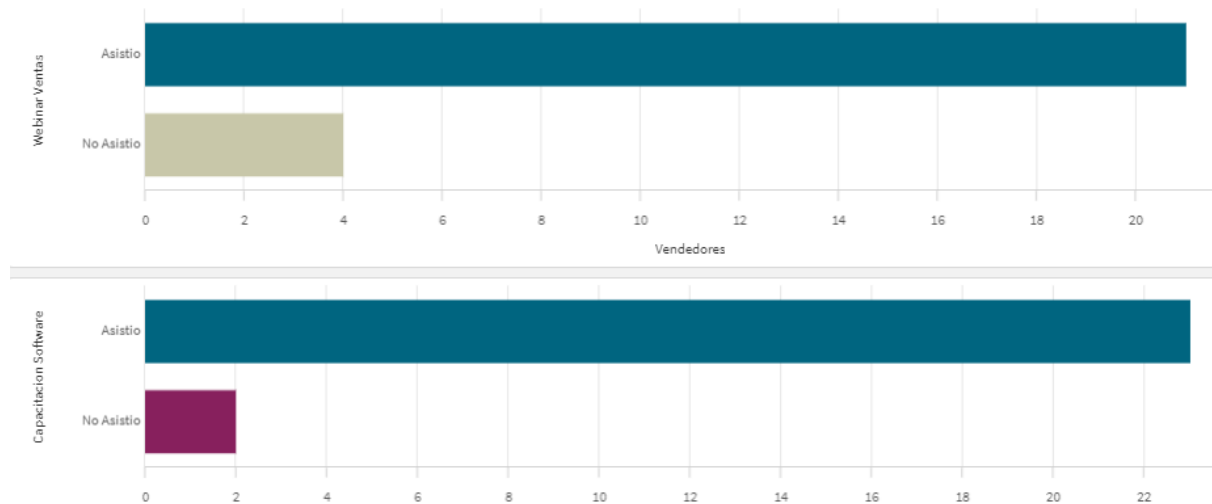
Al finalizar cada venta el vendedor debe ingresar el tiempo que se ha demorado concretando la venta de un seguro, que no deben exceder una hora, este tiempo ha sido promediado entre que el usuario se encuentra con el vendedor hasta que este firma su contrato, algo particular en esta empresa es que

los vendedores dan un pre-asesoramiento para cubrir muchas dudas que pueden tener los usuarios, este indicador permite conocer el rendimiento en general idealmente las ventas se deben hacer entre 15 a 45 min por lo tanto se deben generar estrategias para que esas ventas que están en el grupo de 45 a 60 disminuyan en la siguiente revisión.

Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento

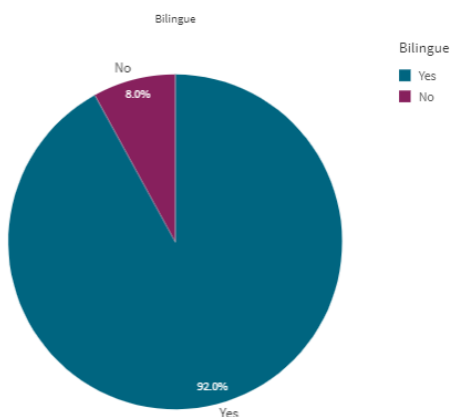
En esta perspectiva queremos abordar nuevamente nuestro equipo de trabajo para tener una mejora continua en el crecimiento y aprendizaje de estos también escuchar cuales necesidades van surgiendo.

Para abordar el aprendizaje y el crecimiento laboral se han implementado ciertas capacitaciones para que los vendedores asistan y puedan crecer profesionalmente y usar nuevas metodologías para mejorar las ventas, a continuación podemos ver dos gráficos importante de nuestro Dashboard, Capacitación de Software donde se hacen las factura de las ventas es un nuevo software que pretende ayudar al vendedor teniendo la información disponible de los seguros a la mano (computador).



Nuevamente todos estos gráficos nos ayudan para ir directamente a los vendedores y conocer por qué no pudieron asistir a la Capacitación o al Webinar sobre ventas y ver cómo podemos ya sea generando una nueva capacitación o teniendo una 1 to 1 reunión con aquellos que no asistieron es de suma importancia estas horas de formación adicionales que la empresa le está brindando a los vendedores.

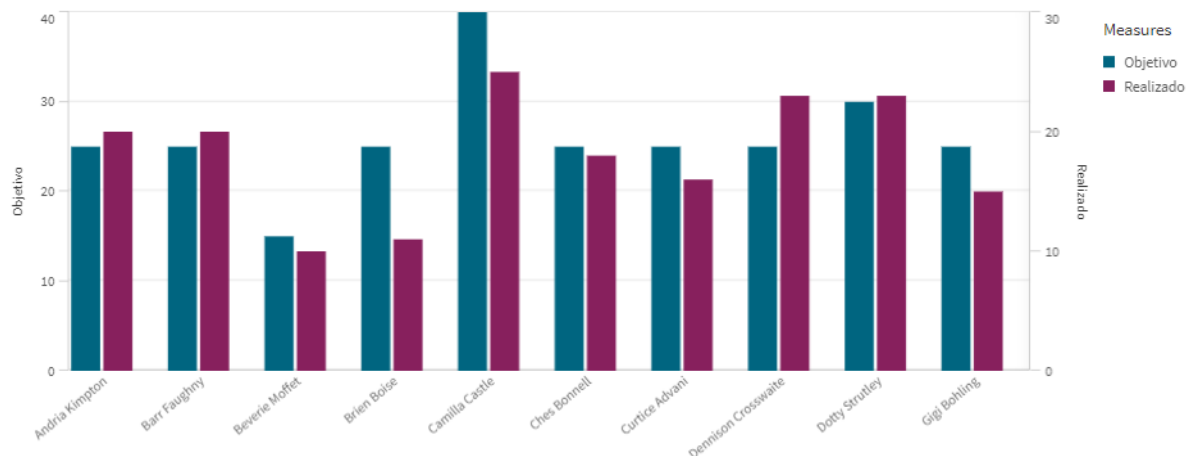
-Retos personales



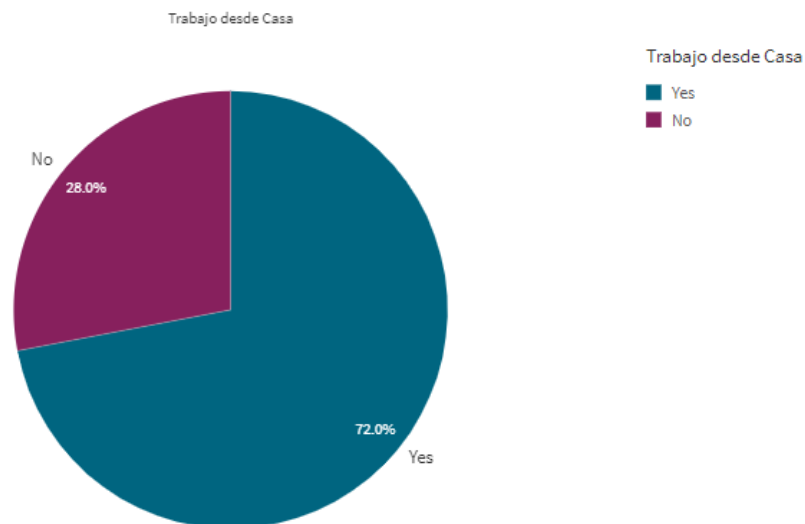
Para nuestra empresa es de suma importancia conocer a nuestros empleados por esto al momento de contratación una pregunta que se hace es: si habla más de un idioma ya que los potenciales clientes en Australia vienen de diferentes partes del mundo por lo cual hablar otro idioma es ventajoso en esta empresa.

Se puede apreciar en el grafico que solamente el 8% de los vendedores no hablan un segundo idioma pero poseen otras habilidades que les han permitido ocupar la posición en la que se encuentran.

-Porcentaje en ventas Objetivo vs Realizado

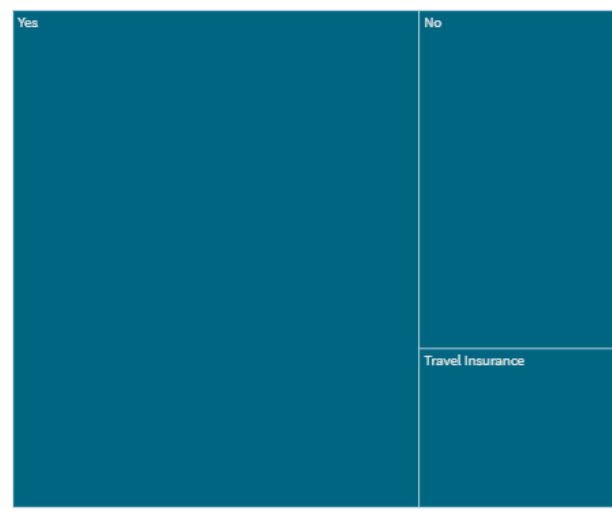


Es importante saber si el objetivo que ha sido programado para cada vendedor se está cumpliendo o va encaminado a ese fin esta grafica es muy asertiva para saber que está pasando.



En esta última perspectiva vi la necesidad de incluir el siguiente grafico ya que durante y después de la pandemia el modelo de trabajo ha cambiado por lo cual conocer donde están trabajando los empleados de la empresa es de suma importancia.

Estas planeando un Viaje?



De manera adicional el grafico de Áreas está enfocado a un seguro que puede estar latente en cuanto el usuario decide realizar un viaje por esto la siguiente pregunta Estas planeando un Viaje? Puede ser la manera más sencilla de ofrecer uno de nuestros seguros a los clientes sin abordarlos reiterativamente con correos electrónicos de publicidad entre otras cosas también en el data set una de las opciones es cuando se está vendiendo un seguro de viaje entonces no se hace esta pregunta.

CONCLUSIONES:

Al momento de realizar un Cuadro Integral de Mando se deben establecer ciertos parámetros que se van a medir, también cuestionarse a donde pretendo llegar con el análisis que estoy haciendo por esto se plantean las cuatro perspectivas clásicas que se pueden tener en una empresa, después de realizar este reporte las siguientes conclusiones son:

- En la perspectiva financiera para impulsar las ventas se pueden usar los vendedores que tienen más ventas y crear un programa en el cual estos ayuden a los vendedores que no están siendo tan exitosos con su desempeño, también como generar ventas en otras regiones de Australia incentivando a los vendedores o inclusive incursionar en nuevos territorios tomando el top 3 de vendedores para que se encarguen de esos nuevos lugares.
- En la perspectiva de Clientes es de suma importancia la satisfacción de estos porque ellos son los que van a estar hablando bien o mal de nuestra empresa, establecer una comunicación directa con ellos y analizar qué podemos hacer al respecto, de igual manera se podría crear un mecanismo de retención de clientes mediante la referencia de nuevos es decir por cada nuevo cliente que sea referenciado por un cliente existente este tendrá ciertos servicios adicionales, también tenemos que mejorar un poco nuestras campañas publicitarias para llegar a más personas.
- En la perspectiva de procesos internos es muy importante aumentar el rendimiento en tiempo en cuanto a las ventas por vendedor ya se ha acordado un tiempo determinado para esto por esto se deben mantener estos estándares, conocer la satisfacción de los proveedores(Hospitales) y cuánto dinero está siendo facturado en esos proveedores y llegar a algún tipo de package para ofrecer más servicios o mejorar los existentes, también conocer cómo se encuentra el ambiente laboral mediante la satisfacción de cada vendedor y nuevamente abordar ese tipo de inconvenientes.
- En la perspectiva de aprendizaje y crecimiento se han establecido programas continuos para capacitar a los vendedores en los nuevos software que la empresa pueda adquirir también se hacen Webinar para dar tips sobre ventar aumentar las habilidades de los vendedores, también como crecimiento personal incentivar a los vendedores que quieran aprender un nuevo idioma proporcionando un curso para estos, tener en cuenta si El teletrabajo es una opción de tiempo completo ya que se pueden reducir los costos considerablemente y siempre supervisar que los vendedores estén cumpliendo sus metas.