



ciab FEBRABAN 2016

21 A 23 DE JUNHO
TRANSAMERICA EXPO CENTER
SÃO PAULO - SP

Seguradoras
Alavancando produtividade em
backoffices

FEBRABAN

Deloitte.

Hoje com vocês

Cristiano Barbieri
Sul América Seguros

Carlos Figueiredo
Deloitte

Dominique
Dieuzaide
Caixa Seguradora

Marco Aurélio dos
Santos
Yasuda Marítima
Seguros

Hoje com vocês



Cristiano Barbieri

Diretor de TI e Relacionamento Sul América Seguros

E-mail: cristiano.barbieri@sulamerica.com.br

- 22 anos de experiência com Tecnologia, liderando a área de Tecnologia da Sulamerica há 6 anos
- Formado em Ciências da Computação pela UMSCS, com MBA em Administração pela FGV RJ, e de Gestão de Negócios pelo IBMEC RJ e Gestão de Projetos pela FIAP, com especialização pela Harvard Business School em Bigdata
- Líder das centrais de atendimento desde Fev/2016
- Como principais realizações à frente da TI da Sulamerica destaca-se a profunda utilização de Soluções em Cloud Computing utilizando produtos do Google, da Amazon e da Salesforce nos principais projetos da empresa

Hoje com vocês



Carlos Figueiredo

Diretor Deloitte Touche Tohmatsu

E-mail: cfigueiredo@deloitte.com

- 30 anos de experiência profissional nas áreas de consultoria e de tecnologia da informação
- 17 anos como executivo de consultoria, atuando em projetos de tecnologia da informação em empresas de diversos setores, com concentração em empresas do mercado segurador
- Especialista em projetos de implementação de soluções de mercado (especialmente SAP e Oracle) para a indústria financeira
- Desenvolveu a solução SAP preconfigurada para seguradoras brasileiras (Backoffice e demandas regulatórias)
- Direção de programas de TI em instituições financeiras com foco em eficiência operacional e integração de plataformas
- Carlos é formado em Administração de empresas, e está concluído um MBA Internacional pela Universidade de Manchester e pela FGV. Ele é certificado PMP, Prince2 Practitioner e MSP. Atualmente curso uma especialização em Fintech pelo MIT

Hoje com vocês



Dominique Dieuzaide

Caixa Seguradora

E-mail: Dominique.Dieuzaide@caixaseguros.com.br

- CIO da Caixa Seguradora desde 2009, o sr. Dominique Dieuzaide é Engenheiro da Computação com MBA pela Europe Business School (ESCP)
- Executivo com rica experiência multicultural, liderando áreas de TI em diversos Países durante sua carreira no Grupo CNP
- Perfil híbrido combinando experiência na indústria de serviços financeiros, tecnologia da informação e transformação digital de negócios
- Responsável por toda plataforma de serviços de TI, facility management, application management e Projetos estratégicos de TI para todas as Empresas do Grupo Caixa Seguradora
- Líder das iniciativas do Grupo para transformação e ampliação dos negócios através dos canais de internet da experiência da seguradora digital
- Anteriormente CIO da CNP Italia, em Milão, responsável por liderar o processo de transformação da fusão com Capitalia Modelo Banca Seguros e, sucessivamente, com a Unicredit Group

Hoje com vocês



Marco Aurélio dos Santos

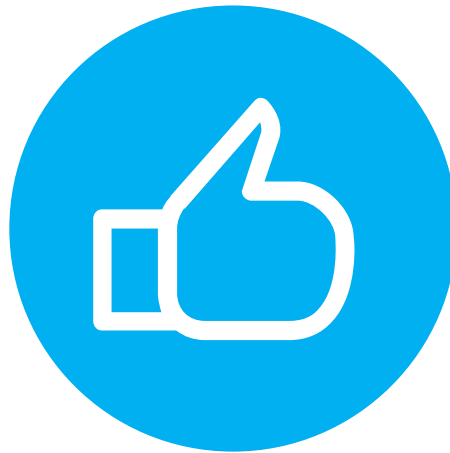
Yasuda Marítima Seguros

E-mail: marcoa@yasudamaritima.com.br

- Economista, especializado em Administração Financeira e Contábil
- 25 anos de área financeira em empresas como Editora Abril, Banco Itaú, Liberty Seguros e Marítima Seguros
- 17 anos de experiência em seguradoras, tendo a ocupação atual como Gerente Executivo Financeiro da Sompo Seguros (antiga Yasuda Marítima Seguros)
- Responsável pelas áreas de Tesouraria, Contas a Receber, Contas a Pagar e Tesouraria e Investimentos
- Participação em projetos na implantação dos ERPs
- SAP(módulos FS-CD. MM e FI-AP) da Yasuda Marítima, como Gerente de Projetos
- Microsiga Protheus(Cobrança, Pagamentos e Tesouraria) na Liberty Seguros como Líder de Projetos
- Interquadram (Financeiro e contábil) Como Key-User
- Participação como líder de projeto nos processos de incorporação e integração de TI e processos da Yasuda Seguros e Marítima Seguros e no processo de integração entre a Liberty Seguros e a Indiana Seguros



**IT como fonte de
produtividade**



**Cases de
implementação**



Debate

**IT como fonte de
produtividade**



IT como fonte de produtividade em seguradoras

ERP

Digital

Mobile & Apps

Core Insurance

**Analytics
& IoT**

Soluções Cloud

BPM on SOA

Blockchain

IT como fonte de produtividade em seguradoras

BPM on SOA: Processamento de apólices real-time demanda um Roadmap de TI para suportar processamento baseado em eventos, através do uso de analytics, BPM, SOA e portais. Redução do custo operacional pela automação dos processos

Digital: Está habilitando a entrada de novos players, inclusive de pequenos participantes, com uso de portais digitais, sites de cotação comparada, seguros “peer-to-peer” e seguros em grupos em redes sociais

Mobile & Apps: Relação com o cliente passa a ser contínua, com mobilidade, mídias sociais, IoT e analytics real time. Possibilidade de seguros pontuais e influência no comportamento do segurado

IT como fonte de produtividade em seguradoras

Blockchain: Diário distribuído, Identidade Digital e Smart Contracts para suportar a reconciliação de posições contábeis, financeiras e de programa de milhagem entre os envolvidos no processo. Seguros de uso compartilhado e seguros cyber

Soluções Cloud: Permitem a implementação rápida de soluções de ERP, CRM, SRM, Analytics e Digital, como serviço, reduzindo custo de propriedade e de manutenção

IT como fonte de produtividade em seguradoras

Analytics & IoT: Seguradoras estão implementando modelos de prevenção de riscos com uso de real time Analytics e IoT em temas como telemática automotiva, análise comportamental, “wearables”, previsão do tempo, mídias sociais;

Produtos e serviços baseados em localização e IoT vão aumentar o volume de interações com clientes, como seguro auto pay-per-use. Analytics vai deixar a avaliação de riscos e controle de perdas mais granular, pessoal e efetiva

Novas fontes de produtividade Blockchain

Disruption impact scale

Magnitude

1	No change
2	Incremental improvements
3	Some critical upgrades
4	Major structural advances
5	Radical reconfiguration

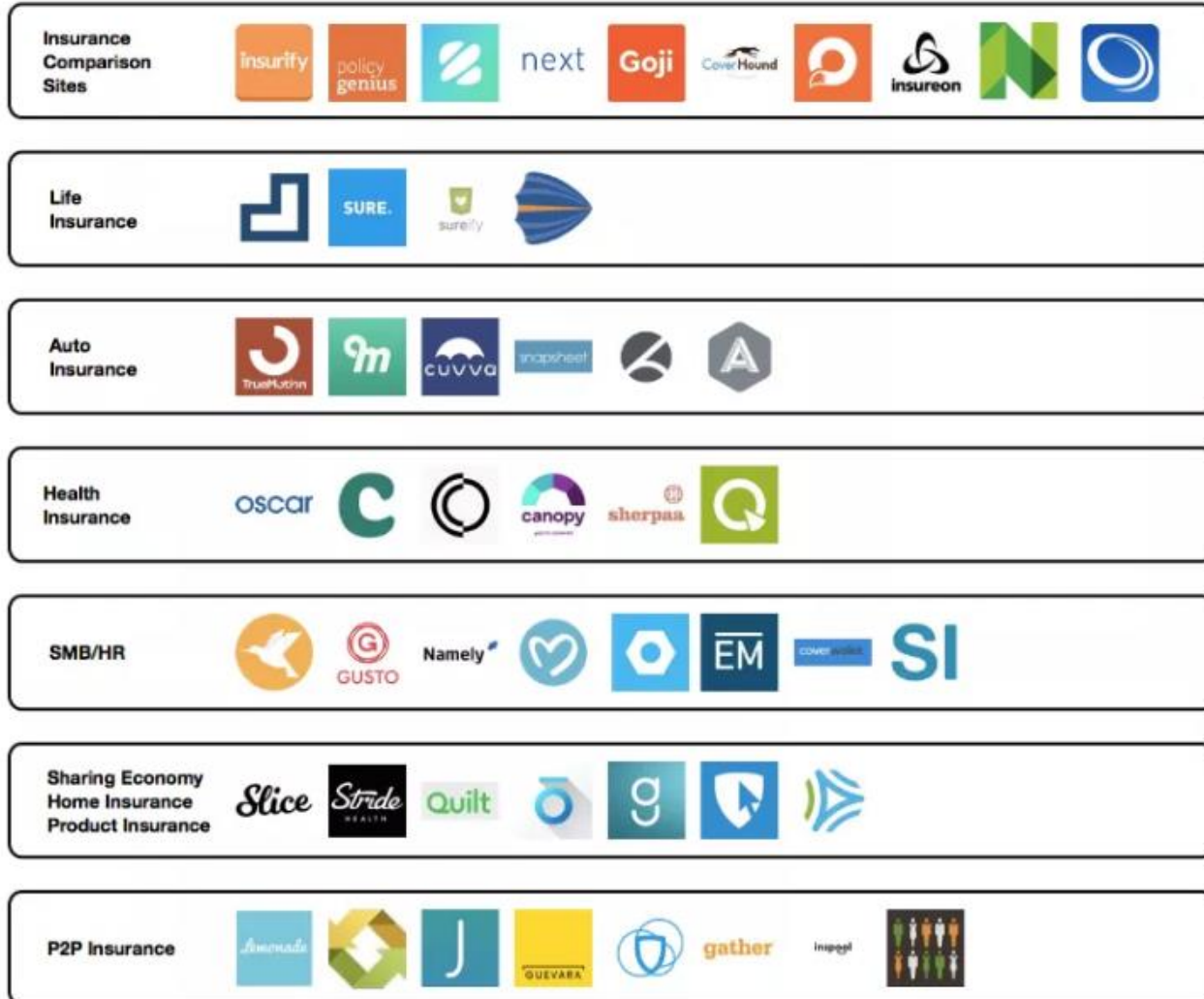


Timing

1	Beyond 10 years
2	8-10 years
3	5-7 years
4	3-4 years
5	1-2 years

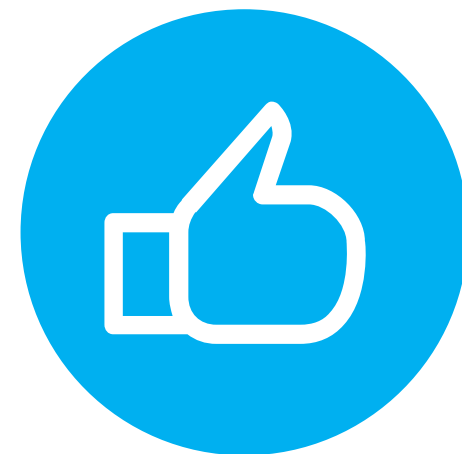


Insurtech



Fonte: McCann (2016)

Cases de implementação



ERP

Core
Insurance

1

Caixa Seguradora
Backoffice de startup digital

Cases de implementação

Caixa Seguradora (Backoffice de startup digital)

Projeto: Atualização do SAP e habilitação dos novos negócios digitais

Objetivo:

- Atualização técnica do SAP
- Implementação dos novos “negócios digitais”
- Desenvolvimento do roadmap de evolução junto ao negócio




Escopo



Principais desafios



Abordagem



Valor adicionado

- Integrador responsável por:
 - Atualizar versão das soluções SAP ECC e BW
 - Implantar novas funcionalidades cobrança e pagamentos
 - Roll-out do modelo para as novas Empresas
- Fábrica de Software
- Gestão do Projeto

Cases de implementação

Caixa Seguradora (Backoffice de startup digital)

Projeto: Atualização do SAP e habilitação dos novos negócios digitais


Objetivo:

- Atualização técnica do SAP
- Implementação dos novos “negócios digitais”
- Desenvolvimento do roadmap de evolução junto ao negócio

 Escopo

 Principais desafios

 Abordagem

 Valor adicionado

- Habilitar os processos de backoffice para o Programa Digital
- Implantar um “novo negócio” essencialmente baseado em uma experiência digital do usuário
- Sustentar o ciclo contínuo de crescimento dos resultados, impulsionado pela inovação nos produtos e serviços
- Manter uma plataforma de retaguarda ágil, atualizada e ajustada com as demandas desse novo negócio

Cases de implementação

Caixa Seguradora (Backoffice de startup digital)

Projeto: Atualização do SAP e habilitação dos novos negócios digitais


Objetivo:

- Atualização técnica do SAP
- Implementação dos novos “negócios digitais”
- Desenvolvimento do roadmap de evolução junto ao negócio

 Escopo

 Principais desafios

 Abordagem

 Valor adicionado

- Patrocínio da Diretoria Executiva
- Integrador com conhecimento técnico da solução SAP e experiência na indústria de seguros e no mercado brasileiro
- Utilização de experiências positivas desenvolvidas no Projeto de implantação pioneira da Caixa Seguradora e pelas demais que a sucederam com igual sucesso
- Proximidade com a SAP Brasil para validação, revisão e aceleração de demandas
- Controle rigoroso de atividades, avanços e riscos integrados do Projeto SAP com o Programa

Cases de implementação

Caixa Seguradora (Backoffice de startup digital)

Projeto: Atualização do SAP e habilitação dos novos negócios digitais


Objetivo:

- Atualização técnica do SAP
- Implementação dos novos “negócios digitais”
- Desenvolvimento do roadmap de evolução junto ao negócio

 Escopo

 Principais desafios

 Abordagem

 Valor adicionado

- Atualização da plataforma tecnológica para um novo ciclo
- Habilitação de novas funcionalidades da versão
- Implantação de cobrança através de cartão de crédito
- Integração online dos sistemas de “front, middle e backoffice”.
- Implantação da visão 360 graus do cliente

ERP

Core
Insurance



Yasuda Marítima Seguros
Roll-out solução SAP Backoffice

Cases de implementação

Yasuda Marítima Seguros (Roll-out solução SAP Backoffice)

Projeto: Roll-out SAP Yasuda Marítima Seguros

Objetivo:

- Roll-out da solução ERP de BackOffice, Gestão de Cobrança e Pagamentos e Gestão de Sinistros da Marítima Seguros para Yasuda Seguros no processo de fusão das empresas




Escopo



Principais desafios



Abordagem



Valor adicionado

- Integrador responsável por:
- Implementação da solução SAP
- Roll-out dos processos de negócio na solução SAP Marítima Seguros para Yasuda Seguros:
 - BackOffice (FI, CO, MM,)
 - Gestão de Cobrança e Pagamentos
 - Gestão de Sinistros
- Fábrica de Software
- Gestão da Mudança
- Gestão do Projeto e PMO

Cases de implementação

Yasuda Marítima Seguros (Roll-out solução SAP Backoffice)

Projeto: Roll-out SAP Yasuda Marítima Seguros


Objetivo:

- Roll-out da solução ERP de BackOffice, Gestão de Cobrança e Pagamentos e Gestão de Sinistros da Marítima Seguros para Yasuda Seguros no processo de fusão das empresas

 Escopo

 Principais desafios

 Abordagem

 Valor adicionado

- Arquitetura sistêmica complexa
- Cenários com diversos sistemas legados, interfaces SAP inbound e outbound
- Concorrência de outros projetos interdependentes associados ao processo de fusão da Yasuda Seguros e Marítima Seguros:
 - Projeto de Emissão
 - Portal Web para o seguro do veículo;
 - Sustentação;
 - Projetos de infraestrutura
- Mobilização e alocação de 100 recursos diretamente envolvidos entre consultores, usuários chave, recursos de TI, usuários finais e Diretoria

Cases de implementação

Yasuda Marítima Seguros (Roll-out solução SAP Bacloffice)

Projeto: Roll-out SAP Yasuda Marítima Seguros


Objetivo:

- Roll-out da solução ERP de BackOffice, Gestão de Cobrança e Pagamentos e Gestão de Sinistros da Marítima Seguros para Yasuda Seguros no processo de fusão das empresas

 Escopo

 Principais desafios

 Abordagem

 Valor adicionado

- Patrocínio da Diretoria Executiva;
- Integrador com conhecimento técnico da solução SAP e experiência na indústria de seguros e no mercado brasileiro
- Proximidade com a SAP Brasil com aporte de arquiteto e especialistas insurance na construção da solução
- Controle rigoroso de atividades, avanços e riscos integrados do Projeto SAP com o Programa dos demais projetos em andamento

Cases de implementação

Yasuda Marítima Seguros (Roll-out solução SAP Backoffice)

Projeto: Roll-out SAP Yasuda Marítima Seguros


Objetivo:

- Roll-out da solução ERP de BackOffice, Gestão de Cobrança e Pagamentos e Gestão de Sinistros da Marítima Seguros para Yasuda Seguros no processo de fusão das empresas

 Escopo

 Principais desafios

 Abordagem

 Valor adicionado

- Fortalecimento do desempenho e da posição da Sompo Japan no mercado brasileiro
- Alavancar ambas as marcas e competências de cada empresa
- Sinergia significativa para reduzir os custos administrativos de ambas as empresas no processo de incorporação:
- Aumento do valor e satisfação do cliente
 - Aumento da produção no médio prazo
 - Melhora da retenção e aquisição de novos clientes
 - Crescimento constante na participação de mercado

Mobile &
Apps

Soluções
Cloud



Yasuda Marítima Seguros
Projeto Sales Force

Cases de implementação

Yasuda Marítima Seguros (Projeto Sales Force)

- **Objetivos de negócio:**
 - Aumentar e melhorar o **relacionamento** com o corretor
 - Manter um nível de **qualidade** de serviços e produtos acima da média do mercado
 - Ter **agilidade** em toda cadeia do processo de seguro (Venda, Aceitação, Emissão, Cobrança, atendimento e Sinistro)
 - Aumentar e manter a **proximidade** com o cliente
 - **Cuidar** do nosso cliente e de tudo que é relevante para ele

Cases de implementação

Yasuda Marítima Seguros (Projeto Sales Force)

- Como o Back office contribui para atender o negócio?
 - Melhorar o relacionamento com os corretores, disponibilizando um portal mais eficiente e amigável onde atenda todas as necessidades do corretor de forma simples.
 - Utilizar processos e sistemas eficientes e **ágeis**, disponibilizando soluções às diversas necessidades operacionais, regulatórias e de negócio. Se mostrar **próximo e presente**.
 - Disponibilizar aplicativos mobile que seja interativo com o cliente em qualquer momento (ex. informar-lhe sobre uma parcela vencida; que seu carro já está disponível para retirada, que na próxima semana terá uma corrida de 6K na sua cidade; que seu último checkup foi a 1 ano; etc).
 - Ter comunicação **interativa** com o cliente/corretor via SMS, Mobile, e-mail, portal onde, em um simples toque, ele te sua situação resolvida(ex. acerto de uma parcela em atraso; autorização de um concerto de carro; renovação de um seguro; aceitação em participar em curso sobre sustentabilidade).

Cases de implementação

Yasuda Marítima Seguros (Projeto Sales Force)

- Como o Back office contribui para atender o negócio?
 - Utilizar big data, analytics e credit score para ter uma visão completa do nossos cliente (atual e potencial), carteira, resultados e etc.
 - **Cuidar e conhecer** individualmente de cada cliente

Mobile &
Apps

Digital



Caixa Seguradora
Seguradora Digital Youse

Cases de implementação

Caixa Seguradora (Seguradora Digital Youse)

- **Fatores críticos de sucesso para Seguradoras Digitais:**
 - “Customer Centric”
 - Organização focada no cliente
 - Abordagem frequente de marketing focado no cliente
 - Gestão de performance
 - Inovação Frequente
 - Teste e aprenda
 - Potencialize conhecimento e pesquisas de clientes
 - Inovação de precificação
 - Habilidade por TI
 - Front-end de última geração
 - Experiência multicanal perfeita
 - Processos end-to-end digitalizados
 - Ações e decisões habilitadas por Analytics

Debate



Debate

1 Quais objetivos de negócio motivaram a realização dos projetos?

3 Quais foram as principais dificuldades enfrentadas?

2 Quais os principais benefícios auferidos?

4 Como TI pode contribuir com o Backoffice para suportar o negócio?



Quais objetivos de negócio motivaram a realização dos projetos?



Quais os principais benefícios auferidos?

3

Quais foram as principais dificuldades enfrentadas?



Como TI pode contribuir com o Backoffice para suportar o negócio?

Referências

Deloitte (2016) 'Disaggregating fintech: Brighter shades of disruption', Deloitte Center for Financial Services.

Harris-Ferrante, K. (2016) 'Insurers are moving from risk response to risk prevention through digital transformation', Gartner, 21 March.

McCann, C. (2016) 'A Market Map of Insurance Startups', Fintechna 23 May 2016. Available at: <http://shoutout.fintechna.com/2016/05/23/> (Accessed on June 21 2016).

Muito Obrigado!