



Transformação e sucesso com os dados:

os 5 melhores painéis para seguros

A lição que aprendemos ao longo da última década é que as mudanças são inevitáveis, principalmente para o setor de seguros. Os desafios aparecem inesperadamente, sejam em forma de pandemia, recessão econômica ou crise de endividamento, como em 2008, resultando na pior recessão desde a Segunda Guerra Mundial. Alguns desafios também são gerados ao longo do tempo, impactando diretamente o setor de seguros. Esses desafios incluem mudança climática, tecnologias conectadas e alteração dos dados demográficos dos clientes, como a empresa **EY divulgou**, alguns dos quais geram novos riscos, criam novas responsabilidades e problemas de precificação, bem como demandam novas soluções para suprir as necessidades dos clientes. Tais desafios podem gerar mudanças para melhor ou, em alguns casos, paralisar instituições financeiras.

Até mesmo em tempos de mudanças e incertezas, há lições a serem aprendidas, levando as seguradoras a se tornarem mais ágeis e resilientes. O reconhecimento da necessidade de adaptação durante tais momentos também as forçou a repensar como operam e cativam os clientes. Seguradoras líderes mundiais, como a AIA Singapore, a PEMCO e a USAA, entre outras, estão acelerando a transformação digital e envidando esforços orientados por dados para aprimorar a gestão de riscos, as operações e as experiências do cliente. Elas estão dando um grande exemplo àquelas que são mais hesitantes em adotar ferramentas digitais, aderir a dados e utilizar análises avançadas em tempos de incerteza. Elas também estão melhor preparadas para o futuro e para enfrentar mudanças.



Solucionar esse desafio, ou seja, como integrar novas ferramentas, tecnologias, técnicas com sistemas legados e, ao mesmo tempo, reconciliar novas ideias ousadas de InsurTechs, parceiros de ecossistemas e novas contratações com práticas comprovadas, poderá ser o maior fator de sucesso entre as seguradoras na próxima década.”

– Deloitte, **2021 Insurance Outlook**

Empresas de seguro de vida que adotaram a análise demonstram ganhos de produtividade. 67% relatam que as análises reduziram as despesas com subscrição; 60% atribuem os aumentos de vendas e lucratividade às informações de dados.

– Willis Towers Watson,
Life Predictive Analytics Survey

A urgência digital:
adote a análise de dados
para administrar as mudanças



O setor de seguros utiliza dados intensamente e, ao longo da história, as seguradoras coletaram uma abundância de dados, mas foram lentas em rentabilizá-los. Elas aguardam o surgimento de oportunidades de negócios, ao mesmo tempo em que aprimoram sistemas, produtos e modelos de negócios legados no lugar de criar novas linhas ou modelos de negócios que capturam o valor dos dados e das análises. De forma alternativa, há uma crescente tendência de migração dos clientes de seguros para o ambiente on-line para interagir com marcas, comparar produtos e preços e comprar, criando volumes crescentes de dados. Felizmente, a atual tecnologia de análises possibilitou a todas as seguradoras utilizar dados do setor, de clientes e do negócio de novas maneiras enquanto mudam lentamente sua cultura, comportamentos e processos de fluxo de trabalho para permitir a agilidade e resiliência do negócio.



Nossa pesquisa e experiência reforçam que o sucesso requer mudanças ousadas de escala e investimento consideráveis. Este é um momento empolgante para o setor de seguros, mas os líderes devem agir com velocidade e convicção.”

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

John Hancock
alterou estratégias de marketing e precificação, utilizando dados de rastreadores de atividades para gerar um fluxo constante de informações do comprador para descontos de preços sobre seguro de vida.

Os tempos desafiadores que estamos vivendo, em que os índices de mercado estão baixos, a economia estagnada e o panorama recessivo é real e tem efeitos duradouros, forçaram as seguradoras de todo o mundo a tomar decisões importantes com a ajuda de dados e a dar passos importantes para competir e sobreviver. Conforme sugerido pela EY em seu artigo **2020 Global Insurance Outlook**, as seguradoras devem investir em inovações digitais, sem perder de vista a necessidade de transformação. Isso as ajudará a conquistar excelência operacional e eficiências que maximizam o valor do cliente, garantem a conformidade e reduzem custos e riscos de subscrição, distribuição e sinistros. Ao mesmo tempo, a maturidade da análise das seguradoras progredirá, bem como sua cultura de dados, conforme mais funcionários puderem utilizar os dados para tomar importantes decisões diárias.

Ter um líder comprovado em análise de dados como parceiro para trabalhar lado a lado é fundamental para a maioria das seguradoras. A análise de autoatendimento do Tableau ajuda as companhias de seguro de todo o mundo e os funcionários do setor (líderes, analistas, gestores de clientes, agentes e líderes de equipe de negócios) a descobrir, com facilidade, informações fundamentais para uma tomada de decisão com confiança e apropriada ao momento. Essas decisões influenciam operações diárias de front office e back office ou apoiam a estabilização antes, durante e depois de uma crise, dando às seguradoras confiança para seguir em frente com um plano acionável, cujos principais resultados podem incluir:

- Vendas cruzadas e redução de evasão de clientes
- Determinar a responsabilidade por sinistros com facilidade e precisão
- Reforço dos relacionamentos com corretores
- Aprimoramento da gestão de riscos, das operações e das experiências do cliente

Cinco painéis para aprimorar as operações, as experiências do cliente e a gestão de riscos

O uso dos cinco painéis do Tableau abaixo permitirá que você obtenha maior clareza sobre as tendências dos funcionários que melhoram os atritos com agentes e o desempenho do negócio, ajudam na descoberta de informações fundamentais para transformar as experiências do cliente e gerenciam riscos com uma melhor visão da atividade fraudulenta e de sinistros. Baixe e conheça os painéis ao mesmo tempo em que administra mudanças e transforma digitalmente sua companhia de seguro.



OPERAÇÕES



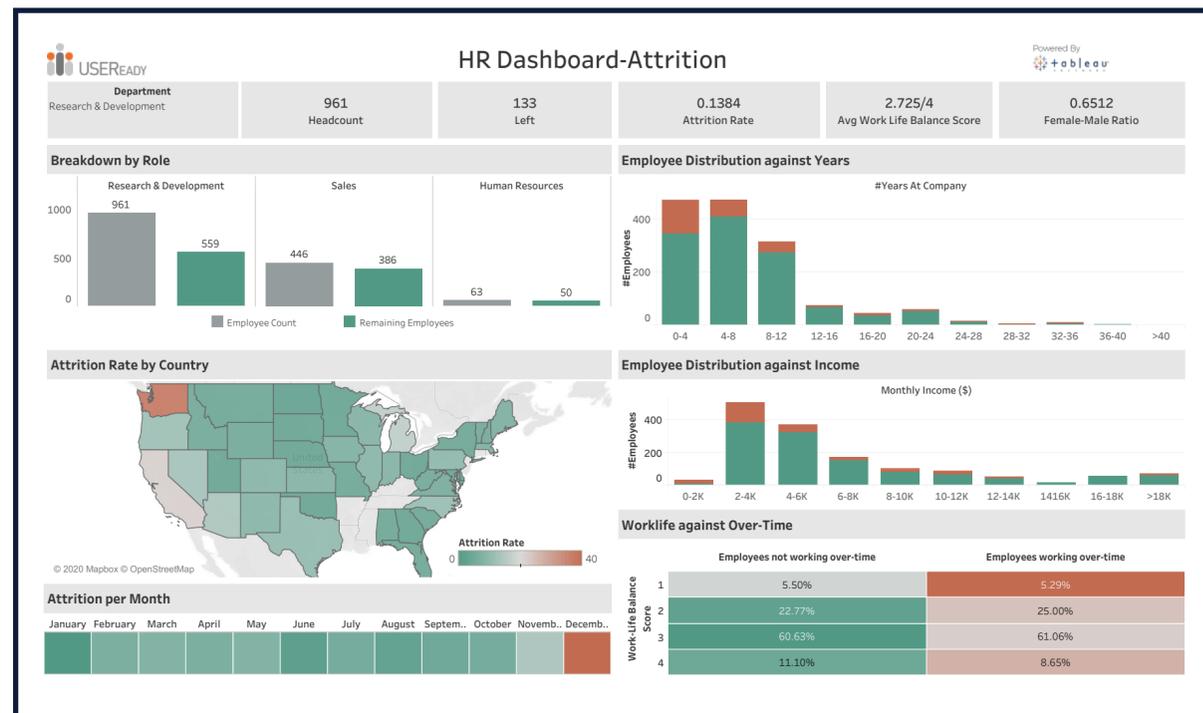
EXPERIÊNCIAS DO CLIENTE



GESTÃO DE RISCOS



Explore o painel Atrito com agentes de seguro

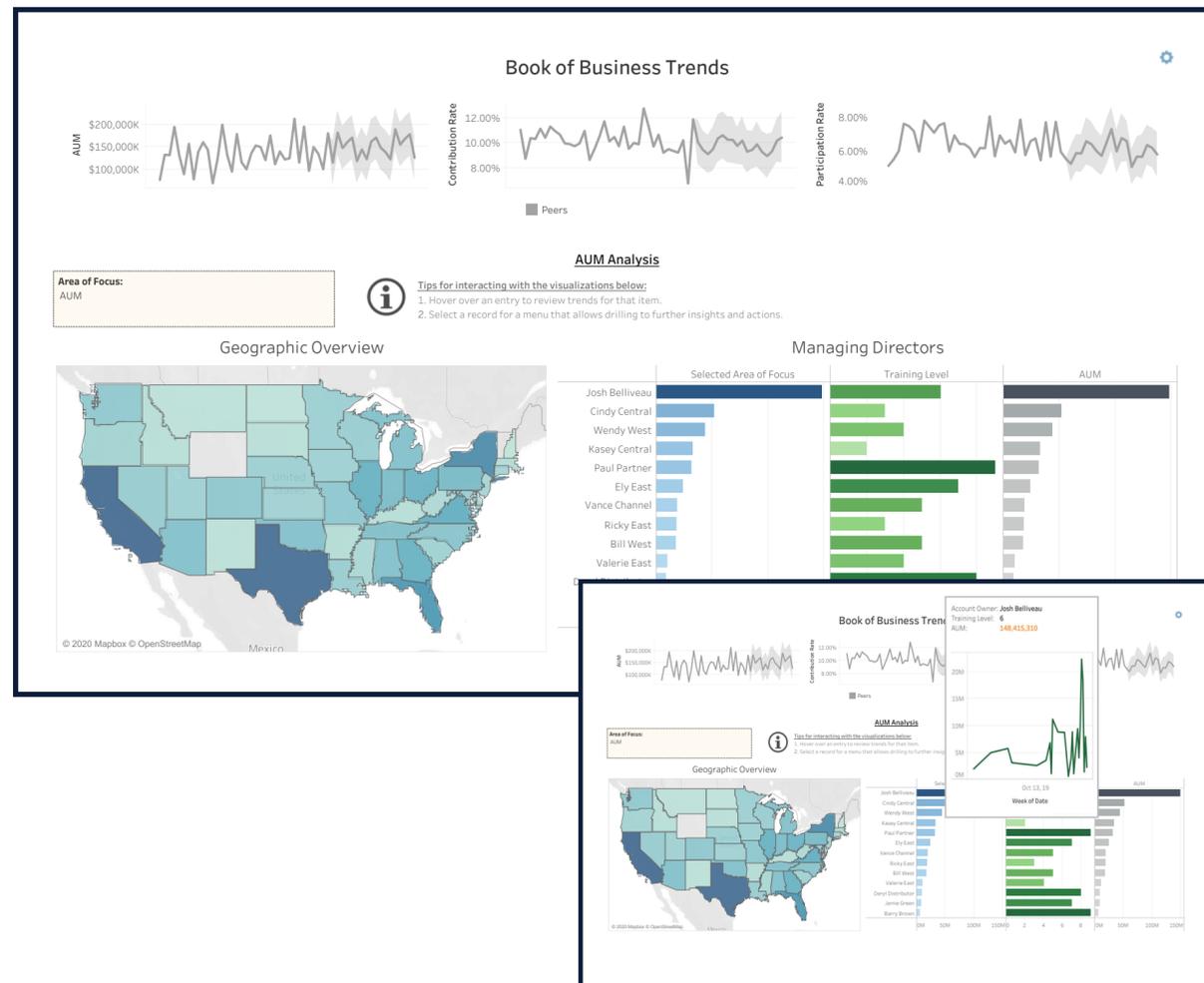


O monitoramento do atrito com os agentes é importante para todas as empresas. Ele afeta a capacidade de a organização gerenciar riscos e otimizar operações e produtividade. No atual ambiente de incertezas, a resiliência das companhias de seguro inclui vários fatores, entre os quais podemos destacar a manutenção de uma mão de obra produtiva e satisfeita. Este **painel Atrito com agentes de seguro** da **USEReady**, uma parceira da Tableau e pioneira em soluções, melhores práticas e processos em inteligência do negócio, análise de dados, big data, nuvem e práticas da Salesforce, é útil para líderes corporativos e equipes de recursos humanos, dando a eles um visã clara da evasão em diferentes partes do negócio: vendas, pesquisa e desenvolvimento, entre outros.

Descubra as tendências dos atritos em dados demográficos, dados geográficos, tempo e, até mesmo, nos níveis de salários. Mais do que nunca, hoje o equilíbrio entre a vida profissional e a vida pessoal é uma grande prioridade para funcionários potenciais e existentes. A classificação média do equilíbrio entre a vida profissional e a vida pessoal ajuda os líderes a acompanhar de perto a forma como o trabalho em horas extras impacta os índices desse equilíbrio para os funcionários, o que também pode afetar a experiência do cliente.



Explore o painel Guia de negócios de seguros



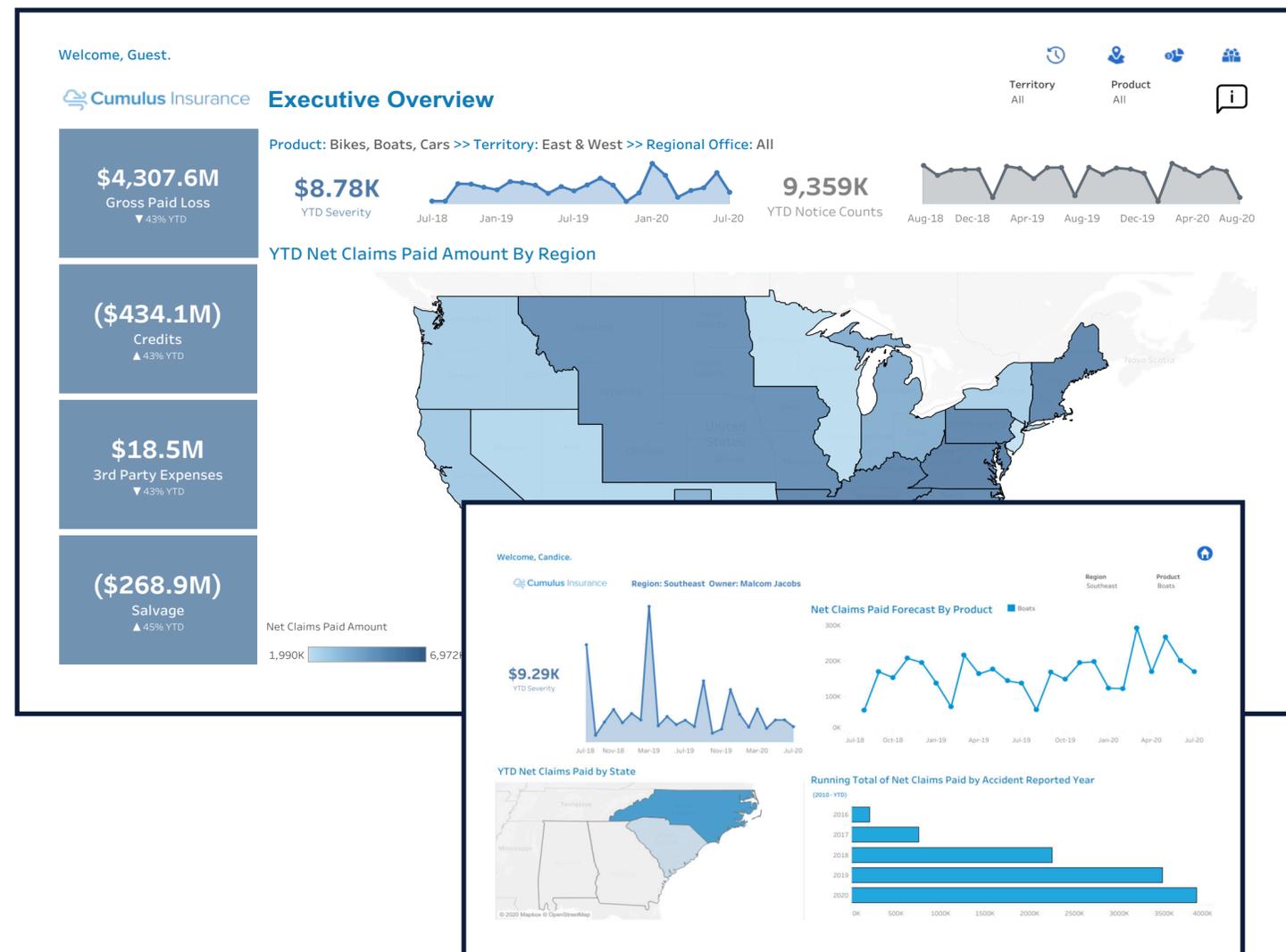
Painel Guia de negócios de seguros:
pesquisa para diretores

Este **painel Guia de negócios de seguros** oferece um rápido destaque para que os líderes de seguros vejam os planos de contribuição definidos por seus Conselheiros, ativos sob gestão (AUM, assets under management) e índices de participação. Entenda melhor as principais tendências e previsões em todas essas áreas ajustando a métrica na qual deseja focar no menu suspenso denominado “Area of Focus” (Área de foco). Sua seleção será ajustada por um panorama nacional e detalhes de cada diretor sob sua competência. Ao filtrar suas visões por participação, AUM, ou contribuição, você poderá ver melhor que a diretoria está com dificuldades em algumas áreas e como isso pode impactar áreas como lucratividade.

Para tanto, você pode reordenar a lista de diretores por desempenho na planilha de Diretores (imagem inferior). Clique no gráfico de barras de um diretor para abrir uma dica de contexto que revela uma tendência do gráfico de linhas, o valor de AUM e o nível de treinamento, com a opção de aprofundamento. Na dica de contexto, você tem a opção de comparar um diretor com seus colegas, revisar seus patrocinadores e rever seus registros no Salesforce, com a capacidade de também criar um item de ação no Salesforce. Este painel demonstra como você pode integrar o Tableau na sua plataforma de CRM da Salesforce e visualizar as principais métricas para revelar informações acionáveis, tudo sem sair da plataforma CRM.



Explore o painel Sumário executivo de sinistros de seguro



Sumário executivo de sinistros de seguro:
pesquisa por região

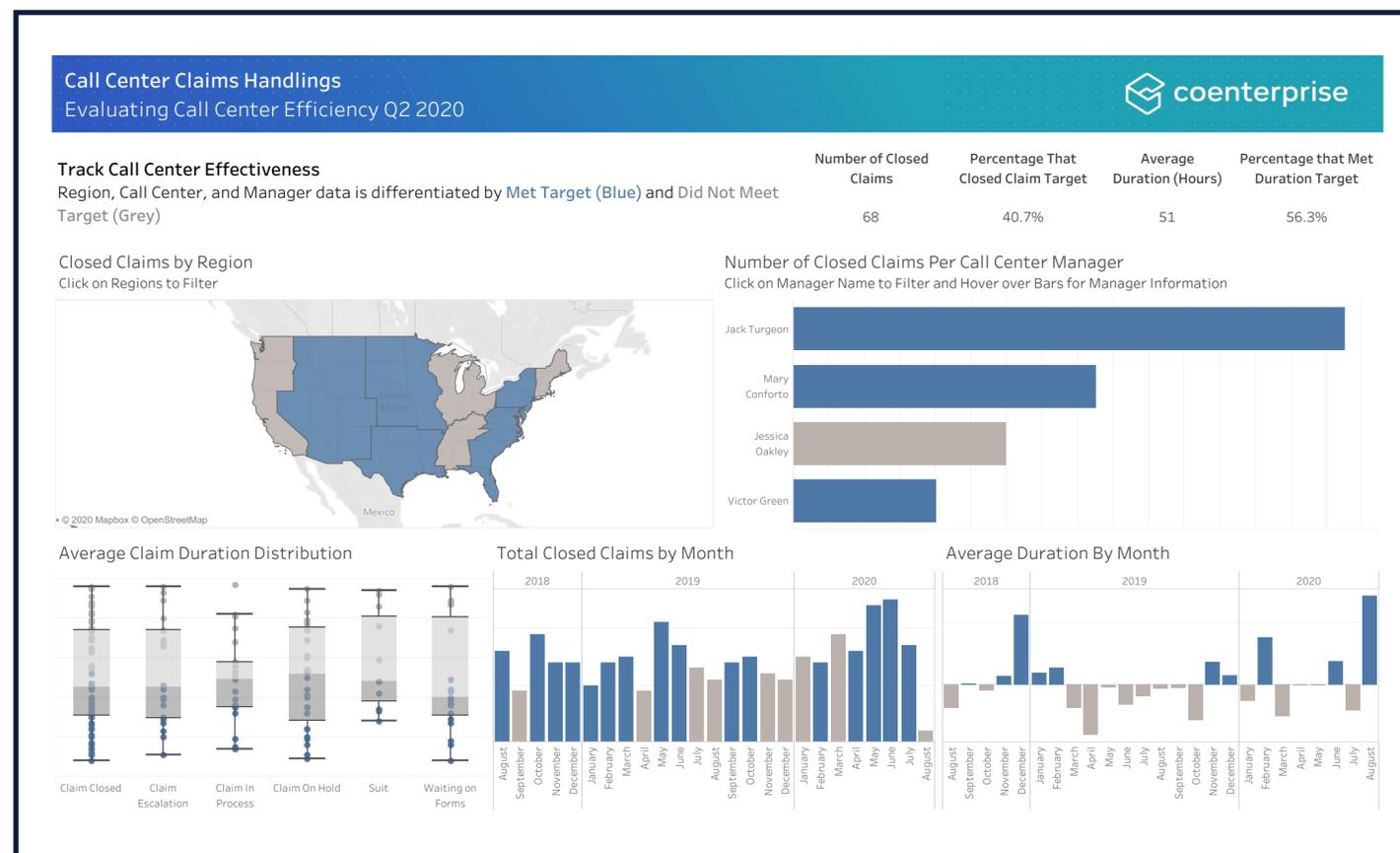
Como líderes, entender o desempenho do seu negócio de seguros requer o monitoramento e a gestão de várias áreas importantes, entre as quais podemos destacar os sinistros. Este **painel Sumário executivo de sinistros de seguro** oferece uma visão e avalia o quanto você paga em sinistros, com que frequência, os índices de perdas relativas a valores pagos e muito mais. Filtre a visão por análise histórica, análise regional, custos regionais ou relatórios diretos selecionando os ícones no canto superior direito.

Para um gestor de sinistro, isso é fundamental como referência para se manter atualizado sobre a atividade e o desempenho de sinistros por linha de produto, em todos os territórios, bem como para obter uma visão das principais KPIs, como: perda bruta paga, créditos, despesas de terceiros e resgate. Você também poderá visualizar a gravidade e os números de sinistros até a presente data com o recurso de investigar dados por região.

Por exemplo, se desejar explorar a quantidade de sinistros líquidos pagos para a região sudeste, selecione a área no mapa (veja a imagem inferior). Uma dica de contexto aparece com a opção "Region Drilldown" (Pesquisa por região) e, ao selecioná-la, ela leva você a um novo painel que revela a gravidade dos sinistros, o valor por estado, uma comparação ano a ano em execução dos sinistros pagos e uma previsão por produto.



Explore o painel Central de atendimento em seguros

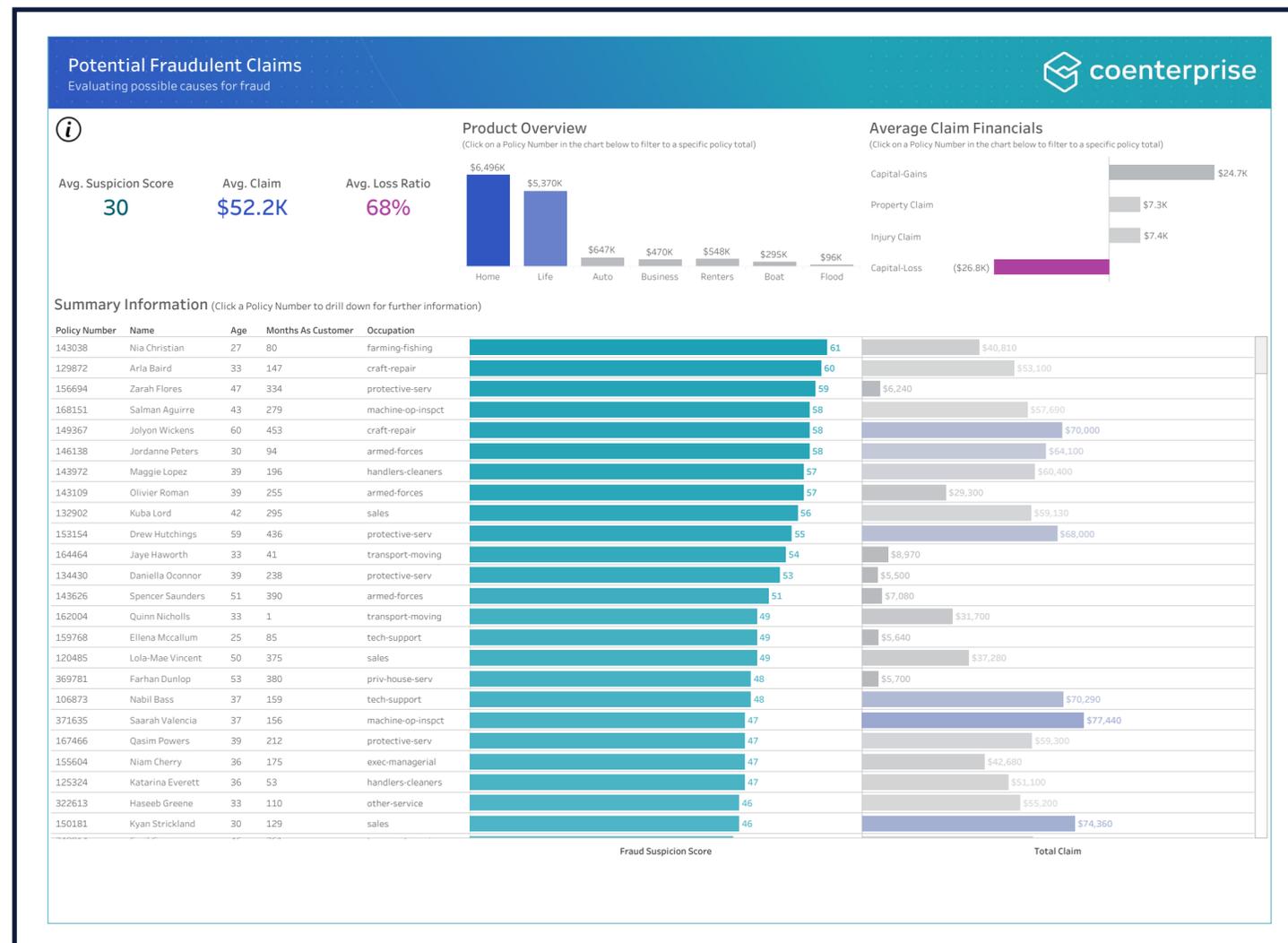


Este **painel de Gerenciamento de call centers para seguradoras** da **CoEnterprise**, uma importante parceira da Tableau que ajuda os usuários a acelerar a geração de valor dos seus investimentos em análise, avalia trimestralmente a eficiência dos call centers. Os gestores nacionais dos call centers de seguradoras podem utilizar este painel para ver que regiões estão fechando sinistros mediante uma meta especificada, para garantir que os sinistros dos clientes estejam sendo processados em tempo hábil. Saiba rapidamente a duração média dos sinistros em diferentes fases (ou seja, um sinistro fechado ou pendente, formulários de espera etc.) na planilha inferior esquerda do painel. Ter um sinistro aberto por um longo período de tempo não é o ideal para as companhias de seguro, a equipe de sinistros e os gestores que estiverem tentando atingir metas ou os clientes que precisam que seus sinistros sejam atendidos. As informações aqui reveladas podem influenciar mudanças para melhorar as experiências dos clientes relacionadas ao sinistros.

Analise mais detalhadamente o atendimento a sinistros por região e a quantidade de sinistros fechados por mês e por membro da equipe. Poder visualizar o desempenho individual pode ajudar os gestores a conhecer detalhes sobre o motivo pelo qual um funcionário tem um desempenho superior ao de seus colegas, compartilhando suas dicas com aqueles com desempenho inferior. Este nível de detalhes também cria oportunidades de aprendizagem e mentoria.



Explore o painel Sinistros fraudulentos de seguro



Este painel interativo **Sinistros fraudulentos de seguro** da **CoEnterprise** permite aos operadores de sinistros identificar rapidamente, monitorar e acompanhar os sinistros que sintam que sejam suspeitos e potencialmente fraudulentos. A classificação de suspeita é gerada com base em um número de fatores de fraude para cada sinistro e dá uma visão imediata com imagens e detalhes úteis (por exemplo: número de participantes, local, tipo de colisão) e um perfil abrangente do cliente na planilha superior esquerda oferece contexto adicional, ajudando os operadores a rapidamente decidir quando e como agir para cada sinistro.

Como as companhias de seguro utilizam o Tableau para ter resiliência

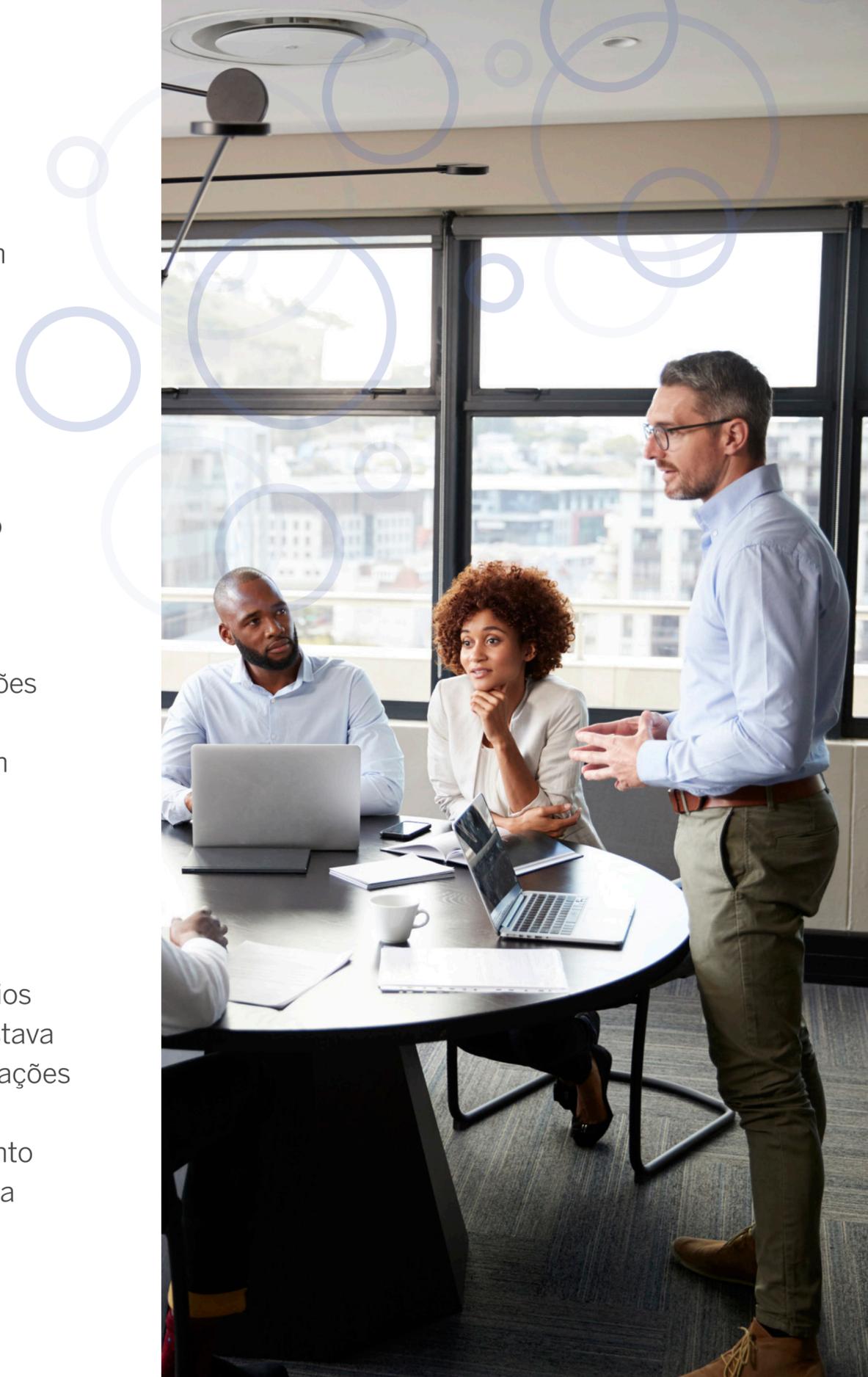
Sendo a plataforma de BI preferida de mais de 90% das empresas de serviços financeiros da Fortune 500, o Tableau ajuda muitas companhias de seguro a implementar e mensurar suas análises para que elas possam enfrentar as mudanças. Confira algumas de suas histórias e como os dados podem beneficiar o negócio e os clientes.

USAA

Na **USAA**, é essencial manter a eficiência, a satisfação dos associados e o crescimento por meio da mitigação de riscos operacionais e do ciclo de vida do produto. Os analistas de riscos utilizam dados de vários sistemas, incluindo gestão de problemas, avaliações operacionais, gestão de relacionamento com o cliente e EGRC (governança corporativa, gestão de riscos e conformidade) para garantir que a USAA atinja suas principais métricas de desempenho. Com o uso do Tableau, a USAA se conecta às fontes de dados e cria painéis e visualizações com base em uma central de dados. Ao unificar e otimizar os relatórios de dados com o Tableau, os analistas preparam relatórios consistentes e precisos em segundos ao invés de um mês e todos os funcionários tomam decisões melhores e mais rápidas, com a confiança de que os dados que estão utilizando estão corretos.

PEMCO

A equipe de sinistros da **PEMCO** lida diariamente com altos volumes de sinistros de seguro em diferentes estágios de resolução. Antes do Tableau, os operadores acompanhavam seus sinistros manualmente, um sistema que estava sujeito ao erro humano e, por vezes, resultava na interrupção ou perda de controle dos sinistros. Hoje, as informações sobre os sinistros são rastreadas em um painel do Tableau que se conecta diretamente ao armazenamento de dados da PEMCO. O status dos sinistros é monitorado e revisto em um único local que permite o autoatendimento aos operadores e em que os líderes acessam uma visão geral abrangente a qualquer momento. O resultado é uma melhoria significativa nos índices de fechamento de sinistros, o que leva a um aumento da satisfação do cliente e do desempenho dos negócios.



AIA Singapore

A **AIA Singapore** utiliza o Tableau para otimizar operações e entender a jornada do cliente. Uma equipe do departamento de estratégias comanda um centro de excelência para treinar e criar a comunidade do Tableau dentro da companhia de seguros. Com a análise de dados, a AIA acelera o processo de tomada de decisão com informações em tempo real, bem como atinge uma integração contínua em todos os seus 18 mercados diferentes na região da Ásia-Pacífico. As operações da AIA também são mais rápidas, pois utilizam análises para descobrir lacunas e áreas que causam atrasos em relação às apólices, o que permite que elas ofereçam um melhor atendimento aos clientes com mais tranquilidade.



Conclusão

Reconhecemos que haverá novos desafios para o setor, alguns que nunca vimos antes e outros que parecem muito familiares. Em qualquer circunstância, mas especialmente no ambiente corporativo complexo dos dias de hoje, o Tableau é um parceiro comprovado e confiável que ajuda os bancos ao redor do mundo a implantar análise de forma escalonável, gerenciar os riscos e expandir seus negócios. Atendemos desde as necessidades de dados mais básicas até as mais complexas, com análises de autoatendimento que aceleram o acesso à informação, criam vantagem competitiva e resiliência, e melhoram as experiências dos clientes.

Promover e investir em uma cultura de dados ajudará os bancos a liderar com a mentalidade certa hoje e no futuro. Aqueles que esperam estarão em desvantagem competitiva, **de acordo com a McKinsey**, ficando para trás em relação às empresas que aproveitam o potencial de seus dados para oferecer aos clientes soluções orientadas por dados. **Saiba como a cultura de dados** inspira mudanças importantes para as organizações (por exemplo, capacitando todos os funcionários a usar dados), por que é importante desenvolvê-la e como o Tableau pode apoiar você na criação de uma cultura de dados que aproveite as oportunidades e lide com desafios inesperados.

Como refletido nos cinco painéis e nos exemplos reais compartilhados, a variedade de experiências das seguradoras com informações orientadas por dados demonstra como é essencial ter uma análise avançada no centro do seu negócio. Use esses painéis e aproveite as melhorias nas operações, nas experiências dos clientes e no gerenciamento de riscos.

Recursos

- Acesse nossa [página de soluções em Seguros](#) para ver como o Tableau prepara você para o sucesso agora e no futuro, extraindo o máximo de valor dos dados.
- Descubra a confiabilidade e a escalabilidade que o Tableau pode oferecer baixando uma avaliação gratuita do [Tableau Desktop](#).
- Conheça nosso parceiros, [CoEnterprise](#) e [USEReady](#), e descubra como o poder de seus serviços estratégicos, aliado aos nossos recursos de análise visual, ajuda os usuários a fazer com que seus investimentos em análise agreguem valor mais rapidamente.

Sobre a Tableau

A Tableau ajuda as pessoas a transformar dados em informações acionáveis que causam impacto. Conecte-se facilmente a dados armazenados em qualquer lugar e em qualquer formato. Faça análises rápidas sob demanda que revelam oportunidades ocultas. Arraste e solte para criar painéis interativos com análises visuais avançadas. Em seguida, compartilhe com toda a organização e permita que seus companheiros de equipe explorem seus pontos de vista sobre os dados. De multinacionais a startups recém-fundadas e pequenas empresas, pessoas em todo o mundo usam a plataforma de análise do Tableau para ver e entender seus dados.