



Deloitte.
Digital

Cultura de dados

**O que é importante
para o crescimento
e a resiliência no setor
de seguros**





Cultura de dados:

o compromisso de uma empresa de usar dados para tomar decisões embasadas.

60%

das seguradoras de vida norte-americanas afirmam que as informações obtidas dos dados aumentaram as vendas e a lucratividade²

É agora ou nunca: inovar a maneira como os dados são usados em toda a sua empresa para enfrentar os desafios do setor e obter vantagens estratégicas

Os desafios que o setor de seguros enfrenta estão se multiplicando no decorrer da pandemia global que abalou a economia e acelerou uma mudança nas expectativas dos clientes. Hoje, os clientes buscam um relacionamento digital, simplificado e personalizado com as seguradoras.

Uma pesquisa¹ de perspectiva global realizada pelo Centro de Serviços Financeiros da Deloitte revelou que 48% dos executivos de seguros concordam que a pandemia “mostrou como nossas empresas estavam despreparadas para enfrentar essa tempestade econômica”. Apenas 25% concordaram que suas empresas tinham “uma visão clara e um plano de ação para manter a resiliência operacional e financeira”.

É mais importante do que nunca que as empresas de seguros vejam e entendam os dados que têm na ponta dos dedos para solucionar problemas, inovar e se manter competitivas. Os líderes precisam romper o status quo e criar uma cultura de dados que permeie toda a empresa.

A utilização de dados e a implementação de uma ferramenta de análise de autoatendimento pode acelerar o acesso à informação, criar vantagens competitivas e resiliência, além de personalizar as interações com os clientes. Mas não para por aí. Também abre oportunidades fundamentais de crescimento.

Este relatório explora como a criação de uma cultura de dados forte capacita os funcionários a transformar dados brutos em informações acionáveis que podem embasar melhores decisões, aprimorar as experiências dos clientes, otimizar operações, reduzir custos e possibilitar margens de lucro mais altas.

¹ Deloitte, “Financial Services Global Outlook Survey”, 2020

² Willis Towers Watson, “Life Predictive Analytics Survey”, 2019

80%

dos clientes afirmam que a experiência que uma empresa oferece é tão importante quanto seus produtos⁴

“As seguradoras devem considerar a atualização de quatro áreas principais ao mesmo tempo: estratégia e governança; dados e análise; tecnologia; cultura e talentos. Essas áreas são interconectadas e interdependentes, ou seja, o sucesso na jornada de transformação depende de avanços contínuos em cada uma das quatro áreas.”

Deloitte, “The Rise of the Exponential Underwriter”

Usando os dados para fortalecer a experiência do cliente

O relatório³ Insurance Outlook 2021 da Deloitte identificou experiências do cliente inovadoras como uma das principais prioridades dos líderes do setor de seguros. De fato, a rápida digitalização, acelerada pela pandemia da COVID-19, mudou fundamentalmente o que os clientes desejam e como se comportam. Não demonstrar resiliência e deixar de inovar frente a essas mudanças pode ser tremendamente prejudicial para a participação de mercado a longo prazo.

“Como as seguradoras responderão não apenas ao impacto da pandemia, mas às mudanças de longo prazo na tecnologia, na economia e nas preferências dos consumidores será fundamental. Na verdade, criar inovação contínua nas apólices de seguro, estratégias de vendas, operações e experiência do cliente pode vir a ser o maior diferencial em 2021 e no futuro.”
- Deloitte, “Insurance Outlook,” 2021

Uma empresa com uma cultura de dados sólida e uma plataforma de análise flexível e escalonável pode coletar informações aproveitando recursos essenciais nas áreas de business intelligence (BI), inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina. Essas ferramentas avançadas disponibilizam as informações e os dados necessários para a tomada de decisões embasadas em todos os níveis da sua empresa. Combinadas a uma mudança cultural no sentido de aproveitar os dados de forma inteligente para apoiar a tomada de decisões, elas podem transformar completamente a experiência do cliente, melhorando a retenção de clientes e os lucros.

³ Deloitte, “Insurance Outlook”, 2021

⁴ Salesforce, pesquisa “State of the Connected Customer”, 2020

Interações simplificadas

Funcionários que lidam com clientes podem prover serviços de forma mais ágil e simplificada usando uma plataforma avançada de CRM como a Salesforce, potencializada por uma solução integrada de análise de dados como o Tableau. Uma única fonte confiável permite personalizar as ofertas de venda para cada cliente, criar análises de risco detalhadas e até mesmo automatizar processos, do marketing aos sinistros. Tudo isso conduz a pontos de contato mais ágeis e personalizados que estimulam a fidelidade e a confiança fazendo com que seus clientes se sintam valorizados. Também gera informações mais detalhadas que podem aumentar a lucratividade melhorando a precificação, a seleção de risco e o gerenciamento de capital.

Internet das Coisas (IoT)

A IoT é uma tecnologia cada vez mais importante no setor de seguros. Dos dispositivos de monitoramento de saúde à telemática, a IoT pode ajudar a reduzir o risco para as seguradoras e o prêmio para os clientes. É preciso ter uma plataforma de análise de dados empresarial adaptável e um compromisso com a cultura de dados para tirar proveito da enorme quantidade de dados gerada por esses programas.

Sem uma perspectiva voltada para decisões impulsionadas por dados, os programas de IoT correm o risco de se tornarem ofertas rasas que não cumprem o que prometem. As principais partes interessadas nos programas de IoT precisam de uma cultura de dados sólida para orientar os ajustes necessários para gerar lucratividade e crescimento.

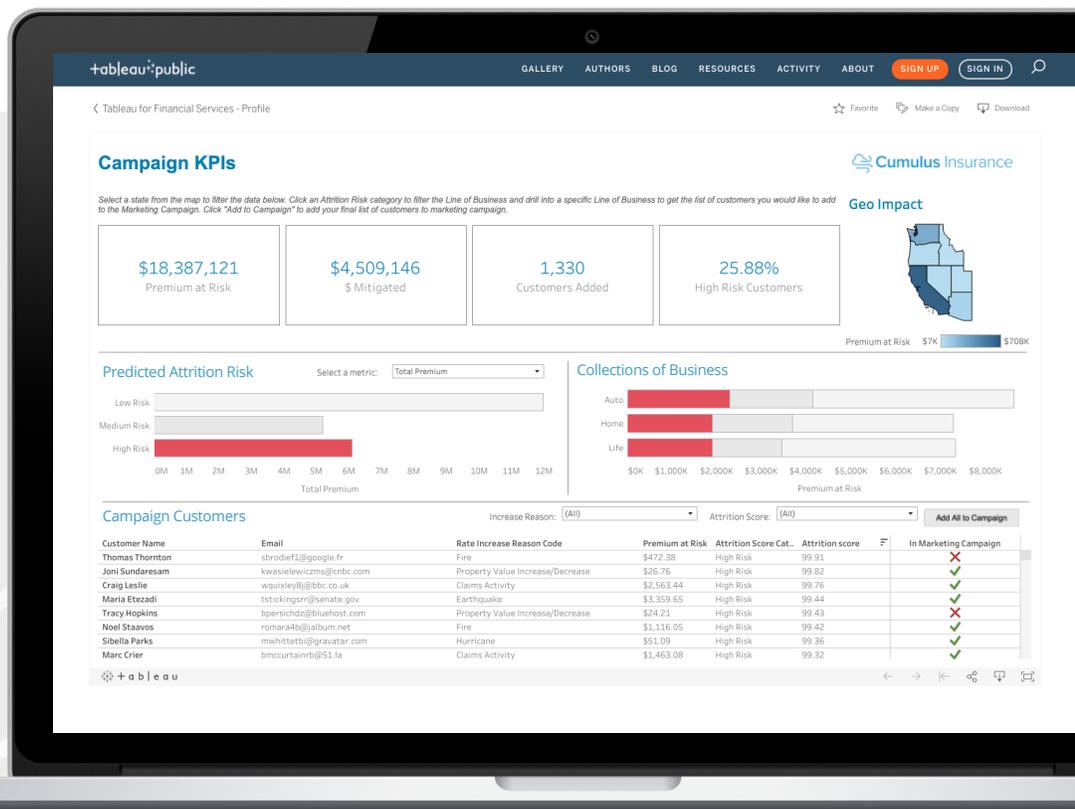
Com a aplicação correta, a IoT permite que as seguradoras passem da supervisão de risco à prevenção de risco.

Engajamento proativo

As equipes de marketing e vendas impulsionadas por dados e a plataforma para aproveitá-los podem gerar lucratividade passando de uma **postura reativa para um engajamento proativo** com o cliente. Por exemplo, uma ferramenta de IA como o Einstein Discovery da Salesforce pode ajudar a identificar clientes com risco mais alto de evasão e criar campanhas segmentadas para conquistar a fidelidade melhorar a retenção. Também é possível identificar clientes que são fortes candidatos para vendas cruzadas ou complementares e priorizar essas oportunidades.

Painel de amostra

Este painel de amostra do Tableau foi feito para dar aos gerentes um resumo geral dos dados de desempenho dos clientes em tempo real, incluindo riscos de atrito, linhas de negócio e prêmios por região atualizados.



Como as ferramentas de análise e BI estão relacionadas com a cultura de dados?

A cultura de dados está relacionada à incorporação de informações baseadas em dados nas decisões do dia a dia. Plataformas de análise e BI confiáveis criam uma única fonte confiável que torna mais fácil encontrar e utilizar os dados necessários. Elas oferecem a ajuda de que você precisa na sua jornada rumo à cultura de dados.

Melhorando a eficiência operacional

É por meio das Operações que os funcionários das seguradoras e segurados vivenciam a verdadeira cultura de dados. A eliminação das barreiras atuais para decisões impulsionadas por dados melhora a eficiência e a agilidade dos processos de negócio da empresa toda. E essas melhorias criam a resiliência necessária para lidar com a crescente complexidade e concorrência no setor. Por exemplo, o relatório Insurance Outlook 2021 da Deloitte identificou a subscrição como uma oportunidade essencial para se adaptar a novos riscos e reduzir custos operacionais.

“Muitas seguradoras estão nos estágios iniciais de projetos de transformação de subscrição... O objetivo final é aproveitar melhor a inteligência artificial, as fontes de dados alternativas e os modelos preditivos mais avançados para aumentar as capacidades do segurador e, eventualmente, fazer a transição dessas capacidades para múltiplas funções de alto nível.”⁵

Entre subscrição, processamento de sinistros, gerenciamento de produtos, análise atuarial e finanças, a mão de obra altamente qualificada e as tarefas demoradas da operação de uma empresa de seguros oferecem oportunidades interessantes para tornar seu negócio mais eficiente. E é mais do que apenas adquirir tecnologias. É preciso ter plataformas, processos e uma cultura de dados que incentive seus funcionários a ter uma mentalidade que coloca os dados em primeiro lugar e conduz a decisões embasadas. Veja exemplos específicos abaixo.

⁵ Deloitte, “Insurance Outlook”, 2021



Automação e única fonte confiável

Muitos funcionários de empresas de seguros gastam um tempo considerável alternando entre fontes de dados para realizar suas tarefas. Isso resulta em processos fragmentados que exigem intervenção manual e soluções improvisadas. Com um armazenamento de dados centralizado e uma plataforma de análise como o Tableau, as equipes de operações podem facilmente encontrar, organizar e analisar os dados de que precisam para tomar decisões embasadas. Muitas etapas operacionais que eram manuais agora podem ser automatizadas, liberando tempo e carga mental para buscar oportunidades de crescimento e otimizações.

Por exemplo, o acesso simplificado aos dados comerciais certos pode oferecer uma visão de quais produtos são mais lucrativos em um portfólio. Saber quais produtos lançar no mercado e quais retirar pode ser uma vantagem estratégica poderosa.

Outro benefício de uma única fonte de dados confiável é a flexibilidade. Conforme as seguradoras modernizam seus data warehouses, elas precisam de uma plataforma que possa adaptar e incorporar dados locais herdados, vários sistemas de registro e um data warehouse moderno e baseado em nuvem.

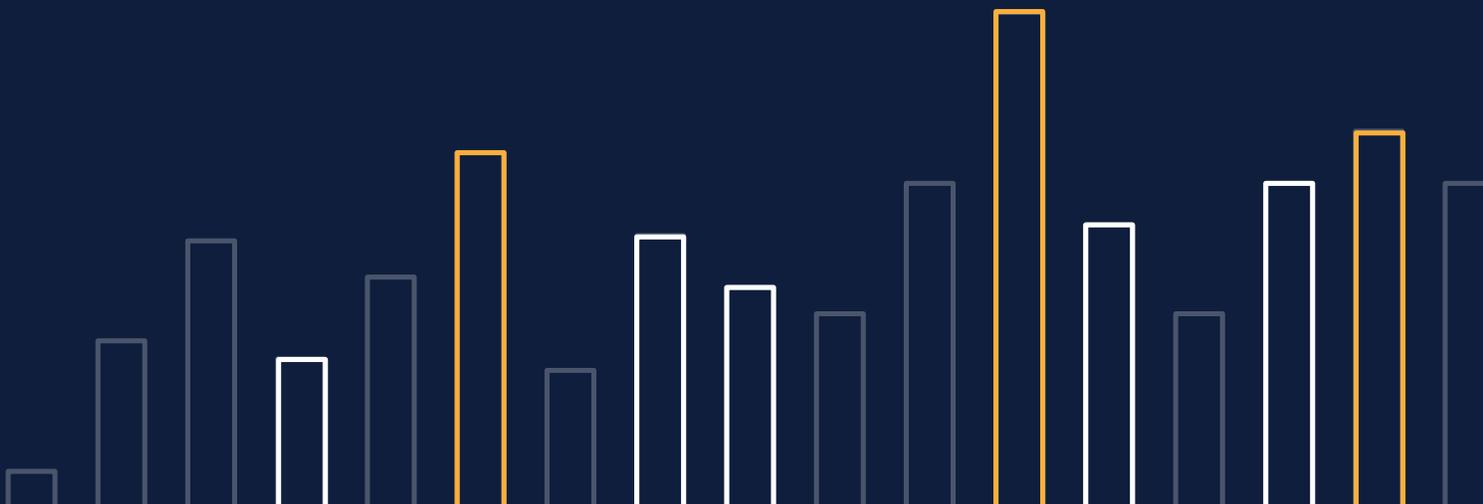


Unificação de dados isolados

Historicamente, muitos sistemas de dados não podiam ser acessados por diferentes grupos nas empresas de seguros. Isolamento era a norma. Por exemplo, assinantes, atuários e analistas podem estar trabalhando com fontes de dados separadas que contam histórias diferentes e oferecem parâmetros diferentes para medição.

Também podemos considerar o gerenciamento de produtos, onde os clientes costumam ser vistos como apólices individuais em vez de contas com vários produtos. Quando o portfólio de apólices de um cliente pode ser visto como um todo ao invés de por apólice, o marketing pode criar uma comunicação mais personalizada e os analistas podem fornecer medidas e pontuações de risco mais embasadas.

Nesse contexto, dados isolados criam atrito, ruído e ineficiências sem necessidade e dificultam a obtenção de informações no tempo certo. Uma melhor conectividade entre as fontes de dados usando ferramentas como Tableau e **MuleSoft** pode ser uma solução eficaz para eliminar essas ineficiências. MuleSoft é uma plataforma de integração e gerenciamento de APIs que permite que as empresas de seguros conectem dados de sistemas herdados e modernos para integrar uma ampla variedade de ferramentas e processos.





Viabilização de informações estratégicas

Os executivos que devem tomar decisões estratégicas precisam de dados em tempo real para embasar essas decisões. Mas esses dados podem vir de muitos lugares diferentes, como sistemas herdados, financeiro, marketing e dados de clientes adquiridos. Usar dados isolados para tomar decisões estratégicas pode ser uma tarefa gigantesca e demorada. Não é raro que relatórios demorem três meses para ser gerados.

Com ferramentas para acessar dados centralizados quase em tempo real e visualizar resultados com facilidade, os executivos podem dar o exemplo praticando a cultura de dados na sua empresa. Funcionalidades de IA e ML como Einstein Discovery também podem identificar e prever tendências que viabilizam decisões estratégicas e ágeis diariamente.

Imagine um breve exemplo: Um gerente de produtos está analisando o desempenho por região e descobre que um estado não está atingindo suas metas. Com a capacidade de analisar dados em um nível mais detalhado, o gerente pode ver o problema com mais clareza. Um olhar mais atento revela que dois condados específicos estão puxando o desempenho da região para baixo. Talvez nesses condados haja problemas com os preços ou a concorrência. Informações precisas sobre um problema geralmente levam a uma solução mais eficiente.

Painel de amostra

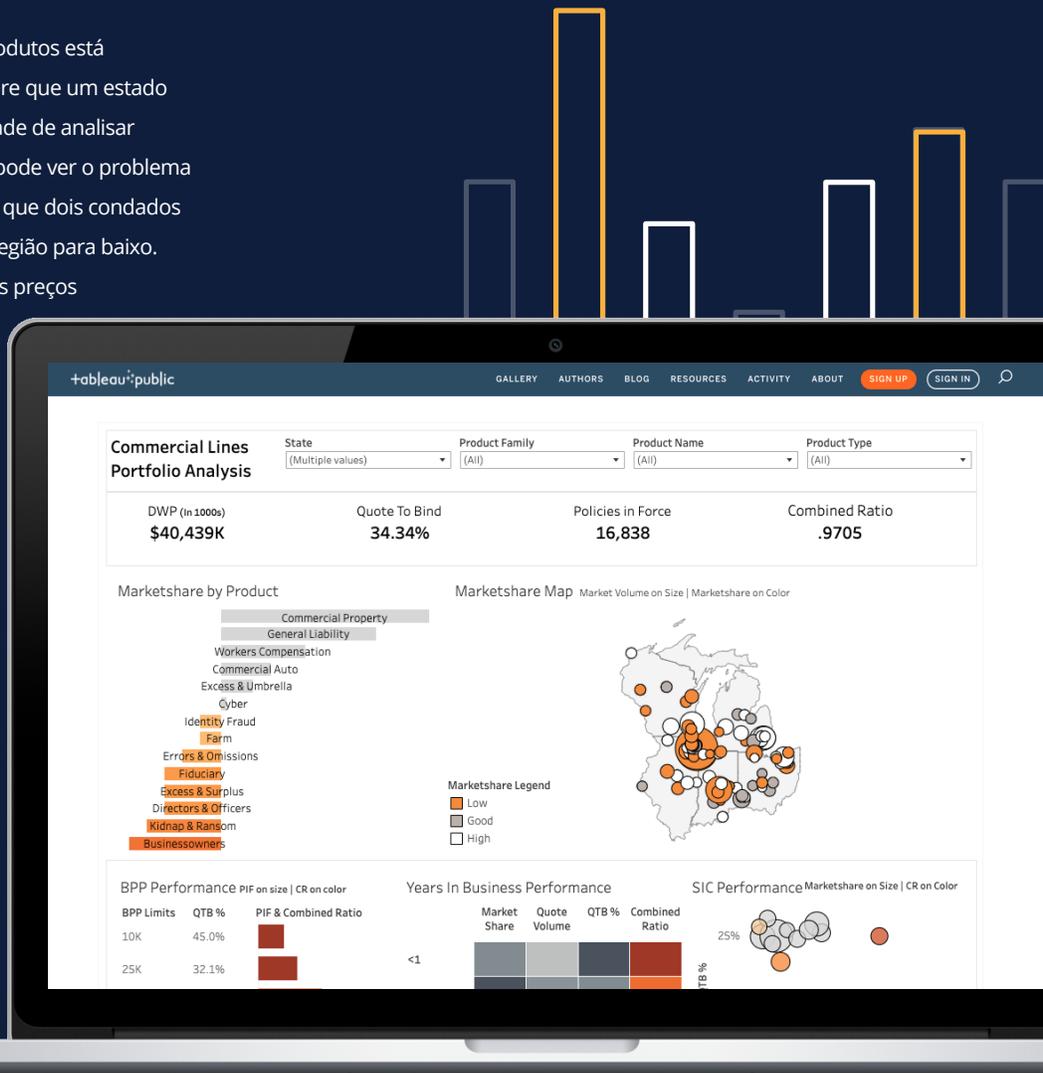
Este exemplo de painel do Tableau foi feito para fornecer aos gerentes um resumo geral de dados de desempenho de produtos em tempo real, incluindo participação de mercado por região, prêmios diretos emitidos e apólices em vigor.



Uma abordagem proativa à fraude

A fraude no setor de seguros está sempre assumindo novas formas, e uma das melhores maneiras de evitá-la é identificando os sinais de alerta com o máximo de antecedência. A análise de dados pode ser uma poderosa ferramenta para esse propósito.

As equipes de detecção de fraudes precisam de maneiras eficazes e eficientes de agregar milhões de registros relacionados a sinistros e informações de apólices, de modo a poderem desenvolver métodos de identificação de tendências ou sinais de alerta em seus dados. Esse é mais um cenário operacional em que uma cultura corporativa impulsionada por dados, combinada às ferramentas certas, pode apresentar soluções proativas e eficazes para problemas complexos.



A plataforma certa e a equipe certa

Quais são algumas maneiras práticas de fazer um progresso tangível na implementação da cultura de dados em sua empresa? O primeiro passo é encontrar uma solução de análise de dados que permita que todas as pessoas na sua organização vejam e entendam seus dados e liderem com decisões impulsionadas por dados. O Tableau, a plataforma de business intelligence e análise de dados líder do setor, foi desenvolvido para ajudar as pessoas a explorar e gerenciar seus dados para descobrir e compartilhar informações acionáveis. O Tableau também se integra de forma nativa com a plataforma Customer 360 da Salesforce, proporcionando uma visão em 360 graus mais acessível do que nunca do cliente de seguros.

Uma vez que você tenha as soluções tecnológicas certas, o segundo passo é encontrar a equipe certa. A Deloitte Digital Analytics é uma especialista comprovada no Tableau, com ampla experiência em auxiliar empresas de seguros a transformar a cultura de dados de um conceito em uma realidade do dia a dia. A Deloitte Digital ajuda a melhorar o ROI e reduzir o tempo de geração de valor trabalhando estreitamente com suas principais partes interessadas para entender as necessidades, projetar soluções e implantar essas soluções em escala.

Como é uma empresa impulsionada por dados de sucesso



Situação

A Lincoln Financial é uma líder do setor de seguros de vida. Ela se concentra em aproveitar inovação e tecnologia para prosperar face às demandas em constante evolução dos consumidores, às condições de mercado dinâmicas e à pressão da concorrência. No que diz respeito aos dados, os líderes reconheceram o valor de serem uma organização impulsionada por dados e identificaram oportunidades de melhorar o acesso a eles em toda a empresa. Dados isolados, disponíveis em várias fontes diferentes, dificultavam as operações, exigindo processos manuais provisórios para obter informações básicas.

Solução

A Lincoln Financial trabalhou com a Deloitte para criar a plataforma de dados LifelQ. Com a tecnologia da Tableau e da AWS, a plataforma fornece uma solução centralizada baseada em nuvem que facilita a acessibilidade e a transparência dos dados em todas as linhas de negócios da Lincoln, o que permite uma tomada de decisão estratégica e ágil com informações impulsionadas por dados e elimina processos manuais. A LifelQ gerou novas possibilidades com os dados na Lincoln Financial, permitindo à empresa desenvolver uma cultura de dados robusta.

Resultados

A plataforma LifelQ gerou um número considerável de painéis do Tableau e deu suporte a várias iniciativas de análise de maneira governada e escalonável, alcançando as metas de benefícios bem antes da data planejada. Os resultados mais relevantes incluem redução de 75% do tempo nos processos de geração de relatórios mensais, geração dinâmica automatizada de mais de 500 extrações para análise qualitativa de novos negócios, padronização de processos operacionais e mais transparência.

Dê o próximo passo em direção à cultura de dados

No setor de seguros, este não é o momento de “se abrigar e esperar a tempestade passar”. As organizações que não inovam para enfrentar os desafios correm o risco de perder clientes para concorrentes que oferecem uma experiência do cliente mais robusta, com processos operacionais mais simplificados e que se saem melhor na identificação e prevenção de fraudes. Com uma solução de análise de dados e business intelligence como o Tableau, combinada a uma plataforma de CRM líder no mercado como a Salesforce, além de uma consultoria confiável e especialista em implementação como a Deloitte Digital, a mudança em direção à cultura de dados pode impulsionar a resiliência adaptativa e o crescimento confiável em um setor que muda rapidamente.

As equipes da Tableau, da Deloitte Digital, da Salesforce e da MuleSoft estão empenhadas em encontrar soluções integradas e personalizadas para suas necessidades comerciais exclusivas. Elas têm as informações e o entusiasmo necessários para aproveitar os dados para melhorar as experiências do cliente e a eficiência operacional das seguradoras.



Como a plataforma de business intelligence utilizada por mais de 90% das empresas Fortune 500 de serviços financeiros, o Tableau é a solução comprovada para organizações que lideram com dados. O Tableau oferece uma plataforma de análise completa e integrada que permite que as equipes colaborem entre si e obtenham informações aprofundadas de seus dados usando aprendizado de máquina, estatística, linguagem natural e preparação de dados inteligente. Com recursos de capacitação como treinamento, certificações e o Tableau Blueprint, sem mencionar a inspiração e o apoio da entusiasmada comunidade do Tableau, as empresas de seguros que adotarem o Tableau podem confiar que sua implantação será um sucesso e ajudará a promover uma cultura impulsionada por dados.

Deloitte. Digital

A Deloitte Digital usa criatividade, tecnologia, estratégia e o poder da parceria para ajudar nossos clientes a transformar transações impessoais em relacionamentos de confiança. Somos inovadores, projetistas e arquitetos do futuro que constroem soluções que colocam as pessoas no centro das atenções. Junto com a Salesforce, ajudamos nossos clientes a reformular a maneira com que se relacionam com funcionários, fornecedores e clientes.

Estratégia e visão



Desenvolvimento e teste



Implementação



Análise e iteração de resultados

Para saber mais, visite:

 Soluções de análise de seguro da Tableau

 Seguros Deloitte

 Seguros Salesforce

 Seguros MuleSoft

Fale conosco para agendar uma demonstração:

Meghan Cooney

Vice-presidente regional,
líder de vendas,
análise e IA do Tableau
mcooney@salesforce.com

Dr. M. Sean Augustine

Diretor de contas de parceiros,
Tableau
augustine@salesforce.com

Gaurav Vohra

Diretor administrativo,
Deloitte Consulting LLP
gvohra@deloitte.com

John Matley

Diretor,
Deloitte Consulting LLP
jmatley@deloitte.com

Tom King

Diretor, consultor do setor
de seguros, Salesforce

Evan Groot

Diretor, consultor do setor
de seguros, Salesforce



Salesforce é a plataforma de CRM nº. 1 do mundo, integrando todas as interações da empresa com seus clientes, incluindo marketing, vendas, serviços, comércio, RH e muito mais. Como parte da família Salesforce, o Tableau é projetado para se conectar perfeitamente a todos os produtos da plataforma Customer 360. Isso permite que você use o Tableau para combinar dados do Salesforce a partir de qualquer nuvem com seus outros dados empresariais para ter uma visão completa dos seus clientes. Coloque o cliente no centro de tudo o que você faz e ofereça a experiência conectada que ele espera.



A plataforma MuleSoft capacita sua organização a ser mais rápida e ágil. Ela apoia as metas de transformação digital das companhias de seguros conectando aplicações, dados e dispositivos de forma contínua em uma plataforma unificada. Com a MuleSoft, desenvolvedores e funcionários de TI podem liberar os dados com segurança e promover a adoção em escala de APIs dentro de uma rede de aplicativos, lidando com projetos de missão crítica com mais agilidade. Seguradoras do mundo todo confiam na MuleSoft para acelerar a entrega de projetos e oferecer padrões de segurança automatizados, prontos para uso e em conformidade. Com 99% de tempo de atividade e flexibilidade para implantar de qualquer lugar, a MuleSoft cria uma base de resiliência para o seu negócio.

Todos os direitos reservados. Deloitte refere-se a uma ou mais Deloitte Touche Tohmatsu Limited, uma empresa privada limitada por garantia do Reino Unido ("DTTL"), sua rede de firmas-membro e suas entidades relacionadas. A DTTL e cada uma de suas firmas-membro são entidades legalmente separadas e independentes. A DTTL (também conhecida como "Deloitte Global") não fornece serviços a clientes. Nos Estados Unidos, Deloitte refere-se a uma ou mais firmas-membro da DTTL nos Estados Unidos, suas entidades relacionadas que operam usando o nome "Deloitte" nos Estados Unidos e suas respectivas afiliadas. Certos serviços podem não estar disponíveis para atestar clientes de acordo com as regras e regulamentos da contabilidade pública. Acesse www.deloitte.com/about para saber mais sobre nossa rede global de firmas-membro.