

Governança de TIC

WINTERTHUR

Observações:

- Atividade em grupo (max. 5 alunos)
- Valor: 10 pontos (entra no cálculo da média das notas ADO)
- As respostas deverão ser feitas em MS-Word e armazenadas em .pdf. Não serão aceitas cópias (fotos) de caderno.
- A atividade deverá conter uma capa contendo o nome da instituição (SENAC), o nome do curso, o nome da disciplina, o título do trabalho a data o local e os componentes do grupo.
- A atividade deverá ser entregue exclusivamente por meio do BlackBoard.

O grupo segurador suíço WINTERTHUR, subsidiário do Credit Suisse, vende soluções personalizadas de seguros residenciais, de vida, de benefícios de funcionários e transferência de risco a grandes empresas nacionais e multinacionais. Mantém registros sobre, no mínimo, 70 a 80 funcionários por cliente e precisa saber trabalhar com informações de diferentes países.

O grupo vem enfrentando crescente pressão de novos concorrentes e a necessidade de fornecer aos clientes mais serviços e maior valor. A Diretoria resolveu implementar um sistema de informação que funcione internacionalmente e possa monitorar quaisquer interações de vendas que houver entre o grupo Winterthur e um cliente. Se por exemplo, uma empresa adquirir um pacote de seguro do grupo, todos representantes de vendas deverão ter acesso a essa informação antes de fazer uma apresentação de vendas sobre qualquer outro produto de seguro para outro contato dentro da mesma empresa. Compartilhando sem descontinuidade as informações sobre clientes com suas equipes em todo o mundo, a seguradora deverá poder criar perfis globais de clientes importantes e desenvolver produtos e serviços para atender a necessidades específicas de cada um.

Por meio desse modelo, a Diretoria da empresa deseja estabelecer medição e controle para cumprimento de metas atreladas à estratégia empresarial.

O grupo WINTERTHUR também está resolvida a melhorar seus processos junto aos clientes, e poder responder a suas perguntas durante todo o processo de contratação de seguros por meio de um Serviço de atendimento ao cliente (SAC) para poder verificar a situação de qualquer contrato e responder imediatamente às perguntas dos clientes.

EXERCÍCIO

1- ESTRATÉGIA PARA DEFINIÇÃO DO MODELO DE TIC

- a) Cada GRUPO deve especificar uma estratégia que pode auxiliar na definição dos requisitos de um modelo de Governança em TIC, com a ação organizacional que deve ser executada, as estratégias elencadas e como a TIC pode auxiliar na execução das atividades para a obtenção dos resultados desejados.

Ação	Estratégia	Requisito
O que se deseja	Como se deseja	O que a TIC deve Prover

- a) Na especificação de cada Ação, o GRUPO deve refletir acerca de como a TIC será utilizada no Processo de Tomada de Decisão (Estratégia), enfim, refletir para que servirá a TIC a ser implementada (Requisito).
- b) Descrever cada bloco funcional no slide.
- c) Apresentar as funcionalidades que a TIC deve desempenhar.
- d) Definir indicadores relacionados com a funcionalidade selecionada (O que deve ser mensurado? Quais as variáveis relacionadas com a funcionalidade escolhida? Ex.: medições das entregas de produtos e serviços aos clientes, etc).