

Big Data: Explosão de Informação. Oportunidades e Desafios para as Seguradoras.

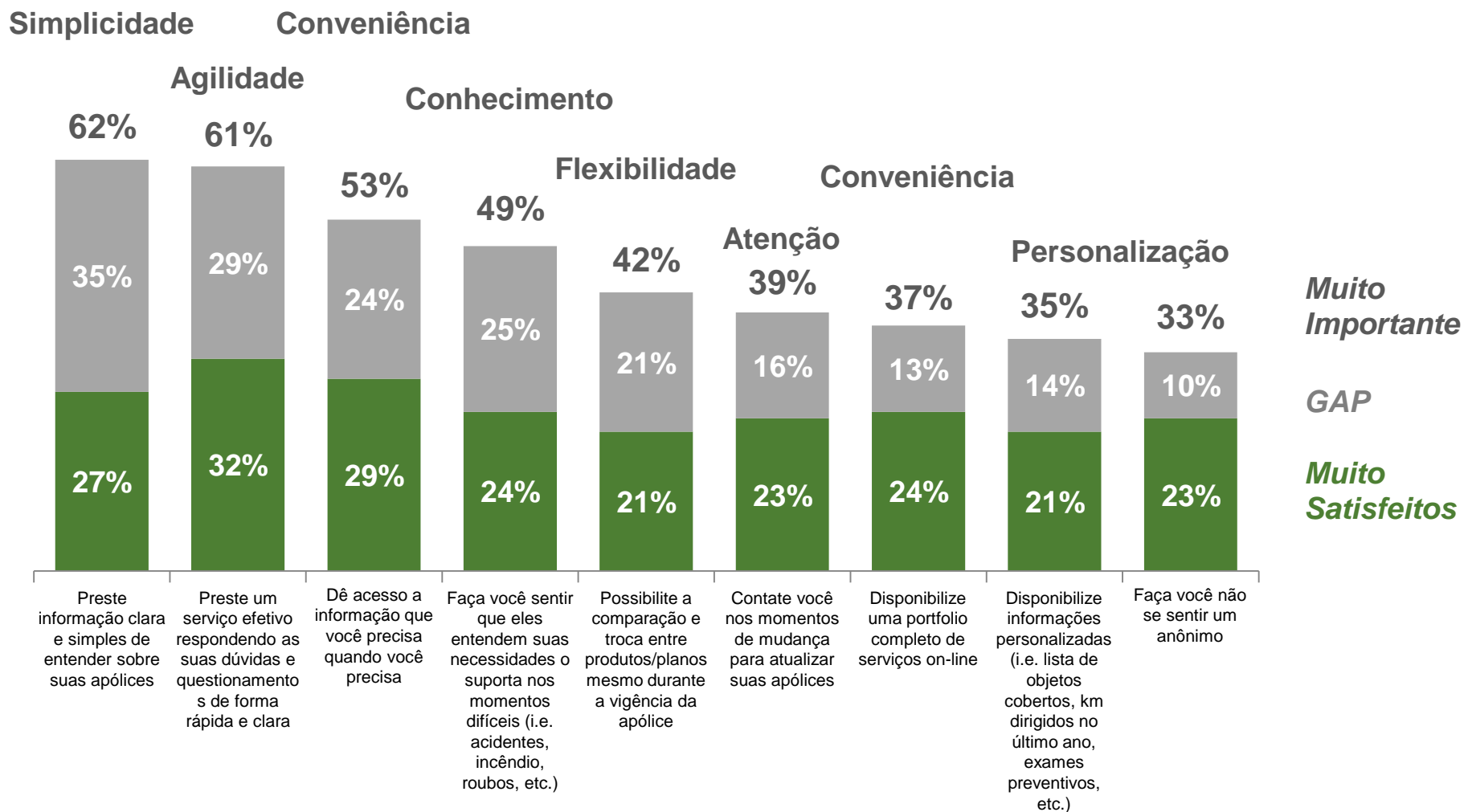
Insurance Service Meeting, Angra, Março de 2012

A large, stylized orange chevron pointing to the right, serving as a background for the text.

High performance. Delivered.

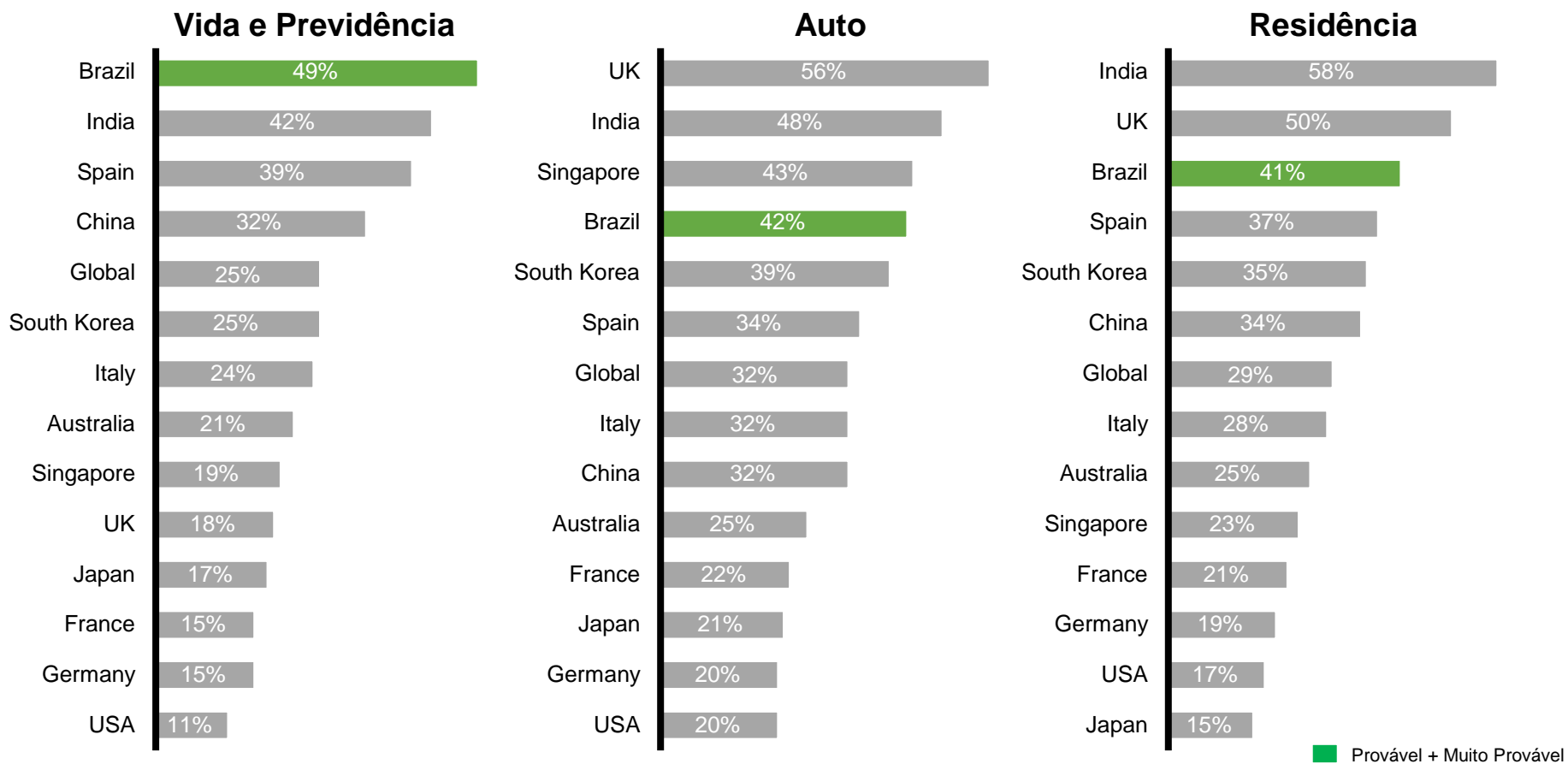
O Pano de Fundo

Os consumidores tem **elevadas expectativas** sobre os produtos e serviços prestados pela seguradoras...



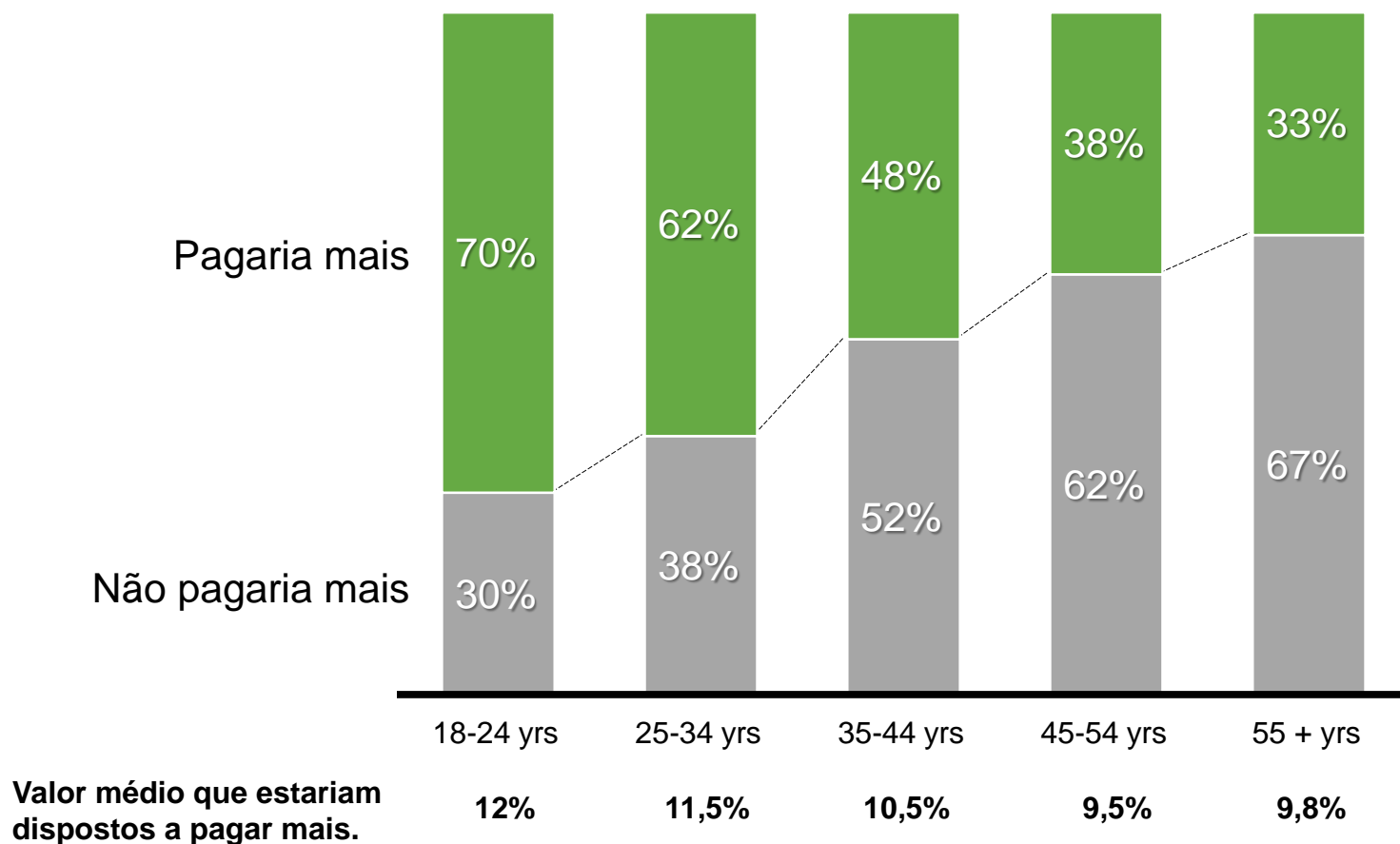
... uma boa parte declara-se **propensa a mudar de seguradora nos próximos 12 meses.**

P. O quão provável seria que você encerrasse o relacionamento com a sua seguradora atual nos próximos 12 meses?



A boa notícia é que os consumidores também estão mais propensos a **pagarem mais** por serviços e produtos de **seguro mais relevantes**.

P. O quanto a mais você pagaria por produtos/serviços mais relevantes e adequados as suas necessidades do que paga atualmente?

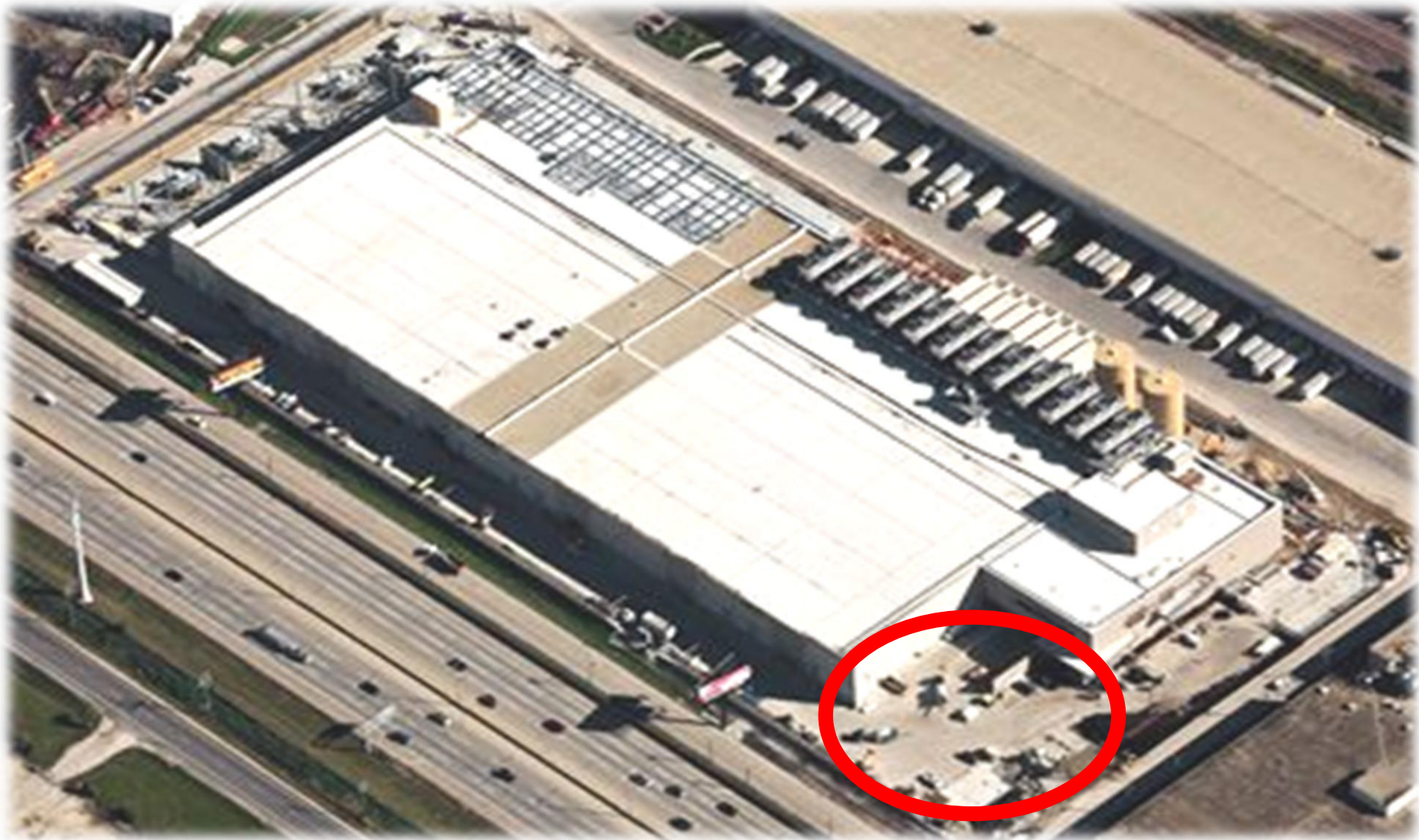


O volume de informação disponível cresce em ritmo vertiginoso.



- 90% dos dados armazenados no mundo hoje foram criados nos últimos 2 anos.
- 30 bilhões publicações são compartilhadas no Facebook por mês.
- 250 bilhões de e-mails circulam todos os dias pelo mundo. 80% delas são spam.
- Companhias americanas com mais de 1.000 funcionários armazenam mais de 254 Terabytes de dados.
- Em 2020, empresas terão que administrar:
 - 10x mais servidores
 - 50x mais dados
 - 75x mais arquivos
 - com 1,5x mais pessoal

O poder de processamento também cresce.



Duas Tendências

Tendência #1: Micro Segmentação com Análise Preditiva

Abordagem Clássica (sem “Big Data”)

Tendência #1: Micro Segmentação com Análise Preditiva

Abordagem Clássica (sem “Big Data”)

Análise das
Características
Universais dos
Produtos de Seguros

Quais características um produto deveria ter para atingir o maior número possível de consumidores?

Tendência #1: Micro Segmentação com Análise Preditiva Abordagem Clássica (sem “Big Data”)

Análise das
Características
Universais dos
Produtos de Seguros

Quais características um produto deveria ter para atingir o maior número possível de consumidores?

Desenvolvimento de
Produtos Altamente
Flexíveis

Múltiplas opções:

- Coberturas
- Importâncias Seguradas
- Franquias
- Serviços (i.e. Assistência 24h)
- Valor de Contribuição
- Etc.



JetPhotos.Net - Image Copyright © jetblast

Tendência #1: Micro Segmentação com Análise Preditiva

Abordagem Clássica (sem “Big Data”)

Análise das
Características
Universais dos
Produtos de Seguros

Desenvolvimento de
Produtos Altamente
Flexíveis



Múltiplas opções:

- Coberturas
- Importâncias Seguradas
- Franquias
- Serviços (i.e. Assistência 24h)
- Valor de Contribuição
- Etc.

OVERCHOICE

- Complexidade ao Processo de Decisão.
- Adiamiento da Decisão.
- Encarecimento do Processo e Canal de Venda.
- Necessidade de Intermediação/Opinião.
- Sensação de Má Escolha.
- Oferta montada sem base científica na experiência (“feeling”) do intermediário.

Tendência #1: Micro Segmentação com Análise Preditiva

Abordagem Preditiva (com “Big Data”)

Tendência #1: Micro Segmentação com Análise Preditiva

Abordagem Preditiva (com “Big Data”)

Análise do
Comportamento e
Necessidade dos
Consumidores

Criação de
Segmentos de
Consumo

- O que um casal jovem, classe B, com filhos pequenos, casa própria financiada, etc. precisaria de seguro?
- O que outras pessoas “como eu” estão comprando ou me recomendariam comprar?

Tendência #1: Micro Segmentação com Análise Preditiva

Abordagem Preditiva (com “Big Data”)

Análise do
Comportamento e
Necessidade dos
Consumidores

Criação de
Segmentos de
Consumo

Oferta de Produtos
Pré-Configurados
para Cada
Segmento Alvo

OFERTAS PERSONALIZADAS

- Empacotadas de forma a facilitar a tomada de decisão.
- Minimizam as chances de adiamento das decisões ou arrependimento pós-compra.
- **Mudança de Foco no Produto para o Foco no Cliente.**



Tendência #1: Micro Segmentação com Análise Preditiva Aprendendo com Outras Indústrias

Frequently Bought Together

Customers buy this item with HP 2011x 20-Inch LED Monitor - Black by HP \$119.99



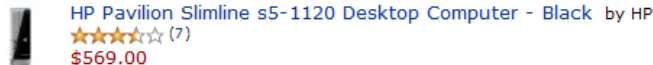
Price For Both: **\$653.98**

Add both to Cart

Add both to Wish List

These items are shipped from and sold by different sellers. [Show details](#)

What Other Items Do Customers Buy After Viewing This Item?



HP Pavilion Slimline s5-1120 Desktop Computer - Black by HP
★★★★☆ (7)
\$569.00



HP 2011x 20-Inch LED Monitor - Black by HP
★★★★★ (34)
\$119.99



HP Pavilion Slimline s5-1110 Desktop Computer - Black by HP
★★★★☆ (11)
\$469.99



HP Pavilion p6-2100 Desktop by HP
★★★★★ (1)
\$454.99

> [Explore similar items](#)

Customers Who Bought This Item Also Bought



HP 2011x 20-Inch LED Monitor - Black by HP
★★★★★ (34)
\$119.99



HP S2031 20-Inch Diagonal LCD Monitor - Black by HP
★★★★☆ (49)
\$97.99



Viewsonic VX2450WM-LED 24-Inch (23.6-Inch Vis) Wides... by ViewSonic
★★★★★ (376)
\$179.99



HP Pavilion Slimline - s5710f PC (Black) by HP
★★★★☆ (20)



Acer ET.CV3WP.E05 19-Inch Widescreen LCD Monitor (Black) by Acer
★★★★★ (31)
\$97.03

- Frequently Bought Together
- What Other Items Do Customers Buy After Viewing This Item?
- Customers Who Bought This Item Also Bought
- Gifts for Men/Women
- More Items to Consider
- Related to Items You've Viewed
- Best Sellers
- Inspired by Your Browsing History
- Additional Items to Explore
- New For You[®]

Tendência #1: Micro Segmentação com Análise Preditiva

Aprendendo com Outras Indústrias

The screenshot shows the Netflix interface for user Raphael G de Araujo. The top navigation bar includes the Netflix logo, the user's name, and a link to 'Sua conta e ajuda'. Below this is a menu with 'Início', 'Só para crianças', 'Gêneros', and '★ Sugestões para você'. A search bar on the right contains the text 'Filmes, TV, atores, diretores, gêneros'. The main content area is divided into three sections:

- Assistidos recentemente**: A row of six thumbnails for children's content: 'Pinky Dinky Doo', 'Max & Ruby', 'Pingu', 'Caillou's Holiday Movie', 'Curious George', and 'Thomas & Friends Calling All Engines!'. A play button is visible over the last thumbnail.
- Top 10 para Raphael**: A row of six thumbnails for children's content: 'Pinky Dinky Doo', 'Max & Ruby', 'Pingu', 'Caillou's Holiday Movie', 'Curious George', and 'Thomas & Friends Calling All Engines!'. A play button is visible over the last thumbnail.
- Populares entre assinantes como você**: A row of six thumbnails for diverse content: 'The Adventures of Merlin', 'O Poderoso Chefão', 'planet earth', 'RAFINHA BASTOS APRESENTA', 'Ancient', and 'Disney Pixar Procurando Nemo'.

Tendência #1: Micro Segmentação com Análise Preditiva


Um Protótipo Aplicado à Indústria Seguradora

My Health | **Wealth** • myprofile • mybudget • recommendations

Select a Lifestyle

By selecting a retirement lifestyle that best reflects how you wish to live during your retirement, you help us tailor your budget to your retirement plan.

Protect The Family



- Married with teenage child
- Taxable Savings: \$50k-\$100k
- Tax Deferred Savings: \$150k-\$200k
- Pension: \$50k/year

MOST LIKE ME


Saving For College

- Married with young children
- Taxable Savings: \$25k-\$50k
- Tax Deferred Savings: \$100k-\$250k

- Wants to provide for children's college education
- Active lifestyle
- Would like to retire at 58

MOST LIKE ME


Caregiver



- Married with no children at home
- Taxable Savings: \$75k-\$100k
- Tax Deferred Savings: \$250k-\$750k
- Pension: \$60k/year

MOST LIKE ME

Living Large in Retirement



- Married
- Taxable Savings: \$600k-\$800k
- Tax Deferred Savings: \$800k-\$1mil

MOST LIKE ME

NOT SURE WHAT TO DO? CHAT WITH AN ADVISOR

© COPYRIGHT 2008 MY HEALTHWEALTH. ALL RIGHTS RESERVED. | POWERED BY ACCENTURE

Selecionando o perfil mais próximo

Tendência #1: Micro Segmentação com Análise Preditiva

Um Protótipo Aplicado à Indústria Seguradora

My Health | **Wealth** • myprofile • **mybudget** • recommendations

Edit Your Retirement Income

Your answers to these questions not only provide you with a snapshot of your current financial situation, but they give you an idea of what you can expect in retirement. By modifying your answers at any time, you can see immediately how various issues affect your financial future.

YOUR OUTLOOK: \$ 2,960,559



Year	Outlook (\$)
2010	~\$200,000
2014	~\$400,000
2018	~\$600,000
2022	~\$800,000
2026	~\$1,000,000
2030	~\$1,400,000
2034	~\$1,800,000
2038	~\$2,960,559

At what age do you plan to retire:

How long do you plan to live in retirement? - + **23 years**

What is your current saving rate? - + **12%**

How much retirement savings do you have? - + **\$ 250,000**

How much non-retirement savings do you have - + **\$ 50,000**

Help Video: Ed  2:22 sec

my budget: **\$14,820**

my income: **\$15,003**

MY INCOME **BALANCE BUDGET** BUDGET SUMMARY

[HOT SURE WHAT TO DO?](#) [CHAT WITH AN ADVISOR](#) [? DID YOU KNOW?](#)

© COPYRIGHT 2008 MY HEALTH/WEALTH. ALL RIGHTS RESERVED. | POWERED BY ACCENTURE

Produto pré-configurado para o perfil definido

Tendência #1: Micro Segmentação com Análise Preditiva

Um Protótipo Aplicado à Indústria Seguradora

My Health | **Wealth** • myprofile • **mybudget** • recommendations • a

Calculate Your Retirement Expenses

Creating a list of living expenses helps you determine how much money you need to enjoy your retirement.

Opção de ajuste dos parâmetros

Category	Item	Amount	Total
Lifestyle	Real Estate	\$ 2800	\$ 5,050
	Auto	\$ 550	
	Recreation	\$ 1000	
	Personal Needs	\$ 700	
Leaving a Legacy	Estate Planning	\$ 1350	\$ 6,050
	Charitable Giving	\$ 500	
	Children's Savings	\$ 4200	
Healthy Living	Medical Care	\$ 700	\$ 3,720
	Life Wellness	\$ 500	
	Long Term Care	\$ 2500	

my budget: \$14,820 [BALANCE BUDGET](#)

my income: \$15,003 [EDIT INCOME](#)

MY INCOME | BALANCE BUDGET | BUDGET SUMMARY | [SAVE](#) | [CONTINUE TO RECOMMENDATIONS](#)

[HOT SURE WHAT TO DO?](#) | [CHAT WITH AN ADVISOR](#) | [DID YOU KNOW?](#) | © COPYRIGHT 2008 MY HEALTHWEALTH. ALL RIGHTS RESERVED. | POWERED BY ACCENTURE

Tendência #1: Micro Segmentação com Análise Preditiva

Um Protótipo Aplicado à Indústria Seguradora

Conferindo o que
“pessoas como
você”
compram/fazem

My Health | **Wealth** • myprofile • mybudget • recommendations

Retirement Budget Summary

Here is a consolidated view of your budget selections. You can adjust this budget at any time by returning to the budget section of this planning tool.

Budget Summary				
LIFE STYLE	Priority Level	Spending	People Like Me	
▼ Real Estate	HIGH	\$4,434.90	\$3,491.51	
Home Mortgage	HIGH	\$2,525.00	\$2,210.00	
Homeowners Insurance	HIGH	\$875.23	\$625.52	
Utilities	MED	\$289.55	\$210.21	
Landscaping	HIGH	\$745.12	\$445.78	
▶ Auto	HIGH	\$1,112.12	\$1,112.12	
▶ Recreation	MED	\$325.40	\$325.40	
▶ Personal Needs	HIGH	\$350.55	\$350.55	
LEAVING A LEGACY				
	Priority Level	Spending	People Like Me	
▶ Estate Planning	HIGH	\$2,134.48	\$1,881.15	
▶ Charitable Giving	LOW	\$150.00	\$150.00	
my budget:		\$14,820		
my income:		\$15,003		

MY INCOME BALANCE BUDGET **BUDGET SUMMARY** SAVE CONTINUE TO RECOMMENDATIONS

NOT SURE WHAT TO DO? CHAT WITH AN ADVISOR DID YOU KNOW? @ COPYRIGHT 2008 MY HEALTHWEALTH. ALL RIGHTS RESERVED. | POWERED BY ACCENTURE

Tendência #1: Micro Segmentação com Análise Preditiva

Um Protótipo Aplicado à Indústria Seguradora

My Health | **Wealth** • myprofile • mybudget • recommendations

Action Plan

Now that you've established a budget and created your own Health/Wealth plan, you're ready for the next step. Review your choices below and decide what you want to put your plan into action.

Investments | Health | Insurance

Income and Growth Investment Model

STOCK FUNDS : 65%
BOND FUNDS : 10%
MONEY MARKET FUNDS : 25%

Stock Funds	65%
European Stock Index Fund Investor Shares	10%
Total Stock Market Index Fund Investor Shares	50%
Emerging Markets Stock Index Fund Investor Shares	2%
Pacific Stock Index Fund Investor Shares	3%

REVIEW PLAN
Would you like a registered representative to review your plan with you? If so, click here.

WORK WITH ADVISOR
If you'd like to have an adviser execute and manage your plan for you, click here.

EXECUTE PLAN
If you're ready to execute your plan immediately, click here.

SAVE ■ ASK AN ADVISOR ▶

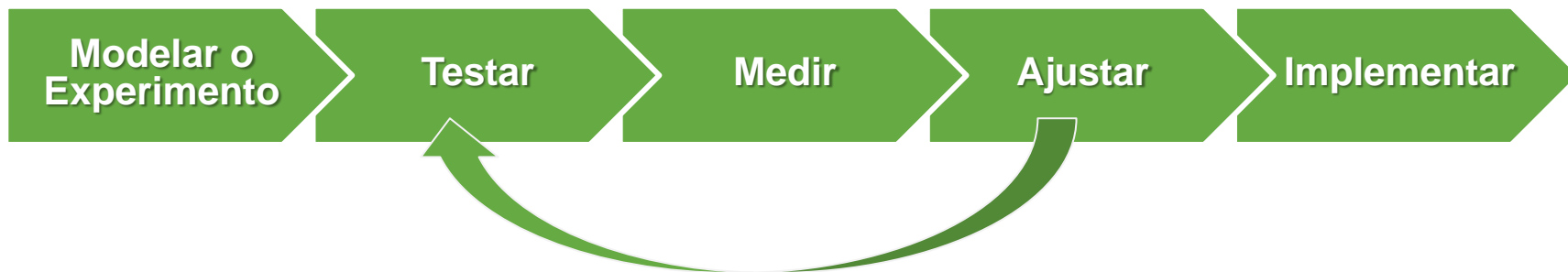
NOT SURE WHAT TO DO? | CHAT WITH AN ADVISOR | DID YOU KNOW? | © COPYRIGHT 2008 MY HEALTH|WEALTH. ALL RIGHTS RESERVED. | POWERED BY ACCENTURE

Recomendações e Plano de Ação!

Tendência #2

Experimentação Avançada

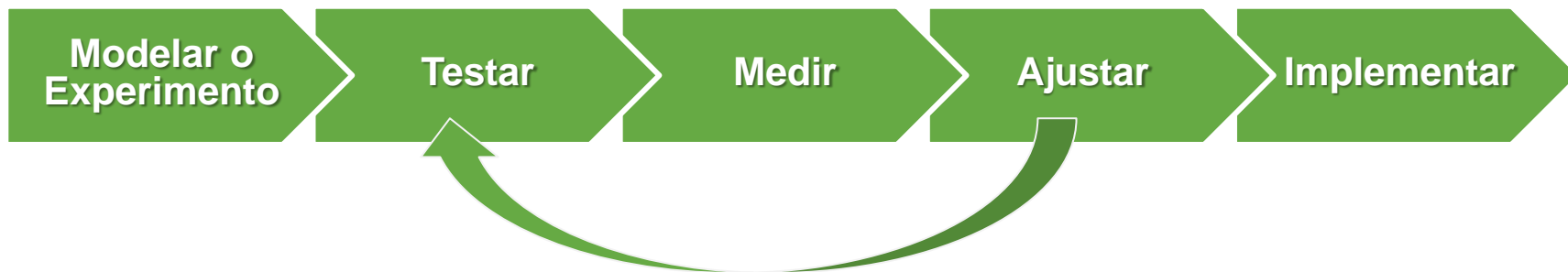
Ciclo de Experimentação/Inovação



Tendência #2

Experimentação Avançada

Ciclo de Experimentação/Inovação



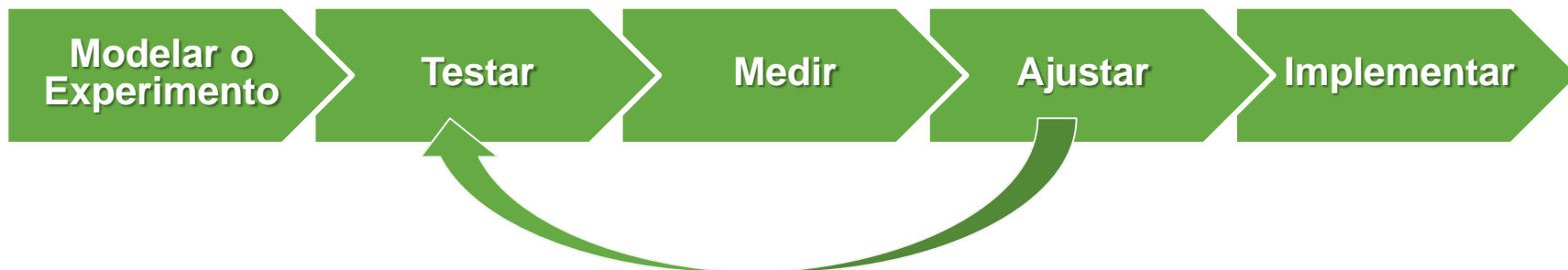
O que está mudando?

- Ampliação da Capacidade de Modelagem e Medição (melhores ferramentas e pessoas capacitadas)
- Enriquecimento dos Datasets através de múltiplas fontes de informação.
- Redução do Custo/Tempo para Teste – Barreiras de Entrada (SaaS, PaaS, Cloud, etc.)

Tendência #2

Experimentação Avançada

Ciclo de Experimentação/Inovação



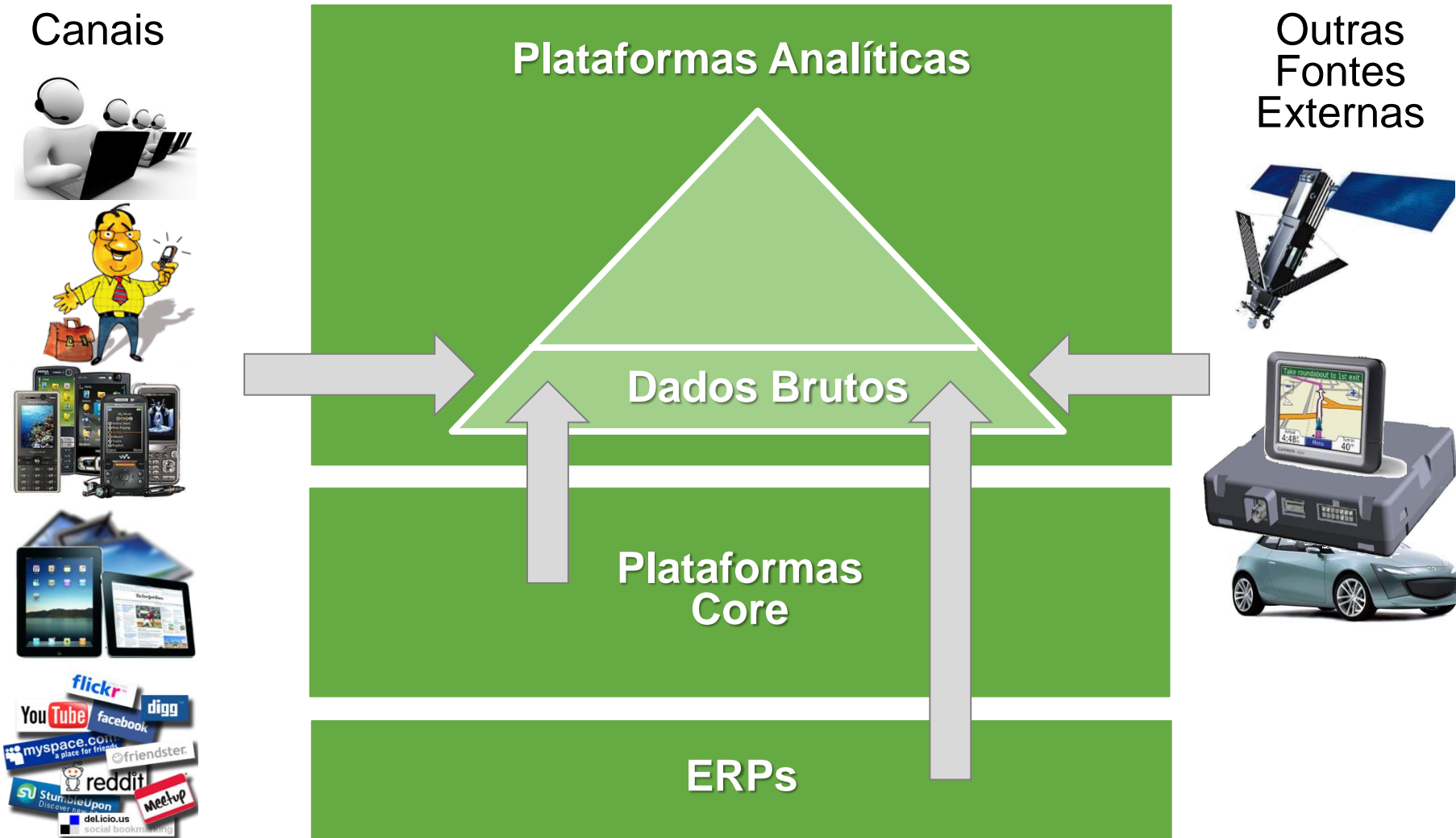
O que está mudando?

- Ampliação da Capacidade de Modelagem e Medição (melhores ferramentas e pessoas capacitadas)
- Enriquecimento dos Datasets através de múltiplas fontes de informação.
- Redução do Custo/Tempo para Teste – Barreiras de Entrada (SaaS, PaaS, Cloud, etc.)

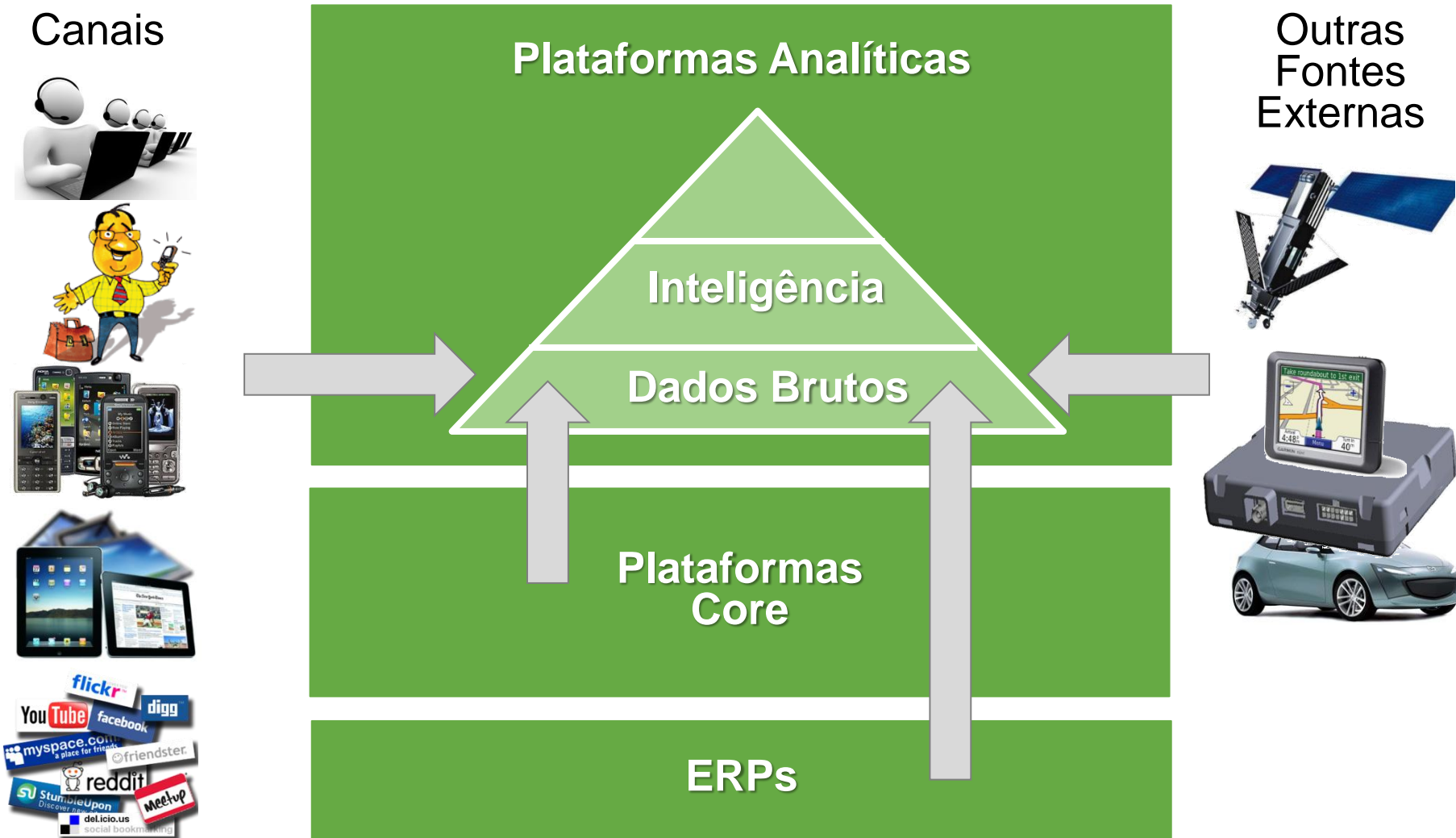
Redução do Custo de Experimentação e Ciclo de Inovação!

O que aconteceria com a minha taxa de conversão se aumentasse o preço em 10%? E se agregasse outro serviço à apólice?

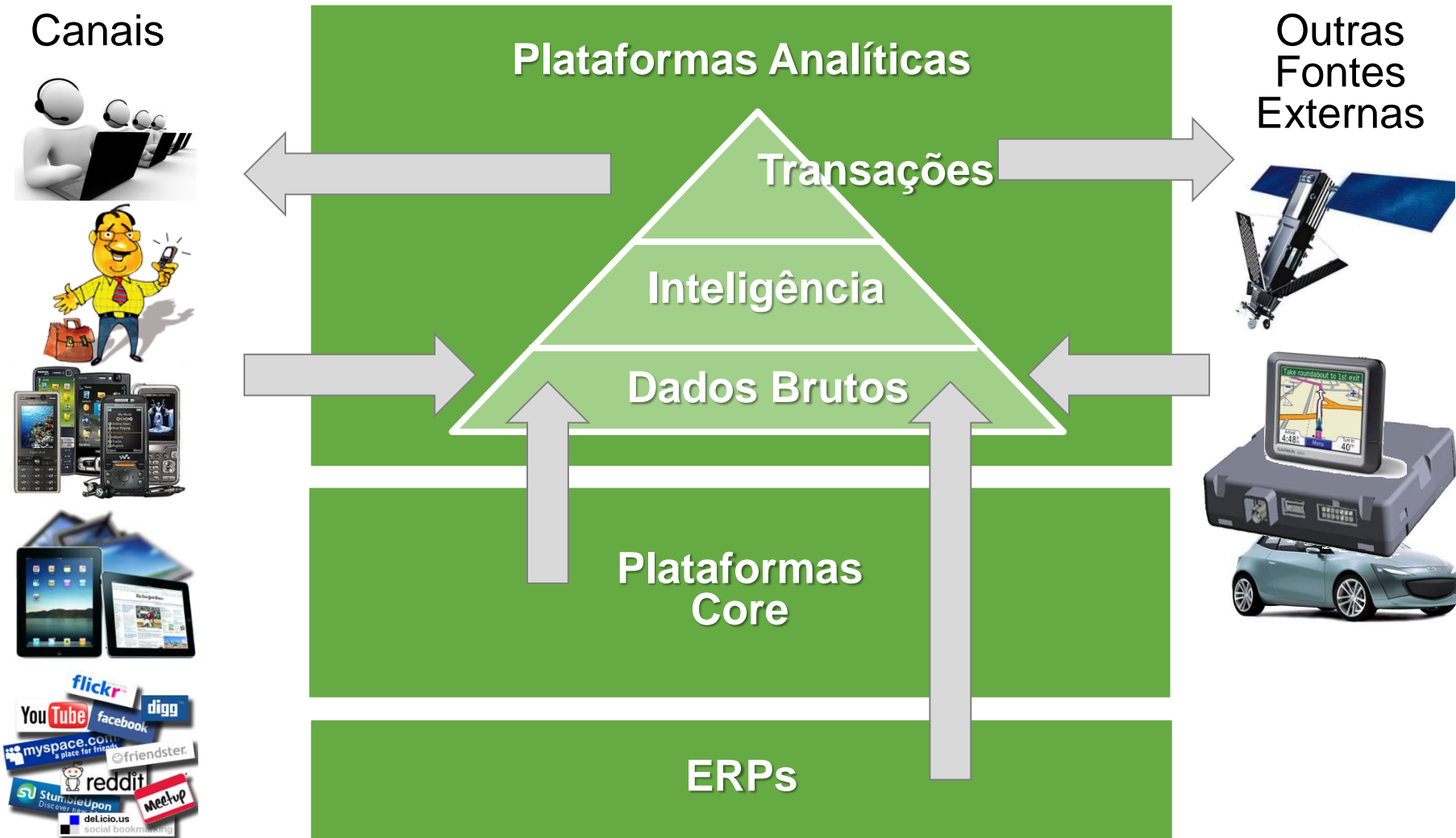
Um framework simples para entender o papel das competências analíticas.



Um framework simples para entender o papel das competências analíticas.



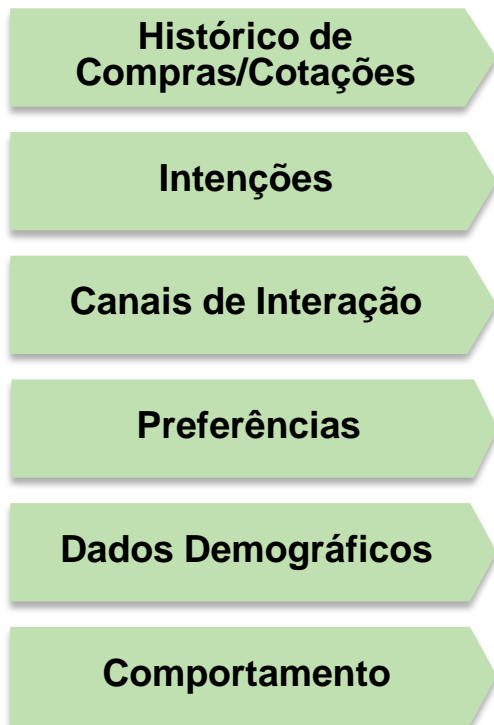
Um framework simples para entender o papel das competências analíticas.



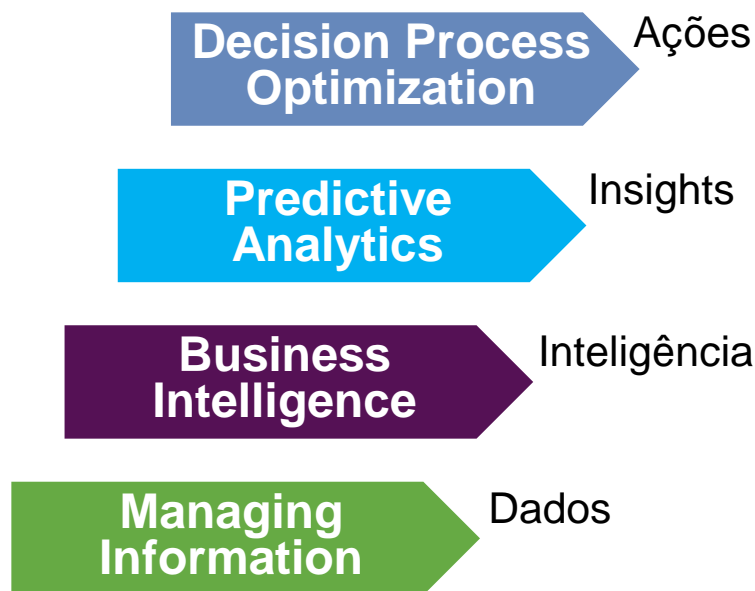
O que esperar de incremento de resultado das companhias que dominarem técnicas analíticas avançadas?

Estimamos incremento de 2% a 10% no resultado líquido das empresas que dominarem técnicas analíticas avançadas.

Categorias de Dados



Evolução das Competências Analíticas



Aplicações

- Promoções
- Desenvolvimento de Canais
- Desenvolvimento de Produtos e Serviços
- Marketing e Propaganda
- Elasticidade de Preços
- Propensão à Renovação ou Cancelamento

Uma Reflexão

Uma reflexão. O outro lado da moeda.

"Com grandes poderes vêm grandes responsabilidades."
(Benjamin Parker – Tio do Homem Aranha).



Uma reflexão. O outro lado da moeda.

"Com grandes poderes vêm grandes responsabilidades."
(Benjamin Parker – Tio do Homem Aranha).



- Que informações podem ser **usadas**? Para quê?
- Devo **esclarecer as inferências** feitas sobre elas? Posso **compartilhá-las** com 3^{os}?
- Será que estou discriminando algum segmento?
- É ético tomar parte dos meus clientes para testar ofertas mais tentadoras, elasticidade de preços, etc.?
- Até que ponto os modelos matemáticos poderão **substituir a sensibilidade** de um bom corretor?

Privacidade

Comodidade

Ética



Obrigado!

Para referências sobre o assunto...

<http://www.accenture.com/us-en/consulting/analytics/Pages/index.aspx?tab=2>

About Accenture | Newsroom | Latest Thinking | Careers | Contact Us

United States

accenture

High performance. Delivered.

Consulting Technology Outsourcing Industries

Login or Register

Get in touch +1 312-842-5012 +1 877-889-9009 E-mail us More contact options

Analytics

High performance hinges on the ability to gain insights from data—insights that inform better decisions and strengthen customer relationships. From strategy to execution, Accenture works with organizations to develop the analytic capabilities—from accessing and reporting on data to predictive modeling—to outperform the competition.

Less guessing. More knowing. Analytics. Delivered.

High performance. Delivered.

Services Research and Insights Client Successes

Sort: Featured

1-10 of 10 articles See Full List of 97 Articles

Blurring Borders: Customer Segmentation and Global Growth Podcast
Video, Podcast, PDF [Read now](#)

Analytics: The Secret Weapon for Retaining Customers During and After a Merger
Article, PDF

Blurring Borders: Customer Segmentation and Global Growth Podcast
Video Podcast

High performance. Delivered

Consulting Podcasts

Become a Fan of

Raphael G. Araujo
Senior Executive

Rua Alexandre Dumas 2.051
04717-004, São Paulo, SP
Brasil

Tel.: (55 11) 5188-2939
Fax: (55 11) 5188-1769
raphael.g.araujo@gmail.com