



Acelerando o sucesso no setor de seguros

Como promover transformação com propósito





Surfando na onda da mudança

Na última década, o setor de seguros enfrentou mudanças em velocidade e quantidade inéditas. A transformação de muitas tecnologias digitais e canais de engajamento de consumidores (nuvem, dispositivos móveis, big data, redes sociais) alimentou o rápido crescimento do “novo consumidor”, com exigências cada vez mais aceleradas. O caminho aberto pelas fintechs foi seguido pelas insurtechs, mas em uma velocidade considerada lenta por muitos.



O setor de seguros tem resistido muito às mudanças, e não é exagero dizer que as seguradoras não reagem bem ao risco. De certa forma, porém, a obrigação de mudar para não ficar subitamente para trás fez bem ao setor, que vem agora adotando a transformação digital.

Para uma indústria que já estava em disrupção, a pandemia de 2020 veio no pior momento possível. O setor de seguros foi forçado até os limites, além de ter enfrentado o julgamento da opinião pública.

Não é possível voltar ao “antigo normal”, o único caminho é enfrentar os múltiplos desafios impostos pelo presente. Saber como conquistar os novos objetivos de modernização, contudo, é uma tarefa duplamente complexa: além da questão tecnológica, existe também a cultural. Tradicionalmente, o setor sempre priorizou as apólices. As seguradoras sabem disso e já tentaram disfarçar essa realidade, mas chegou a hora de trazer o cliente para o centro da história e relegar as apólices aos contratos e registros financeiros.

É hora de enfrentar os desafios e criar bases sólidas para um crescimento preparado para o futuro.



Os desafios

As tecnologias de seguros têm sido um berço de inovações e também um campo de batalhas onde as seguradoras se enfrentam. O setor de seguros é notório por sua complexidade, com transações que costumam envolver diversos participantes: seguradoras, agentes de seguros, corretores, agregadoras, entre tantos outros.

Os requisitos digitais do consumidor moderno fazem com que a complexidade aumente no ambiente conectado da Internet. Em vez de serem inibidas por essa complexidade, as seguradoras precisam adotar a transformação digital para atender às demandas atuais e se preparar para as futuras.

Para as seguradoras, chegou a hora de **eliminar a complexidade**.

Neste eBook, vamos analisar quatro dos maiores desafios atuais do setor e como enfrentá-los.

- 1. Aumento das expectativas do cliente**
- 2. Resiliência operacional**
- 3. Inovação tecnológica para seguros**
- 4. Complexidade central**



PILAR 1 – VISÃO GERAL

Melhorar a experiência do cliente

As expectativas dos clientes continuam aumentando, acompanhando a popularidade de produtos sob demanda e com autoatendimento. Essa nova realidade provocou uma mudança para as maiores seguradoras, que agora se concentram em capacitar os clientes, oferecendo mais controle sobre produtos, serviços e dados. Oferecer a melhor experiência virou uma obrigação, e a **Forbes** prevê que estratégias baseadas em serviços e que melhoram a experiência dos clientes afetarão tanto o crescimento quanto a retenção.

O diferencial da Pega

Atualmente, os clientes de seguros exigem experiências omni-channel personalizadas, dinâmicas e com autoatendimento, onde e quando eles quiserem. A tarefa é complexa, principalmente quando oferecida em uma arquitetura de TI também complexa. A Pega ajuda as seguradoras a desenvolver engajamento individual com o Pega Customer Decision Hub™, que permite tomar as decisões certas em todas as interações, em todos os canais e em tempo real. Isso aumenta a satisfação dos clientes, o crescimento e os resultados, qualquer que seja o sistema de TI já instalado.





PILAR 1 – ESTUDO DE CASO: SEGURADORA GREAT AMERICAN

Melhorar a experiência do cliente

O problema

O Great American Annuity Group precisava simplificar o processo de previdência privada para mais de 500.000 titulares de apólices, bem como o treinamento diário e o uso de aplicativos dos representantes do atendimento ao cliente (CSRs). Os atendentes estavam atolados em 15 sistemas diferentes, o que atrapalhava a resolução de chamados e a satisfação dos clientes. Um desktop unificado para os atendentes era o requisito definitivo para cumprir a promessa da empresa de “fazer o simples acontecer”.

A solução

A Great American implementou o Pega Customer Service™ para otimizar o processo de previdência privada. Em 14 semanas, a implementação permitiu unificar a experiência de atendimento, reduzindo chamados repetidos e de atualizações de status. Os atendentes não precisam mais perder tempo com tarefas repetitivas, porque o processamento completo da Pega proporciona um atendimento intuitivo e automatizado, tanto para os atendentes quanto para os segurados.

Os resultados

Com a Pega, a Great American ativou a plataforma Pega Customer Service em apenas 14 semanas, e os representantes puderam então oferecer um atendimento excepcional, rápido e otimizado aos segurados da previdência privada.

- Implementação em 14 semanas
- Consolidação de 15 sistemas em 1
- O processo de retirada, que demorava dias, foi reduzido para sete minutos
- Alterações de endereço 50% mais rápidas

“O sistema nos permite proporcionar uma melhor experiência para os clientes. Fazemos tudo rapidamente, em tempo real e sem erros”

– **Chad Stewart, CIO do Annuity Group**
Great American Insurance Group

PILAR 2 – VISÃO GERAL

Fornecer resiliência operacional

2020 foi um ano sem precedentes. Mas, embora tenha trazido perturbações de todo tipo, também foi um ano de aceleração. A pandemia foi a gota d'água para o setor de seguros, acelerando cronogramas e forçando as seguradoras a redefinirem prioridades em preparação para as mudanças do futuro.

Muitas empresas que antes viam a transformação digital como um processo lento e gradual agora decidiram priorizá-la. Investimentos estão sendo feitos não somente em tecnologias, mas em pessoal exclusivo. E a mudança veio bem a tempo.

O diferencial da Pega

A transformação é complexa, principalmente quando existem sistemas antigos. A Pega orienta os projetos de modernização e racionalização de ambientes legados das seguradoras, ao mesmo tempo em que simplifica a TI operacional. Aplicando a automação inteligente da Pega, as empresas simplificam operações e abandonam tarefas contraproducentes e demoradas, acelerando o sucesso de projetos e o retorno sobre investimentos.





PILAR 2 – ESTUDO DE CASO: AFLAC

Fornecer resiliência operacional

O problema

A Aflac, seguradora líder em seguros complementares nos Estados Unidos e no Japão, oferece proteção financeira a mais de 50 milhões de clientes. Com milhares de solicitações semanais somente por e-mail, a empresa queria unificar a classificação e atribuição de tarefas em sua central de atendimento.

A solução

Para seguir sua visão “Uma Aflac Digital”, a empresa se programou para redefinir a interação entre clientes, atendentes e titulares de apólices. A tecnologia de bots baseados em IA do Pega Customer Service™ usa processamento de linguagem natural para compreender o contexto dos clientes. Agora, a seguradora classifica e atribui e-mails a cada caso automaticamente e pode usar bots para responder às solicitações de forma dinâmica.

Os resultados

- Mais de 3.000 e-mails processados por semana
- 30% dos e-mails recebidos foram processados e respondidos automaticamente com processamento direto (sem envolvimento de atendentes)
- Resposta acelerada dos outros 70% de e-mails, com sugestões oferecidas aos agentes pela IA

“Já não trabalhamos priorizando a tecnologia, agora trabalhamos com foco no cliente”

- Rich Gilbert, Diretor de tecnologias digitais e informações da Aflac

PILAR 3 – VISÃO GERAL

Promover inovação

O investimento em tecnologia, além de ser um meio de crescimento para as seguradoras, também é uma forma viável de superar alguns impactos sofridos pelo setor na pandemia. A tecnologia pode ter sido a maior área de investimento das seguradoras nos últimos três anos, mas a **Deloitte** relata que a pandemia também fez com que muitas acelerassem os projetos de transformação digital. Elas vêm em busca de empresas de tecnologia para seguros que ajudem a aumentar as interações virtuais em vendas e pedidos de indenização, além de reduzir as despesas. À medida que cresce a demanda por seguros personalizados, as inovações técnicas ajudam as seguradoras a oferecer serviços integrados, personalizados e fundamentados por dados em todas as áreas.

O diferencial da Pega

A Pega oferece soluções inovadoras, como automação inteligente, gestão de distribuição, Internet das Coisas (IoT), análise preditiva, automação e inteligência robótica, automação de subscrição e desenvolvimento contínuo de produtos. Tudo isso ajuda as seguradoras a vencerem a guerra da inovação. A inovação se tornou um elemento essencial nos negócios, com risco muito baixo.





PILAR 3 – ESTUDO DE CASO: ACHMEA

Promover inovação

O problema

Fundada em 1811, a Achmea é a maior seguradora dos Países Baixos para seguros de saúde e não vida, com 10 milhões de clientes. O plano da empresa era criar relacionamentos valorizados e duradouros com cada cliente. Mas com canais desconexos e decisões tomadas em silos, era difícil cumprir a promessa de engajamento omni-channel integrado.

A solução

Com o Pega Customer Decision Hub™, a Achmea unificou em um cérebro centralizado os canais de entrada, saída, próprios e pagos. A empresa transformou sua abordagem baseada nos produtos em um diálogo dinâmico com todos os clientes.

Durante cada diálogo, o Customer Decision Hub oferece recomendações personalizadas de próxima melhor ação que maximizam o valor tanto para o cliente quanto para a empresa. Com as decisões centralizadas, os canais aprendem uns com os outros. Assim que o contexto do cliente muda, a Achmea reconhece a mudança e ajusta a experiência.

Os resultados

Com uma abordagem multi-experiência aplicada ao engajamento com os clientes, a Achmea conseguiu resultados como:

- 85% de economia com as recomendações de próxima melhor ação
- 27% de aumento em upsell e venda cruzada online
- 41% de conversão da web para central de atendimento

“Com a Pega, nossa abordagem de próxima melhor ação é omni-channel. Somos uma só voz e uma só marca para o cliente, em todos os canais”

**– Jeroen Dijkstra, Gerente de produto
Personalização omni-channel da Achmea**

PILAR 4 – VISÃO GERAL

Dinamizar a complexidade central

Um desafio comum a muitas seguradoras é oferecer serviços de excelência em uma estrutura com um sistema central que é complexo e compartimentalizado. Nesse ambiente, é comum que as empresas dependam do heroísmo dos atendentes, que navegam por processos desconectados para conseguir o resultado desejado para seus clientes. Além disso, as seguradoras precisam atender à exigência cada vez maior por produtos primordialmente digitais que conectem os segurados em qualquer canal aos sistemas de registro corretos, sem interrupções.

A nova abordagem é ajudar as seguradoras a eliminar os silos técnicos e interagir com os segurados da forma mais adequada às necessidades deles. Para isso, é preciso engajar os clientes de forma a conectar todas as suas experiências em todos os canais, acompanhando as demandas da rápida evolução do ecossistema de seguros.

O diferencial da Pega

As seguradoras podem eliminar a complexidade operacional e oferecer resultados sem substituir os sistemas existentes. A abordagem baseada em casos da Pega ajuda a gerenciar processos complexos em sistemas centralizados, unificando a experiência de atendentes e segurados. Para isso, é preciso focar em um resultado por vez e desenvolver o sistema de forma gradual. As seguradoras definem os dados que você precisa acessar na camada inferior da arquitetura da empresa e definem as regras para os canais que serão usados para interagir com os clientes no frontend, que é a camada superior da arquitetura. Essa abordagem Center-out™ ajuda a transformar todos os canais e sistemas centrais das seguradoras. Os colaboradores também ganham mais tempo para ajudar os clientes com solicitações complexas hoje e oferecer a experiência do futuro.





PILAR 4 – ESTUDO DE CASO: NEW YORK LIFE

Dinamizar a complexidade central

O problema

A New York Life queria aproveitar o poder dos dados baseados em intenções para melhorar a experiência dos clientes. Os agentes do atendimento ao cliente perdiam tempo acessando aplicativos e alternando janelas para resolver solicitações rotineiras. O objetivo era simplificar a experiência dos atendedores.

A solução

Com o Pega Customer Service, a New York Life consolidou diversas telas de desktop numa só. A automação de processos manuais com diversas regras no desktop da Pega permite que os agentes vejam todas as ações disponíveis no processo em uma só tela. Assim, é mais fácil finalizar as solicitações dos clientes sem alternar entre telas nem realizar processos manuais.

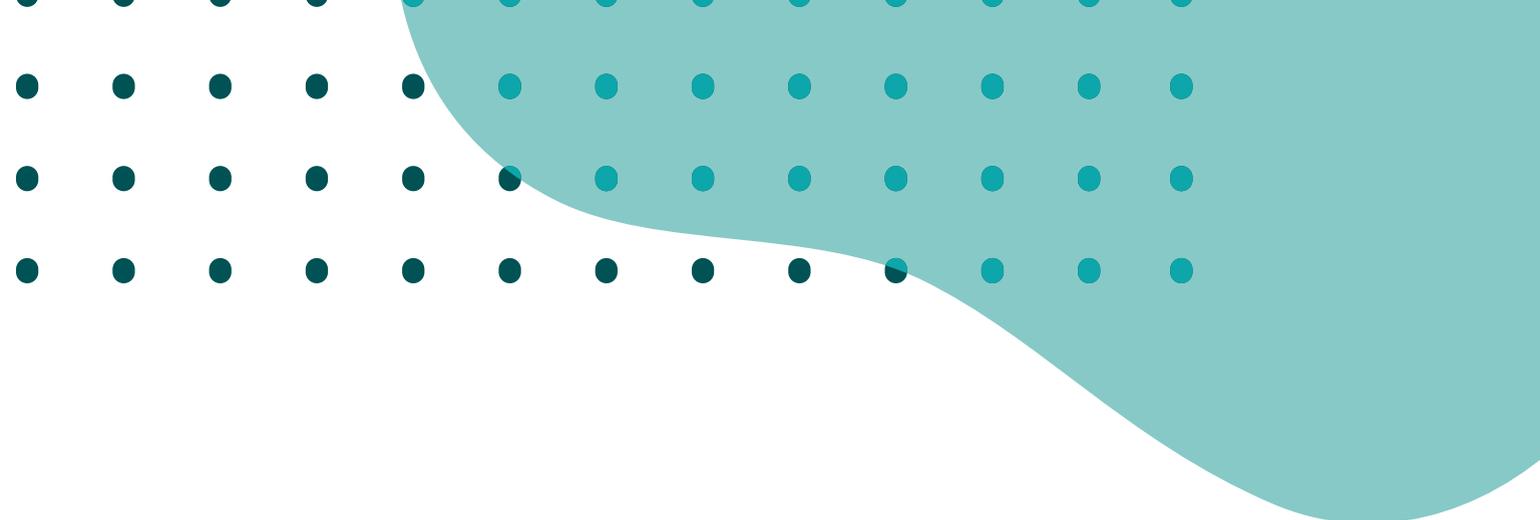
Hoje, as seguradoras precisam oferecer atendimento eficiente e personalizado aos clientes. Com a Pega, a New York Life simplificou o desktop dos atendedores, integrando várias telas em uma. O resultado? Uma interface otimizada e intuitiva para o agente.

Os resultados

- Várias telas de desktop consolidadas em uma só
- Redução significativa no tempo de atendimento
- Duas semanas a menos no tempo de treinamento
- Os atendedores podem se concentrar no cliente

“Consolidamos diversas telas em uma. Agora, o agente vê todas as ações disponíveis na mesma tela. O tempo médio de atendimento diminuiu muito. Eles só precisam clicar, digitar os dados da mudança de endereço, e pronto!”

- **Lakshmi Weiss, Desenvolvedora sênior da New York Life**



Por que trabalhar com a Pega?

A Pega é uma parceira estratégica de confiança que ajuda seguradoras a eliminar a complexidade e oferecer experiências que geram sucesso. Uma parceria com a Pega ajuda as seguradoras a ganhar e manter uma vantagem competitiva e aumentar de forma contínua seu valor para investidores e acionistas.

Ajudamos as seguradoras a oferecer valor aos clientes, melhorar o engajamento e capacitar funcionários em épocas de mudanças e incertezas sem precedentes. Nossos clientes simplificam aparatos tecnológicos desatualizados e implementam soluções modernas e inovadoras que aumentam a lucratividade, aceleram o tempo de aquisição e reduzem as taxas de despesas.

Acima de tudo, nosso objetivo é melhorar a satisfação do cliente. Nossa estratégia coloca o cliente no centro de tudo o que fazemos, ajudando seguradoras a oferecer uma proteção proativa em todos os canais, com rapidez e simplicidade. É isso que os clientes esperam.

Ajudamos seguradoras com aquisições, indenizações e questões administrativas para atingir os KPIs que aceleram o crescimento. Tudo isso aumentando a lucratividade e reduzindo as taxas de despesas operacionais, com resoluções mais rápidas e melhora na conformidade regulatória.

A Pega permite que as seguradoras tomem as decisões certas para alcançar os resultados desejados, eliminando a complexidade e acelerando a execução. Podemos simplificar o que você tem, o que precisa e a forma como entrega.

Elimine a complexidade: dê o primeiro passo hoje mesmo

Com expertise inigualável e um currículo comprovado no setor de seguros, a Pega é uma excelente opção para guiar a *sua* transformação. Mas você não precisa acreditar no que dizemos. Teremos prazer em mostrar mais exemplos de êxitos recentes com nossos clientes.

Entre em contato hoje mesmo para começar.

Acesse pega.com/pt-br para saber mais.

Sobre a Pegasystems

A Pega produz soluções de software inovadoras que eliminam a complexidade dos negócios. Com maximização do valor no ciclo de vida do cliente, simplificação de serviços, melhoria de eficiência e várias outras contribuições, ajudamos as maiores marcas do mundo a resolver problemas em pouco tempo e se transformar para o amanhã. Os clientes da Pega tomam melhores decisões e executam os serviços com IA em tempo real e automação inteligente. Desde 1983, construímos uma arquitetura expansível e a plataforma low-code para ficarmos à frente do dinamismo das mudanças. As soluções da Pega geram economia de tempo para que os funcionários e os clientes dos nossos parceiros possam se concentrar no que é mais importante.

Para saber mais, acesse pega.com/pt-br

© 2021 Pegasystems, Inc. Todos os direitos reservados. Todas as marcas comerciais pertencem a seus respectivos proprietários.

