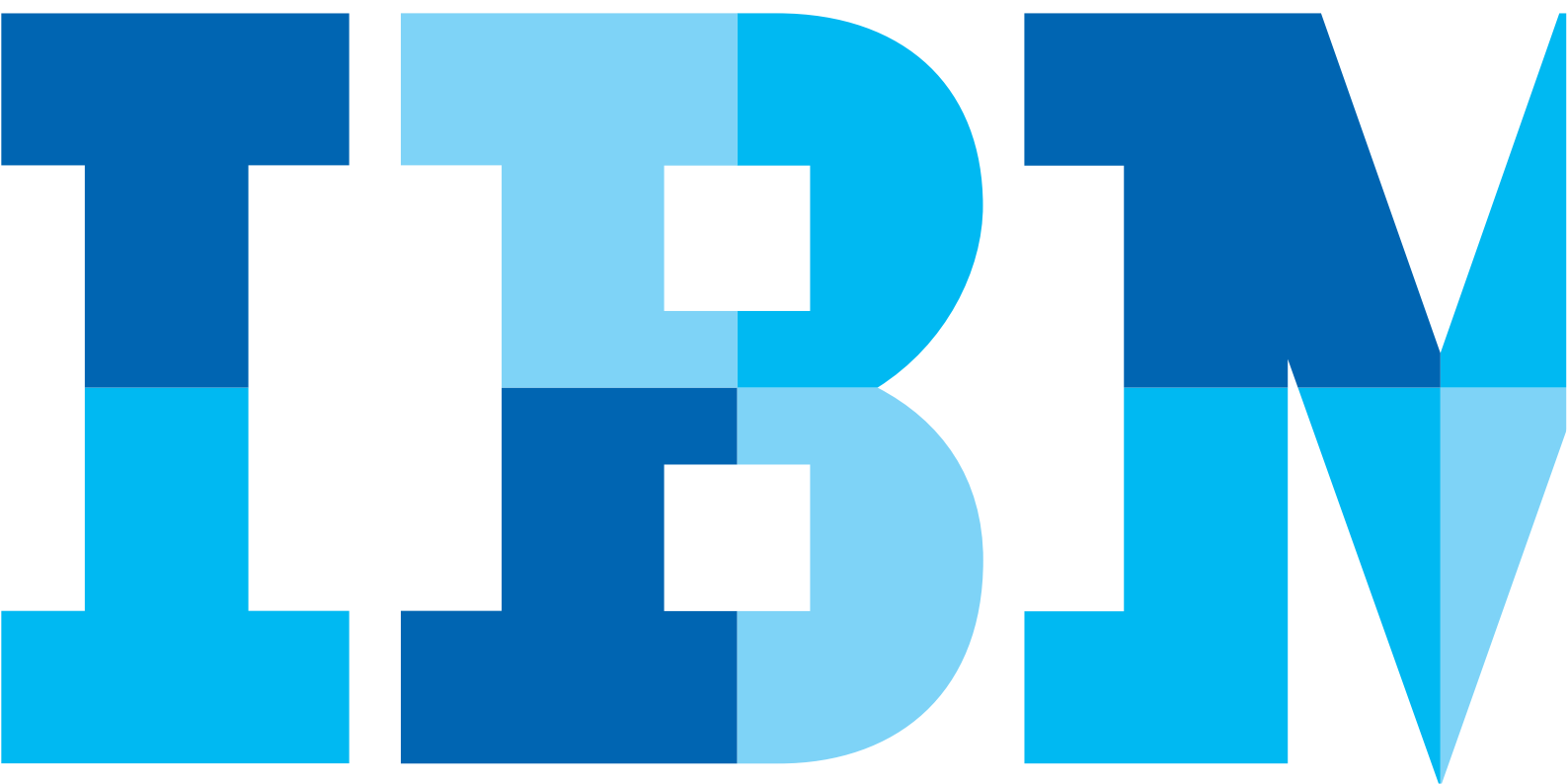


# Business Analytics para o Setor de Seguros

*Quatro maneiras que a análise de negócio é utilizada pelas companhias de seguros para vencer*



## Resumo

As companhias de seguros necessitam de sistemas mais inteligentes para gerenciar um complexo mercado que muda rapidamente. O caminho para a lucratividade está em utilizar melhores processos de tomadas de decisões – utilizando os softwares IBM - Business Analytics para alinhar toda a informação de dentro da organização e ajudar a garantir que ela seja precisa, oportuna e dentro do contexto, estando disponível para todos que dela necessitem.

Com a análise de negócios para a indústria de seguros, sua organização obtém uma visão completa e consistente dos principais impulsionadores de lucratividade, para que seja possível:

- Rastrear e monitorar vendas, sinistros, margens e desempenho operacional.
- Analisar resultados e identificar e prever tendências em canais, regiões, produtos, demografia e comportamento do cliente.
- Ajustar dinamicamente os planos para alcançar um crescimento lucrativo.
- Gerenciar riscos efetivamente.

## Visão Geral

Com a entrada de muitas informações na organização, as companhias de seguros são desafiadas constantemente a transformarem um amplo armazenamento de dados em insight acionável (tomada de decisão). Juntamente com os desafios no mercado global de hoje – incluindo gerenciar riscos amplificados, lidar com catástrofes, atender às demandas maiores de análises regulatórias, uma base de clientes mais informada e exigente e navegar em um ambiente econômico ainda incerto – as companhias de seguros enfrentam desafios em todos os níveis.

Na realidade, o recente Estudo de CEO 2010 da IBM aponta algumas dessas principais questões:

- 60% dos CEOs das companhias de seguros relatam que suas organizações estão passando por uma complexidade de nível alto ou muito alto, com 79% antecipando um nível alto ou muito alto de complexidade para os próximos 5 anos.
- Somente 6% dos CEOs das companhias de seguros acreditam que elas estejam completamente preparadas para o crescimento da complexidade futura.

Entretanto, as companhias de seguros visionárias estão respondendo a este ambiente volátil que muda com rapidez. A indústria de seguros está sendo remodelada e venceu devido aos inovadores que conseguiram desenvolver produtos mais flexíveis, oferecer novos serviços avançados e criar novos modelos de negócios e eficiências operacionais.

Os avanços em inteligência de negócios, análises de negócio, planejamento financeiro da empresa e gerenciamento de risco são as chaves para se manter na frente. Esses recursos permitem que as companhias de seguros direcionem a transição demográfica do cliente, reduzam o risco de subscrição e alterem fundamentalmente fronteiras tradicionais da indústria, sem deixar de atender ao rigor de ambientes de seguros mais regulamentados.

Este white paper explorará as aplicações práticas de Business Analytics para companhias de seguros. Ele destaca quatro áreas principais – incluindo risco, eficiência operacional, atendimento ao cliente e insight executivo profundo – nas quais a análise de negócio está ajudando as companhias de seguros a vencer. Também fornece quatro exemplos reais de companhias de seguros que estão liderando, executando e se destacando nesse novo mundo complexo, bem como transformando a incerteza em vantagem sustentada.

## Business Analytics

Business Analytics pode conter a chave para um desempenho otimizado, decisões informadas, insights acionáveis e informações confiáveis. Reunindo todas as informações relevantes de uma organização, as empresas podem responder a questões fundamentais como: O que está acontecendo?, Por que isso está acontecendo? e O que provavelmente acontecerá no futuro?

Os principais componentes do Business Analytics incluem:

- **Inteligência de Negócios:** Consulta, relatório, analítica, scorecards e painéis que permitem que tomadores de decisões da organização encontrem, analisem e compartilhem com facilidade as informações de que necessitam para melhorar a tomada de decisões.
- **Aplicativos Analíticos:** Aplicativos que abrangem recursos analíticos de negócios, modelos de dados, fluxos de trabalho processuais e relatórios para abordar um domínio ou problema de negócios particular, como cliente, mão de obra, cadeia de suprimentos ou gerenciamento de desempenho financeiro.
- **Desempenho Financeiro e Gerenciamento Estratégico:** Orçamento e planejamento, consolidação financeira, scorecards e gerenciamento estratégico, analítica financeira e recursos de relatório relacionados que ajudam a simplificar, estruturar e automatizar o desempenho financeiro dinâmico e sustentável, bem como as práticas de gerenciamento estratégico.
- **Análises Avançadas:** Mineração de dados, modelagem preditiva, simulação hipotética, estatísticas e analítica de textos para identificar padrões significativos e correlações em conjuntos de dados a fim de prever eventos futuros e avaliar a atratividade de vários cursos de ações.

## As quatro maneiras de vencer

Cada vez mais, as companhias de seguros estão recorrendo ao Business Analytics para direcionar as novas complexidades que enfrentam. Embora as implementações sejam tão individuais quanto as próprias empresas, quatro áreas comuns sempre estão em destaque: insight executivo, gerenciamento de riscos, análises do cliente e maior eficiência operacional.

### Insight executivo profundo

O insight executivo de operações nunca foi tão importante. Com o aumento da competição, a análise regulamentar crescente e clientes cada vez mais informados, os executivos, tomadores de decisões e diretores do setor de seguros necessitam fazer um melhor uso de seus dados. Transformar dados em informações e utilizá-las para a tomada de decisões precisas e em tempo hábil deixou de ser opcional. A transparência também é um fator importante. A equipe de seguros necessita ser capaz de informar e defender suas decisões com base em quem sabia o quê e quando, além de provar que suas decisões foram razoáveis e defensáveis.

A IBM fornece aos executivos o insight de que eles necessitam na produção, subscrição e sinistros, e apresenta essas informações em painéis, scorecards e relatórios atrativos e úteis.

Com o IBM Business Analytics, os executivos corporativos e regionais podem:

- Aumentar sua visibilidade em toda a organização, incluindo desempenho corporativo e regional para subscrição, sinistros e produção.
- Medir e monitorar sinistros por todas as linhas de negócios, cobertura, gravidade e frequência por região.
- Observar o desempenho regional em tempo hábil comparando-o com as metas e objetivos de atividades de novos negócios, renovação de negócios e sinistros.
- Oferecer resultados de scorecard corporativo em tempo real.
- Fornecer feedback diário em comparação com as metas corporativas, incluindo as tendências.
- Agir, designar propriedade e controlar o progresso para que ações remediais possam prevenir diferenças no desempenho.
- Eliminar ineficiências associadas a relatórios de desempenho regional mensal.
- Prever crescimento e retenção de cliente, fraude, eficiência de sinistros e tendências gerais para melhorar os resultados no ponto de impacto.
- Acelerar o processo de legitimar sinistros para melhorar a satisfação do cliente e sua fidelização.
- Detectar sinistros suspeitos que requerem vistoriadores mais experientes ou precisam ser encaminhados para sua unidade de investigação especial.

### **Análise em Ação: Selective Insurance**

A Selective Insurance Company of America (“Selective”) é uma das sete companhias de seguros de propriedades e casualidades detidas pela Selective Insurance Group, Inc., sendo cotada como “A+” (Superior) pela A.M. Best.

A Selective possui uma enorme quantidade de dados provenientes de diferentes sistemas de transações– apólices e sinistros, finanças, etc. O desafio era transformar esses dados em respostas para perguntas críticas para os negócios.

A Selective implementou os relatórios, scorecards e painéis da IBM para agregar informação crítica de diversos sistemas, incluindo subscrição, sinistro, faturamento, produção da agência e gerenciamento de segurança.

Hoje, a Selective utiliza o IBM Business Analytics (Cognos) para:

- Tomar decisões mais rápidas e informadas que orientam a realização dos objetivos corporativos.
- Gerenciar a seleção de risco e encontrar o equilíbrio certo entre risco e preço.
- Obter insight mais profundo de participação do produto, mix de clientes, qualidade dos negócios, exposições, aquisição de novos negócios e linhas de negócios.
- Identificar áreas de baixo desempenho e criar planos de ações para melhorar o desempenho.

“Com o IBM Cognos Business Intelligence entregue diretamente em suas áreas de trabalho, os executivos e gerentes da Selective agora estão mais habilitados a tomar decisões rápidas e precisas, que são críticas para ajudar a empresa a superar a concorrência”, afirma Brenda Hall, Senior Vice President of Field UW and Information Strategy.

“Juntos, nossos recursos analíticos, nossa capacidade de fornecer as informações de subscrição em tempo real à mesa dos subscritores e nossos relacionamentos idôneos com a agência garantem que estamos melhorando nosso desempenho continuamente e promovendo resultados ideais em longo prazo”.

## Gerencie e reduza os riscos

A indústria de seguros gira em torno de assumir e gerenciar riscos. Os desastres causados pelo homem e os desastres naturais estão entre os “conhecidos desconhecidos” que as companhias de seguros confrontam regularmente. Para ajudar seus clientes a gerenciar riscos, a comunidade atuarial desenvolveu uma ciência para entender esses desconhecidos e tomar decisões de negócios sensatas com base em diversas variáveis.

As companhias de seguros necessitam de recursos de gerenciamento de risco integrados – uma combinação de insight, controle e otimização de práticas de negócios diárias. Isso é essencial para cumprir com exigências regulatórias como adequação de capital, retenção e fornecimento de dados e para analisar padrões de risco, bem como identificar e minimizar fraudes. O objetivo é equilibrar o custo do gerenciamento de riscos com relação ao impacto na receita possível, sem deixar de prever efetivamente os riscos para seus clientes.

O software da IBM fornece o insight essencial necessário para melhorar o gerenciamento de risco em todos os níveis da sua organização. O IBM Business Analytics pode ajudar a:

- Integrar dados financeiros e de risco para melhorar a visibilidade e a otimização.
- Aplicar o entendimento dos riscos em tempo hábil e de maneira precisa, consistente e passível de repetição em toda a empresa.
- Identificar, prever e minimizar fraudes em subscrição e sinistros.
- Melhorar as compras e coletas de resseguro.

Ele ajuda a entender, medir e prever todos os tipos de risco, incluindo:

- Risco de subscrição, para elaborar o bônus e a cobertura que melhor correspondam às necessidades de seus clientes e que sejam lucrativos para a empresa.
- Risco de portfólio, para evitar exposição demasiada a categorias ou eventos específicos.
- Risco operacional, para lucrar enquanto assegura que é capaz de cumprir com suas obrigações.
- Risco de mercado, no qual deve investir mais sabiamente que nunca para gerar retornos previsíveis e sustentáveis.

## Análise em ação: Infinity

A Infinity Property & Casualty Corporation (IPACC) especializa-se em motoristas que apresentam maiores incidências de acidentes e sinistros. Ela precisava diminuir os pagamentos de sinistros fraudulentos e aumentar sua capacidade de coletar pagamentos de sub-rogação de outras companhias de seguros. Para isso, a IPACC queria automatizar fluxos de trabalho e a coleta de dados relacionados a sinistros fraudulentos e sub-rogados, a fim de ativar mais rapidamente a identificação e a investigação de sinistros suspeitos.

A IPACC escolheu o IBM Business Analytics para ajudar a desenvolver seus recursos de coleta acelerada de pagamento. Agora, quando o portador da apólice da IPACC apresenta um sinistro em que outro motorista é parcial ou inteiramente responsável, a IPACC pode coletar o pagamento mais rapidamente do que a seguradora daquele motorista. Além disso, o software SPSS permite que investigadores iniciem as investigações antecipadamente, o que leva a investigações mais bem-sucedidas e reduz os custos relacionados à atividade de sinistros fraudulentos.

Os benefícios incluem:

- Redução dos pagamentos de sinistros e coleta acelerada dos pagamentos de sub-rogação.
- Prioriza a coleta, de modo que os motoristas segurados são contatados primeiro.
- Acesso mais rápido e automatizado das informações do acidente para acelerar as investigações, resultando em menos sinistros fraudulentos e custos mais baixos.

### **Aumente a eficiência operacional**

As companhias de seguros líderes sabem que gerenciar o desempenho operacional e os sinistros é crucial para pagar eficientemente os sinistros e prestar serviços de qualidade, enquanto reduzem custos e protegem sua lucratividade.

Com uma visão unificada do desempenho dos negócios, os gerentes podem tomar decisões melhores e mais oportunas. As companhias de seguros podem gerenciar mais facilmente diversas regras e exigências de relatório e consolidação, como IAS e GAAP, reduzir custos operacionais e de TI ao fornecer relatórios e analítica de autoatendimento para usuários, bem como fornecer monitoramento, analítica e planejamento de operações internas de maneira oportuna e consolidada.

O IBM Business Analytics pode ajudar a:

- Fornecer uma visão unificada do negócio para gerenciar o desempenho.
- Aplicar Business Analytics e o insight preditivo a processos automatizados.
- Promover a excelência de sinistros nas operações, gerenciamento de gasto de sinistros, desvio e sub-rogação.

Melhores práticas de orçamentos, planos, previsões e relatórios financeiros são centrais para um melhor desempenho e eficiência. Tornar-se uma organização aprendiz significa trocar processos ineficientes por sistemas novos, capazes de direcionar o desempenho em andamento. Por exemplo, ao invés de estabelecerem metas em números específicos, seus tomadores de decisão poderão começar a atrelar as metas de desempenho a eventos, tendências e fatores de risco. Ao invés de comprometerem-se com o planejamento anual, podem considerar a adoção de ciclos de planejamento menores, focados na conquista de táticas e iniciativas específicas.

Com o software IBM Business Analytics, as companhias de seguros podem:

- Estabelecer metas corporativas e desenvolver planos financeiros e operacionais integrados e funcionais.
- Conduzir um planejamento ascendente e descendente de filiais para assegurar o alinhamento com os objetivos estratégicos.
- Gerenciar o planejamento, analítica e relatório de lucratividade por segmento de produto e cliente, permitindo um nível extremamente alto de precisão.
- Fornecer impulsionadores com base em atividade e taxas usadas para planejamento e relatório, o que permite precisão, consistência e confiança sem igual.

### **Análise em Ação: Hiscox**

A Hiscox é uma companhia de seguros especializada em riscos pessoais e de negócios específicos. Com mais de mil funcionários em escritórios distribuídos em 13 países, é especialista em assegurar pessoas e negócios com necessidades incomuns e frequentemente complicadas.

O IBM Cognos Business Intelligence é utilizado em relatórios de grande escala em toda a empresa, desde atualizações operacionais e financeiras em diversas áreas do negócio até o rastreamento de pessoal e relatórios estatutários.

Os prazos finais internos estão sendo cumpridos de forma mais consistente. Por exemplo, houve uma economia de 6 dias na preparação de relatórios contábeis gerenciais para uma área do negócio. Dentre outros benefícios, a solução fornecida melhorou a tomada de decisões por meio de melhor gerenciamento de desempenho, consistência de informações na empresa, melhor acesso da equipe às informações em todo o negócio e menos tempo para produzir os relatórios contábeis gerenciais.

“Os benefícios ficaram imediatamente evidentes, gerando valores precisos em um período muito menor”, afirma Sherain Veale, do IBM Cognos Competency Centre Manager na Hiscox. “Logo que a equipe financeira começou a usar a solução IBM Cognos, a notícia se espalhou. Agora é possível encontrar a tecnologia sendo usada em várias áreas do negócio, incluindo operações, RH e a equipe atuarial”.

### Melhore o atendimento ao cliente, satisfação e lucratividade

Além da reputação referente ao processamento de sinistros de maneira justa e em tempo hábil, também é necessário fornecer bônus atrativos a seus clientes no front-end do relacionamento – sem deixar de lucrar. O truque é encontrar as oportunidades certas com os clientes certos e, então, oferecer coberturas no preço certo. No ambiente altamente competitivo de hoje, você deve reter seus melhores clientes, enquanto encontra maneiras de vender novas ofertas a eles de modo cruzado.

O software IBM Business Analytics fornece o insight necessário para entender seus clientes e determinar se seus produtos estão atendendo às necessidades deles.

O IBM Business Analytics pode ajudar a fornecer:

- Uma visão unificada do cliente para fins de serviços, vendas, marketing ou risco.
- Melhor segmentação dos clientes com base no insight de comportamento, lucratividade, produtos, canais, serviços e regiões.
- A capacidade de proteger grandes volumes de informação para segmentar, direcionar e realizar venda cruzada mais efetivamente a clientes, bem como aumentar a efetividade das campanhas de marketing.

Reten clientes existentes e aumentar seus negócios com eles também requer o uso da analítica preditiva. Esse recurso ajuda sua organização a antecipar as exigências dos clientes para que seja possível planejar e executar estratégias que melhorem os resultados.

As soluções de análise preditiva da IBM (SPSS) ajudam a gerenciar os relacionamentos com o cliente, integrando análise em tempo real dentro de sistemas e processos existentes. A análise preditiva permite aproveitar os dados de cada canal – dados da Web, dados de sinistros e dados textuais, como observações das centrais de atendimento – em uma análise completa que aplica resultados para melhorar as interações.

### Análise em Ação: Insurance.com

Para a Insurance.com, Inc., a agência on-line líder em seguros automotivos nos Estados Unidos, a missão dos negócios é simples: poupar tempo e dinheiro das pessoas com os seguros. Fundada em 2000, no auge da era Ponto.com, a empresa continua sendo, com orgulho, uma agência de seguros exclusivamente baseada na Internet.

A Insurance.com utiliza o IBM® Cognos® Now! (Atual IBM COGNOS RTM – Real Time Monitor) para monitoramento contínuo da plataforma crítica do Centro de Vendas e de TI de modo a comparar as cotações de seguros de automóveis. O IBM® Cognos® Now! fornece alertas com base em regras e recursos analíticos para identificar problemas de desempenho antes que eles se tornem problemas no serviço de atendimento ao cliente.

“O IBM Cognos Now! funciona quase como um sistema de aviso prévio para nós”, afirma Scott Noerr, Diretor de Serviços de TI da Insurance.com. “No passado, um pequeno problema poderia ficar despercebido até danificar sistemas de recebimento de dados, possivelmente diminuindo os tempos de resposta da cotação. Agora, um problema pode ser localizado rapidamente – por exemplo, para um servidor de produção específico, permitindo que a Insurance.com alerte um parceiro ou fornecedor sobre um problema antes que ele afete o desempenho significativamente”.

Além de ajudar a Insurance.com a atender às exigências diárias de desempenho, o IBM Cognos Now! está fornecendo visibilidade e clareza impressionantes ao gerenciamento do seu Centro de Vendas nacional. Os painéis fornecem visões detalhadas por agente, por estados licenciados e por conjunto de habilidades, bem como estatísticas de chamadas individuais. Noerr e sua equipe trabalharam com os gerentes do Centro de Vendas para criar uma visão unificada dos três sistemas utilizados para gerenciar a produtividade do agente, eliminando múltiplas etapas que antes eram necessárias a fim de ajustar os níveis da equipe ao volume de chamadas.

## Por que a IBM?

Com mais de 40 anos de experiência em análise e uma abordagem com as melhores práticas comprovadas, baseadas no segmento de mercado, somente a IBM oferece:

- Uma gama completa de recursos integrados, incluindo relatório, analítica, painéis, scorecards, analítica de conteúdo, modelagem de cenário hipotético, analítica e planejamento preditivos, orçamento e previsão.
- Uma plataforma de classe empresarial aberta para fornecer, de forma econômica, informações completas, consistentes e em tempo hábil (podendo ser históricas, em tempo real e preditivas) a tomadores de decisões em toda a organização.
- Relatórios e analíticas em pacotes com base em melhores práticas comprovadas, com um portfólio abrangente que engloba mão de obra, cliente, finanças e cadeia de suprimentos, e que pode ser facilmente adaptado aos segmentos de mercado específicos.
- A capacidade de aproveitar toda a pilha de tecnologia da IBM, incluindo sistemas otimizados de carga de trabalho e recursos líderes de gerenciamento de informação, para a implementação e fornecimento flexíveis de informações confiáveis.
- Soluções que escalam bem, desde a área de trabalho até a empresa, incluindo a única solução completa, integrada e feita sob medida para organizações de médio porte.

Além desses recursos, somente a IBM oferece um conjunto de Blueprints - Desempenho e modelos gratuitos de rápida inicialização que aceleram as implementações de softwares e proporcionam retorno sobre investimento mais rápido. Para o segmento de seguros, essas áreas incluem lucratividade do produto de seguro, insight executivo e transparência nos custos de TI.

O software IBM Business Analytics é uma solução comprovada – implementada com sucesso em milhares de companhias de seguros de todo o mundo, incluindo quatro das cinco melhores companhias de seguros globais P&C, quatro das cinco melhores companhias de seguros norte-americanas e cinco das sete melhores companhias de seguros do mundo. Com produtos incomparáveis, melhores práticas e profunda experiência no segmento de mercado, os profissionais da IBM sabem como ajudar a alcançar o valor e o ROI máximos.

Para mais informações sobre o software de Business Analytics para o setor de seguros, visite [ibm.com/cognos/insurance](http://ibm.com/cognos/insurance).

## Sobre o IBM Business Analytics

O software IBM Business Analytics fornece informações completas, consistentes e precisas em que os tomadores de decisões confiam para melhorar o desempenho dos negócios. Um portfólio abrangente de inteligência de negócios, analítica avançada, desempenho financeiro e gerenciamento estratégico, além de aplicativos analíticos, fornece insights claros, imediatos e acionáveis do desempenho atual, bem como a capacidade de prever resultados futuros.

Combinado com soluções industriais ricas, práticas comprovadas e serviços profissionais, organizações de todos os portes podem chegar a uma maior produtividade de TI e proporcionar melhores resultados.

## Para mais informações

Para mais informações ou entrar em contato com um representante: [ibm.com/cognos](http://ibm.com/cognos).

## Solicite uma visita

Para solicitar uma visita ou fazer uma pergunta, acesse [ibm.com/cognos/contactus](http://ibm.com/cognos/contactus). Um representante do IBM Cognos responderá sua dúvida em até dois dias úteis.





---

© Copyright IBM Corporation 2010

IBM Canada Ltd.  
3755 Riverside Drive  
Ottawa ON K1G 4K9  
Canadá

Produzido no Canadá  
Agosto de 2010  
Todos os Direitos Reservados

IBM, o logotipo IBM, ibm.com são marcas registradas da International Business Machines Corporation nos Estados Unidos, em outros países ou em ambos. Se estes e outros termos de marca registrada da IBM estiverem acompanhados, em sua primeira ocorrência neste documento, por um símbolo de marca registrada (® ou TM), esses símbolos indicam marcas registradas ou de direito consuetudinário nos EUA de propriedade da IBM no momento da publicação. Tais marcas registradas também podem ser marcas registradas ou marcas de direito consuetudinário em outros países. A lista atual das marcas registradas da IBM está disponível na web em “Copyright and trademark information” em [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml).

Nomes de outras empresas, produtos ou serviços podem ser marcas registradas ou de serviço de terceiros.

As referências feitas nesta publicação a produtos e serviços da IBM não implicam que a IBM pretenda disponibilizá-las em todos os países onde atua.

Microsoft, Windows, Windows NT e o logotipo do Windows são marcas registradas da Microsoft Corporation nos Estados Unidos, em outros países, ou em ambos.

P24974



Recycle

---

## Business Analytics software