

# *Imagine se*



## **Processos de Seguro Mais Inteligentes**

**Simplifique os processos de seguro com regras de negócio para cortar custos, agilizar operações e responder às mudanças de forma dinâmica**



*Imagine se fosse possível aumentar a taxa de repasse para mais 80% e o fluxo de novos negócios em 50%. Imagine se fosse possível introduzir novos produtos com maior velocidade e implementar mudanças de regra em dias, ou em tempo real ao invés de vários meses, e, ao mesmo tempo, aplicar consistentemente suas diretrizes de subscrição, de pedidos de indenização ou corporativas nos processos e canais, com a máxima transparência e trilhas de auditoria abrangentes.*

### O desafio

No mercado atual, o setor de seguros deve trabalhar contra mudanças inflexíveis. Companhias de seguro de todos os tipos e portes devem responder a um ambiente regulatório em constante mudança, introduzir novos produtos rapidamente e aumentar a participação de mercado em um mercado altamente competitivo e, ao mesmo tempo, reduzir seus custos e riscos operacionais. Atingir esse objetivo não é uma façanha pequena, considerando-se que a maioria das companhias de seguro deve operar com sistemas legados múltiplos, nos quais as regras têm código fixo ou são descentralizadas, resultando em ciclos de implementação prolongados. Isso é combinado a processos desarticulados e práticas que demandam muito papel e que têm um impacto adverso nos objetivos de velocidade de resposta ao mercado, redução de custo, transparência e eficiência.

### Mais Inteligente é...

Os processos de seguro mais inteligentes vão além da automação básica, com a inclusão da capacidade de tomada de decisão inteligente, o que possibilita maior agilidade, velocidade e transparência. Essa automação não apenas corta custos com a redução de tarefas manuais, gargalos e erros, como também entrega a

resposta certa para a pessoa certa e na hora certa. Esses processos permitem a adaptação a mudanças regulatórias e de mercado em tempo real, ou em dias ao invés de meses. Com a implantação de processos de seguro mais inteligentes, os riscos e custos operacionais sofrem redução significativa; os clientes, funcionários, agentes e corretores ficam mais satisfeitos; e a renda maior tem o suporte de ferramentas para o crescimento, por meio de informações melhores e da administração de mudanças.

Esses processos podem ajudar a obter resultados excelentes, tais como designação de pedidos de indenização com base no conjunto de habilidades do perito de sinistro, automação das “melhores práticas” em todas as operações de seguro visando maior consistência e exatidão, realização efetiva de vendas adicionais ou vendas cruzadas ao mesmo tempo em que os agentes e clientes online são orientados, bem como a criação de *tiers* de risco e taxa flexíveis que dão suporte às estratégias de segmentação de cliente, em nível granular. É possível ver o retorno sobre o investimento (ROI) em pouco tempo, desde a administração de uma carteira de negócios lucrativa e economia de custo a ganhos em produtividade e em velocidade de resposta ao mercado.

## *Construindo processos de seguro mais inteligentes com os Sistemas de Gerenciamento de Regras de Negócio*

### ESTUDO DE CASO

#### **A Travelers simplifica a subscrição com o Sistema de Gerenciamento de Regra de Negócio (BRMS) para obter maior lucratividade**

Imagine se fosse possível melhorar consideravelmente sua taxa de repasse para as linhas comerciais de pequenos negócios, aumentar a cotação de novos negócios e obter ganhos significativos na velocidade de resposta ao mercado. Imagine se fosse possível fortalecer seus agentes de seguro, atuários e a equipe de TI, permitindo maior colaboração entre grupos e garantindo transparência em todo o processo.

Antes de criar um sistema de subscrição simplificado com base no sistema de gerenciamento das regras de negócio, estas se dispersaram entre uma variedade de aplicativos, dificultando o controle e a manutenção. Isso tinha um impacto adverso nos objetivos de velocidade de resposta ao mercado, crescimento e eficiência.

Hoje, um processo de subscrição baseado em regras totalmente automatizadas permitiu que a Travelers aumentasse seu fluxo de negócios significativamente. Além disso, as regras de negócio são mantidas de

forma centralizada e as capacidades avançadas de gerenciamento de regra proporcionaram ao negócio e aos usuários de TI a capacidade de testar, criar e manter regras facilmente. O Sistema de Gerenciamento de Regras de Negócio IBM WebSphere® ILOG (IBM BRMS) é usado em todo o processo para automatizar funções como determinação de elegibilidade, avaliação de risco, precificação e referência.

A base da implantação bem-sucedida do sistema de subscrição na Travelers inclui posições e diretrizes de produto e de subscrição automatizadas, um modelo de precificação sofisticado que alinha o preço ao risco, um alto grau de *straight-through processing* (STP) para proporcionar facilidade e velocidade a agentes e clientes, e um BRMS poderoso e flexível para gerenciar as regras que regem as diretrizes para o produto, a subscrição e a precificação (*Business Rules and Underwriting Automation at Travelers*, Celent, 2008).



### **Os sistemas de gerenciamento de regras de negócio simplificam consideravelmente as operações de seguro**

Companhias de seguro de propriedade e contra acidente, convênios de saúde e seguradoras de vida que procuram melhorar a eficiência operacional, otimizar processos e melhorar a retenção de clientes e aquisições devem recorrer ao Sistema de Gerenciamento de Regras de Negócio IBM WebSphere ILOG. Com o IBM BRMS, as decisões são automatizadas com velocidade, consistência e exatidão para cortar custos e distribuir desempenho lucrativo em todos os principais processos e em todas as linhas de negócio, inclusive:

- Subscrição
- Classificação
- Processamento de pedido de indenização
- Detecção de fraude
- Cobrança
- Pagamentos de Comissão
- Anuidades e Gerenciamento de Ativo

### **Simplifique o Processo de Subscrição e de Classificação**

O WebSphere ILOG BRMS é amplamente usado por companhias de seguro em todo o mundo para automatizar e adicionar a capacidade de tomada de decisão ao seu processo de subscrição em todas as linhas de negócio. A subscrição com o IBM BRMS evita as decisões do tipo “tamanho único”. Em vez disso, o sistema faz um detalhamento até chegar à apólice e à precificação mais precisa para qualquer conjunto de circunstâncias, permitindo que as seguradoras adquiram mais clientes com maior velocidade e com risco reduzido. As companhias de seguro podem criar *tiers* flexíveis de risco e classificação, que dão suporte às estratégias de segmentação de cliente em nível granular, e obter decisões de subscrição em pontos múltiplos durante o processo.

A consistência, decisões de subscrição de melhor qualidade, custos mais baixos, maior satisfação e aumentos significativos na automação de decisões são todos parte do valor agregado pelo IBM BRMS.

### **Aumente a eficácia do processamento de pedidos de indenização**

A ineficiência e a fraude nos pedidos de indenização são uma fonte-chave do escalonamento de custos para seguradoras. E a fidelidade e a retenção de clientes são normalmente afetadas pela capacidade de uma companhia de seguro de processar e compensar pedidos de indenização em tempo hábil. Com o IBM BRMS, as companhias de seguro podem melhorar a eficácia do processamento de pedidos de indenização e entregar um nível de serviço consistente em todos os pontos de contato com o cliente e, ao mesmo tempo, obter ganhos significativos.

O IBM BRMS é amplamente usado em todo o processo de pedidos de indenização e em todas as linhas de negócio para funções tais como segmentação de pedido de indenização, detecção de fraude, designação de caso, adjudicação, pagamento e acordo, bem como a conformidade regulatória, que varia de estado para estado. As companhias de seguro podem designar pedidos de indenização com base em critérios múltiplos, inclusive o conjunto de habilidades do perito de sinistro, obrigações contratuais e o equilíbrio da carga de trabalho. Além disso, o IBM BRMS suporta atributos múltiplos, dimensões para segmentação de risco e análise em nível granular, permitindo que as companhias de seguro façam uma abordagem abrangente na avaliação e identificação de pedidos de indenização suspeitos, de forma a combinar o melhor BRMS com analítica. As melhores práticas podem ser automatizadas para tratar, processar e compensar pedidos de indenização e para acionar notificações, quando necessário, reduzindo custos com treinamento e vazamento de pedidos de indenização e, ao mesmo tempo, melhorando a retenção de clientes.

## **ESTUDO DE CASO**

### **A Vision Service Plan simplifica o processamento de pedidos de indenização, a classificação e a designação de laboratório**

Imagine processar um milhão de pedidos de indenização por mês com uma taxa de repasse de mais de 80% e ganhos de produtividade de 30%. Imagine obter uma abrangente trilha de auditoria das regras e decisões apresentadas e garantir a aplicação consistente de diretrizes regulatórias e corporativas em todos os processos e canais.

Antes de adotar o BRMS, a VSP tinha regras de codificação rígida. Conseqüentemente, a implementação de regras levava meses, tornando lentos os objetivos de velocidade de resposta ao mercado, produtividade e eficiência.

Agora a VSP externalizou as regras de negócio com o IBM BRMS, usando as regras de todos os processos em uma arquitetura de serviços SOA. Dessa forma, a VSP conseguiu a validação e o processamento consistentes e exatos de pedidos de indenização, de precificação de produtos e de aplicação de regulamentos, que variam de estado para estado, bem como melhorou a velocidade de resposta ao mercado.



### **Simplifique os pagamentos de comissão e aumente a eficácia das vendas**

Para impulsionar as vendas, executivos comerciais precisam motivar distribuidores, parceiros e funcionários. Uma boa parte dessa motivação depende de um bom suporte interno. Cada membro da rede de vendas tem um contrato de comissão específico, com base principalmente em carteiras de produto e serviço, que podem mudar com frequência com as novas ofertas. Recorrer a sistemas manuais e a uma variedade de aplicativos de TI para calcular as comissões normalmente resulta em erros, o que, por sua vez, pode gerar descontentamento na força de vendas.

O IBM WebSphere ILOG BRMS pode modelar e automatizar seu processo de cálculo de comissões de vendas. Ele vem com uma linguagem de regras de negócio de fácil compreensão, que permite aos gerentes de plano de comissão mudar as regras diretamente para adequá-las às estratégias de vendas, lançar novas ofertas ou tratar o desempenho dos distribuidores. Não importa a complexidade do plano de comissão. É possível automatizá-lo com o IBM BRMS. Além disso, a centralização das regras para o plano em um único repositório garante a implementação coerente do plano e proporciona um meio para rastrear as relações entre rede e agente com o tempo.

Os departamentos de administração geral e de vendas podem usar o IBM BRMS para simular e avaliar o impacto de um novo plano de comissão antes de implementá-lo. Como resultado, as decisões finais podem se basear em fatos mensuráveis e levar em consideração as especificidades do histórico dos dados de vendas. A estratégia de comissão serve como uma ferramenta usada para gerenciar redes de vendas externas, sendo que os representantes de vendas podem simular suas comissões em um portal fácil de usar.

### **Sobre o IBM ILOG BRMS**

Ao trocar processos manuais ou altamente ensilados pelos processos inteligentes habilitados com o BRMS, organizações de seguro estão automatizando e adicionando capacidades de decisão em todos os processos, sistemas e canais. O IBM BRMS possibilita a eliminação de silos de decisão por meio da externalização da lógica do negócio do código do aplicativo. É a maneira mais flexível de criar, manter e implementar serviços de decisão – os pontos de decisão dentro dos sistemas de negócio.

#### **Principais benefícios:**

- Simplifica e estabiliza os processos por meio da externalização da lógica da decisão
- Permite o reuso de decisões em processos, aplicativos e sistemas diferentes
- Oferece um meio eficaz de gerenciar conjuntos de regras grandes e em evolução
- Permite a automação de decisões complexas, altamente variáveis
- Mantém e gerencia regras em todos os processos e canais, de forma centralizada
- Proporciona aos usuários do negócio a capacidade de testar, criar e manter regras de negócio e executar possíveis cenários
- Obtém abrangentes trilhas de auditoria de regras e decisões apresentadas



## Próximos Passos

### Solicite uma demonstração customizada

Nossas demonstrações são executadas online ou no local e programadas conforme sua conveniência. Teremos o prazer de ir ao seu local para grupos de cinco ou mais.

### Solicite um Workshop de Descoberta

Workshop de cortesia, com dois dias de duração, criado para ajudar equipes de negócio e de TI a trabalhar suas questões sobre o projeto juntas, para garantir que o BRMS é a solução certa para os problemas certos antes de investir nele.

### Comece aos poucos com um *quick win pilot*

Imagine se fosse possível lançar regras de negócio operantes em nove semanas. Com um *quick win pilot*, é possível começar aos poucos, aplicando-se o gerenciamento de regras de negócio a um determinado aplicativo. Essa abordagem pragmática e adicional foi criada para entregar o ROI mais rapidamente.

## Para mais informações

Para mais informações sobre as Soluções para Seguro ILOG, entre em contato com o seu Representante de Vendas da IBM mais próximo ou visite nosso site sobre Seguro em [ilog.com/industries/insurance](http://ilog.com/industries/insurance).

## Sobre os Sistemas de Gerenciamento de Regra de Negócio IBM ILOG

### ESTUDO DE CASO

#### Seguro de Vida da Samsung

Imagine se fosse possível processar milhares de pedidos de indenização em todos os canais e identificar os fraudulentos ou suspeitos rapidamente, reduzindo custos de processamento de fraude e pedidos de indenização.

Com mais de 10 milhões de segurados, a Samsung Life Insurance, uma das maiores seguradoras da Coreia do Sul, queria simplificar e automatizar seus processos de pedido de indenização e detecção de fraude. Seu sistema de prevenção de fraude a seguros era praticamente todo manual. Agora, um novo sistema de detecção de fraude, baseado no IBM ILOG BRMS, encurtou de duas semanas para um dia o tempo de processamento de inspeção para 10.000 pedidos de indenização. O sistema valida pedidos de indenização utilizando 800 fatores diferentes, inclusive histórico de

fraude a seguro, número de casos de acidente e número de contratos de seguro. Além disso, a companhia de seguro pode implementar novas regras de filtragem em um dia e capturar condições para detecção de fraude em detalhes.

*“Ao utilizar o BRMS, encurtamos de duas semanas para um dia o tempo de processamento de inspeção para 10.000 pedidos de indenização, e os funcionários de campo agora podem aplicar novas regras em tempo real. Quanto mais aprendo sobre as várias funções do IBM BRMS, mais impressionado fico com essa tecnologia avançada.”*  
Dongchul Park,  
gerente sênior da Seção de Inspeção de Pedidos de Indenização,  
Samsung Life Insurance



© IBM Corporation 2009  
Route 100  
Somers, NY 10589  
U.S.A.

Produzido nos Estados Unidos da América  
09-09  
Todos os direitos reservados.

IBM, o logotipo IBM, ibm.com, DB2, WebSphere, Smarter Planet e o ícone smarter planet são marcas registradas da International Business Machines Corporation, nos Estados Unidos, outros países ou em ambos. Se estes ou outros termos das marcas registradas IBM estiverem marcados em sua primeira ocorrência nesta informação com um símbolo de marca registrada (@ ou <sup>TM</sup>), esses símbolos indicam marcas registradas nos Estados Unidos ou de direito comum de propriedade da IBM na época em que esta informação foi publicada. Tais marcas também podem estar registradas ou ser marcas registradas de direito comum em outros países. Uma lista atual das marcas registradas da IBM está disponível na Internet em "Copyright and trademark information" em [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml).

Outros nomes de produto ou serviço da companhia podem ser marcas registradas ou marcas de serviço da IBM ou de terceiros.

Referências nesta publicação a produtos ou serviços da IBM não implicam que a IBM tenha a intenção de disponibilizá-los em todos os países.