



Quatro características de uma organização de serviços financeiros impulsionada por dados

Kim Minor, diretora global de serviços financeiros

Introdução

Os desafios enfrentados pelos serviços financeiros hoje não são muito diferentes daqueles de cinco ou dez anos atrás. A prioridade dos bancos, administradores de ativos, empresas do mercado de capitais, processadores de pagamentos e seguradoras continua sendo a mesma: encontrar a melhor estratégia para impulsionar o crescimento, gerenciar o risco, aumentar a eficiência operacional e garantir a conformidade regulatória.

As modernas empresas financeiras de hoje se veem como provedoras de serviços financeiros tecnológicos impulsionados por informações. A tecnologia proporciona novas oportunidades para as empresas se reinventarem, e o setor está alinhando recursos para aproveitar esse potencial. Um diferencial chave hoje em dia são os dados, sem sombra de dúvida, e as organizações financeiras estão alavancando enormes volumes de dados para transformar seus processos e se posicionar à frente da concorrência. A análise permite ver imediatamente os resultados de investimentos, novos modelos operacionais e novas formas de atender e interagir com os clientes.

O [relatório McKinsey sobre análise no setor bancário](#) deste ano afirma que "a disponibilidade de informações está em grande expansão [e] a quantidade de dados significativos, informações relevantes e sem ruídos vem crescendo exponencialmente. Em 2020, cerca de 1,7 megabytes de novas informações foi criado para cada ser humano no planeta por segundo. As empresas assumiram uma postura mais aberta, adotando novas técnicas de análise em larga escala".

Além disso, o [relatório BankingTech sobre extração de valor do Big Data](#) estima que no ano 2020 teremos 6,1 bilhões de smartphones no mundo, e nosso universo digital acumulado aumentará de 4,4 trilhões de gigabytes para 44 trilhões de gigabytes. Ao menos um terço desses dados vai passar pela nuvem. As organizações que investem e tiram proveito do Big Data devem aumentar sua margem operacional em 60%.

Afinal de contas, as instituições financeiras estão competindo agora com algumas empresas que cresceram na era digital. As organizações financeiras não podem se dar o luxo de hesitar.

Essas são quatro maneiras pelas quais as organizações de serviços financeiros estão introduzindo novos dados, tecnologias de análise e metodologias para gerar valor de negócio:

1. Estimular o aumento da base de clientes com análise de todos os canais
2. Impulsionar a eficiência operacional na era da inteligência artificial
3. Agilizar a tolerância a riscos com a visualização interativa
4. Monitorar a conformidade regulatória com a agregação de dados

Estimular o aumento da base de clientes com análise de todos os canais

O crescimento da base de clientes é essencial para o sucesso da instituição financeira moderna. Enquanto experiências móveis e digitais se tornam o padrão, as organizações financeiras costumam ter dificuldade para acompanhar o ritmo e entender quem são seus clientes e como eles preferem interagir com os produtos e serviços.

O foco das instituições financeiras é encontrar novas informações de clientes, incluindo novos canais de relacionamento e pontos problemáticos frequentes, para identificar a próxima interação mais adequada e personalizada.

Por exemplo, a [Irish Life](#), uma empresa líder em seguros de vida, investimentos e gestão de fundos de pensão, faz enquetes com seus clientes após ligações para a área de atendimento ao cliente. Com a análise visual, as equipes de atendimento ao cliente podem acompanhar a satisfação do cliente ao longo do tempo para criar uma experiência ideal. Paul Egan, gerente sênior de TI explica: "Certamente temos visto uma mudança radical na avaliação da importância de ter uma base sólida e do valor de ter informações melhores fluindo mais livremente pela empresa".

As organizações financeiras modernas estão buscando informações acionáveis para agilizar a tomada de decisão sobre esses objetivos com uma visão única do cliente por meio da análise visual em tempo real. Além disso, as plataformas de análise podem consumir e combinar várias fontes de dados diferentes, sem limitação de volume, e assim oferecer visões holísticas às equipes de serviços financeiros para que elas possam realizar análises rapidamente, identificando novas oportunidades de venda a qualquer momento, não importa por qual canal.

A [Wells Fargo](#) fez exatamente isso. Eles transformaram dados desorganizados em informações úteis que permitiram desenvolver uma estratégia para a empresa. Com mais de 70 milhões de clientes, a equipe de informações de clientes usou a análise visual para dar sentido aos dados e gerar resultados positivos no seu portal de internet banking.

Para as organizações de serviços financeiros, a análise visual pode revelar subsegmentos inexplorados de clientes para ajudá-las a direcionar estratégias específicas de retenção ou até mesmo identificar a melhor oferta de venda cruzada ou incremental, tudo na velocidade do negócio. Jack Jia, sócio da [EY Hong Kong](#), explica que eles oferecem aos clientes soluções baseadas em análise para "previsão de vendas, vendas cruzadas e vendas incrementais".

As organizações de serviços financeiros usam a visualização de dados em tempo real para fazer e responder a perguntas como "onde devemos introduzir novas experiências móveis para melhor atender a expectativa do cliente?" Ou "podemos fazer mudanças rápidas nas experiências digitais existentes para otimizar o envolvimento do cliente?"

Poder ver e agir rapidamente com base em respostas consistentes dos dados provenientes de todos os canais é revolucionário para organizações de serviços financeiros modernas que buscam ganhar e reter clientes fiéis. Além do mais, com a visualização de dados em tempo real, o pessoal de serviços financeiros pode ver informações-chave e agilizar as decisões com base nas necessidades do cliente, sem precisar ter um profundo conhecimento em análise.

Com tamanha complexidade gerada por clientes interagindo por meio de vários canais, uma visualização de dados integrada de todos os canais pode expor a jornada completa do cliente e proporcionar uma interação mais ágil.

De acordo com o [IDC FutureScape](#), "Em um esforço para promover a interação com os clientes por meio de bate-papo ao vivo, 20% dos bancos lançarão projetos de prova de conceito para integrar interfaces de conversação em sua estratégia omnicanal em 2017". Esse investimento em todo o setor favorece a priorização da jornada do cliente. E, nos dias de hoje, a análise em tempo real é essencial para compreender e otimizar a experiência do cliente.

Impulsionar a eficiência operacional na era da inteligência artificial

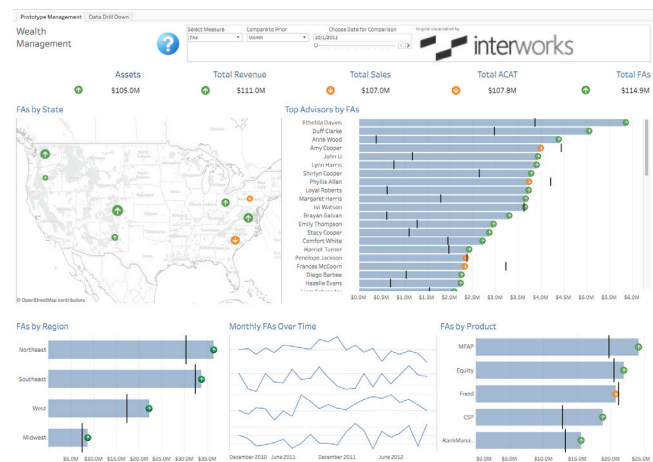
Ao repensar o modelo operacional de prestação de serviços, especialmente serviços financeiros, custo e eficiência são fundamentais. Os dados e a análise ajudam a identificar oportunidades para aumentar a eficiência operacional, destacando onde os processos podem ser simplificados. E, com o surgimento da inteligência artificial (IA) e do aprendizado de máquina, a automação de processos robóticos está mudando a forma de transacionar os serviços financeiros.

O IDC FutureScape afirma que "Até 2018, praticamente todas as empresas de gestão de fortunas e mercado de capitais terão uma plataforma integrada ou licenciada de robo-advisor ou estarão se valendo da inteligência artificial para gerir fundos".

A [McKinsey](#) "enxerga uma segunda onda de automação e inteligência artificial surgindo nos próximos anos, em que as máquinas se encarregarão de 10% a 25% das funções bancárias, aumentando a capacidade e liberando os funcionários para tarefas e projetos de maior valor agregado".

Para tirar o máximo proveito tanto dos investimentos feitos em sistemas herdados como de tecnologias emergentes, as instituições de serviços financeiros precisam de uma infraestrutura de análise robusta que possa lidar com a automação em escala. Com essa base, as equipes podem usar a análise visual para fazer perguntas adicionais e explorar os dados em vez de apenas analisar os números. Como resultado, as instituições podem recuperar todo o investimento de várias maneiras. Por exemplo, evidenciando padrões nas redes de distribuição, encontrando informações no planejamento de vendas, determinando variações na precificação, negociação e subscrição, identificando exceções na contratação ou comunicação de sinistros e muito mais.

A visualização oferece análise em tempo real do desempenho dos ativos com **pastas de trabalho criadas para exploração e personalização**. Para melhorar a eficiência operacional, busque por padrões na distribuição dos ativos por gerência, receita, vendas e muito mais.



Doug Grindel, gerente de inovação de business intelligence no PNC Financial Services Group, conta como a organização usa a análise visual para entender o processo de vendas de concessionárias de empréstimos. "Integramos nossos dados para visualizar o processo de vendas por inteiro, desde a identificação do cliente, a movimentação pelo pipeline até o fechamento do negócio". Mas a melhoria dos processos não se limita aos empréstimos. A análise também confere uma vantagem competitiva ao PNC porque as filiais podem fornecer produtos e serviços com mais rapidez. Grindel acrescenta que "podemos conectar as transferências de controle do processo por toda a operação para identificar e resolver qualquer situação que afete o cliente".

Agilizar a tolerância a riscos com a visualização interativa

Há um risco quando as empresas de serviços financeiros fazem o que devem fazer, ou seja, processar transações financeiras. A análise de risco ajuda as organizações a testar cenários para avaliar o impacto das possibilidades. Algumas perguntas que podem surgir são: "Qual será o impacto se eu endurecer minhas diretrizes de subscrição? O que acontece se eu contratar um novo empréstimo ou apólice em determinada região geográfica? Estou ciente da extensão do impacto potencial em minhas reservas de perdas?"

A análise visual ajuda as organizações a testar esses cenários de tolerância a riscos. Como resultado, elas podem implementar um monitoramento de riscos consistente para entender melhor o que está acontecendo e quando. Painéis interativos ajudam as organizações de serviços financeiros a tomar decisões sobre risco de inadimplência de empréstimos, legitimidade das negociações e subscrição, permitindo explorar e investigar mais a fundo o que está acontecendo nos dados subjacentes de potenciais situações de fraude.

Não é segredo que, no mercado atual, as redes criminosas profissionais se aproveitam de falhas no monitoramento rigoroso de riscos. Essas redes criminosas procuram por vulnerabilidades nas transações financeiras para obter ganhos monetários. As empresas usam tecnologia, especialmente plataformas de análise, para monitorar, prevenir e se proteger de fraudes. Como o impacto financeiro é assombroso, esse tipo de risco costuma ser priorizado para investimento em áreas estratégicas, como sinistros, negociações e processamento de pagamentos. Painéis interativos permitem que as empresas visualizem e detalhem todos os dados necessários para o monitoramento de riscos, incluindo fontes de dados externas, como estatísticas governamentais, dados de fidelidade de cartões e até mesmo dados de consumo de serviços públicos essenciais.

Dados geoespaciais melhoram ainda mais as informações, permitindo que as equipes cliquem em mapas detalhados para entender o risco por estado, condado ou até mesmo por bairro. A unidade especial de investigações da Allstate, dentro do departamento de sinistros, utiliza a análise geográfica para comparar dados de sinistros por estado. Marta Magnuszewska, analista sênior líder de sinistros da [Allstate](#) compara esse tipo de análise a "descascar uma cebola", permitindo que os analistas tenham uma visão geral, mas também possam analisar mais a fundo e ver o que gera essas tendências fora do padrão para que os investigadores possam agir.

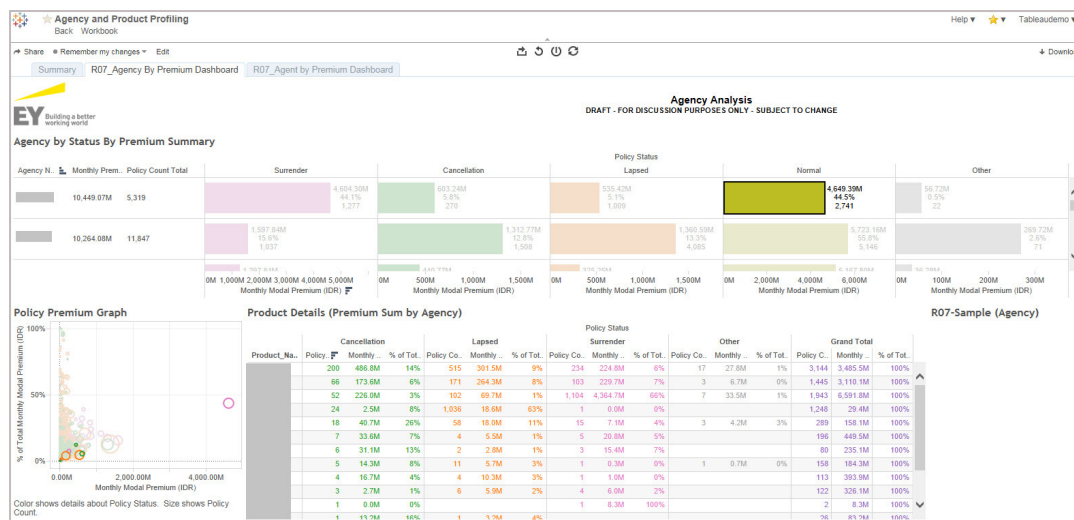
As instituições financeiras querem um controle de riscos mais rigoroso com alto grau de confiança sem demandar mais recursos ou retardar as operações. Uma plataforma de análise avançada expande significativamente a capacidade da instituição para reduzir riscos e, em última instância, economiza recursos.

Monitorar a conformidade regulatória com a agregação de dados

O ambiente regulatório global em constante evolução está aumentando a complexidade das instituições financeiras. O risco sistêmico e a adequação de capital são monitorados de perto no mundo todo e os novos regulamentos exigem mais recursos de pequenas e grandes empresas para garantir a conformidade.

A [BNY Mellon](#) economizou milhões em auditoria financeira regulatória. A análise visual aumentou a precisão e a confiança em relação à conformidade financeira regulatória ao capacitar 100% da auditoria e melhorar a eficiência do grupo.

Este **painel da EY Agency** permitiu a análise que identificou potenciais corretores de seguros fraudulentos para seus clientes.



Nesse ambiente extremamente regulado, os investimentos em tecnologia se concentram em monitorar a conformidade e determinar os controles adequados. Mas, depois de obter essas informações, como executar as ações corretivas? Para realizar a autorrevisão com confiança e manter a supervisão, as empresas estão construindo painéis que mostram uma imagem abrangente da conformidade, criando uma visão em 360 graus, desde as interações com o cliente até os processos transacionais e os dados financeiros.

Com equipes de conformidade tendo uma presença cada vez maior na empresa, a agregação de dados pode ajudar a expandir a conformidade regulatória com menos recursos. Agregando dados de linhas de negócio ou diferentes regiões geográficas, as equipes podem avaliar cenários para entender o impacto dos custos de conformidade regulatória e identificar respostas.

Como a Deloitte argumenta em [Lidando com a divergência](#), "a análise de dados avançada e um uso mais sofisticado de aplicativos cognitivos e de Big Data... podem oferecer uma visão mais clara de quais linhas de negócios são sólidas o bastante para suportar mudanças regulatórias" criando um "modelo de negócios sustentável como um todo".

Hoje, a possibilidade de conformidade digital é viabilizada por uma plataforma de análise sólida, criada para ingerir dados de toda a organização e criar exibições personalizadas que atendem aos requisitos de diversos órgãos regulatórios. Isso permite uma abordagem escalonável e mais eficiente para os processos de negócio rotineiros.

Conclusão

Em vista de todas essas prioridades, as empresas precisam gerenciar os investimentos que vão promover cada uma dessas iniciativas por diversas linhas de negócio, e talvez, em vários países.

Para onde a tecnologia e a inovação de dados levarão o setor agora? Novas fontes de dados serão descobertas, enriquecendo o perfil do ambiente de negócios atual. Mais dados proporcionam uma visão mais sofisticada, com mais clareza do estado atual e do que fazer em seguida. As instituições financeiras precisam ser ágeis o suficiente para consumir novos dados e inseri-los imediatamente em análises avançadas. Qual é o seu estado de prontidão?

Não espere pelos dados perfeitos para começar a análise visual. Você não começa a montar um quebra-cabeças sabendo onde cada peça vai se encaixar. Use os dados e o poder da análise visual para pintar um quadro mais vibrante do seu negócio, e será muito mais fácil resolver o quebra-cabeças.

Sobre a Tableau

O Tableau ajuda as pessoas a ver e entender seus dados, independentemente do seu volume ou do banco de dados em que estejam armazenados. Conecte, combine e visualize rapidamente seus dados com uma experiência integrada, do PC ao iPad. Crie e publique painéis com atualizações de dados automáticas e compartilhe informações em tempo real com colegas, equipes, líderes executivos ou parceiros, sem precisar ter conhecimentos de programação. [Avalie o Tableau gratuitamente](#) hoje mesmo!

Recursos relacionados

[Usando a análise de dados para evitar fraudes, avaliar riscos e monitorar o desempenho](#)

[Inovando o setor de serviços financeiros na era do Big Data: Relatório da Frost & Sullivan](#)

[Transformando o relacionamento com os clientes em uma experiência impulsionada por dados na Discover](#)

[Transformando a AXIS Capital em uma seguradora impulsionada por dados](#)

Recursos adicionais

[Análise bancária, de mercados de capitais e de gestão de ativos com o Tableau](#)

[Análise no setor de seguros com o Tableau](#)