

OpenInsurance

Plataforma de Coleta de Métricas
Indicadores de Fase 3

Agenda

1. Visão Geral
2. Funil Iniciação Serviços Pós Venda
3. Funil Cotação e Contratação
4. Mudanças complementares
5. Demonstração
6. Próximos passos e espaço para dúvidas

O workshop será apresentado pela **Peers** e pela **Capco**, fornecedor responsável pelo desenvolvimento da iniciativa

Ao final da agenda teremos uma sessão dedicada à discussão de **dúvidas específicas** das participantes

Sejam bem-vindos à agenda de orientação técnica para os **Indicadores de Fase 3 na Plataforma de Coleta de Métricas (PCM)**



Objetivos: Apresentação e demonstração do modelo operacional para reporte das métricas para os fluxos de Fase 3 à PCM



Duração: 1 hora, incluindo contextualização, demonstração prática e espaço para perguntas e esclarecimentos



Gravação: A sessão será gravada e disponibilizada para consulta posterior no **Portal do Desenvolvedor**



Dúvidas? Para maior fluidez da apresentação, pedimos que envie sua dúvida no chat ou aguarde o momento reservado para perguntas

OpenInsurance

Plataforma de Coleta de Métricas
Indicadores de Fase 3

Agenda

1. Visão Geral
2. Funil Iniciação Serviços Pós Venda
3. Funil Cotação e Contratação
4. Mudanças complementares
5. Demonstração
6. Próximos passos e espaço para dúvidas

Contexto

Em continuidade à iniciativa de implementação dos **indicadores de Fase 3 na Plataforma de Coleta de Métricas (PCM)**, este workshop tem por objetivo instruir às participantes quanto ao **processo de reporte** dos dados de **funil de consentimentos** destes fluxos

Com base nas **definições estabelecidas** junto às participantes e **GT's de Tecnologia e UX**, a iniciativa está estruturada em 4 frentes:

01

Funil Iniciação de Serviços Pós Venda

Métricas referentes às jornadas de consentimento dos fluxos de Endosso, Sinistro, Sorteio e Resgate

02

Funil Cotação e Contratação

Métricas referentes às jornadas de consentimento dos fluxos de Cotação e Contratação, segmentadas em Lead e Firme

03

Mudanças Complementares

Alterações no modelo vigente de reporte ao funil de Fase 2, para segmentação de dados em relação à Fase 3

04

Métricas Quantitativas

Sem impactos
Segue o modelo atual de reporte na API de Métricas Transacionais de Fase 2, englobando os dados de Fase 3

Contexto

Em continuidade à iniciativa de implementação dos **indicadores de Fase 3 na Plataforma de Coleta de Métricas (PCM)**, este workshop tem por objetivo instruir às participantes quanto ao **processo de reporte** dos dados de **funil de consentimentos** destes fluxos

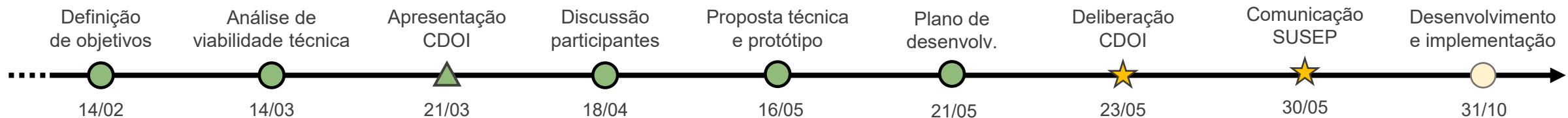
Com base nas **definições estabelecidas** junto às participantes e **GT's de Tecnologia e UX**, a iniciativa está estruturada em 4 frentes:



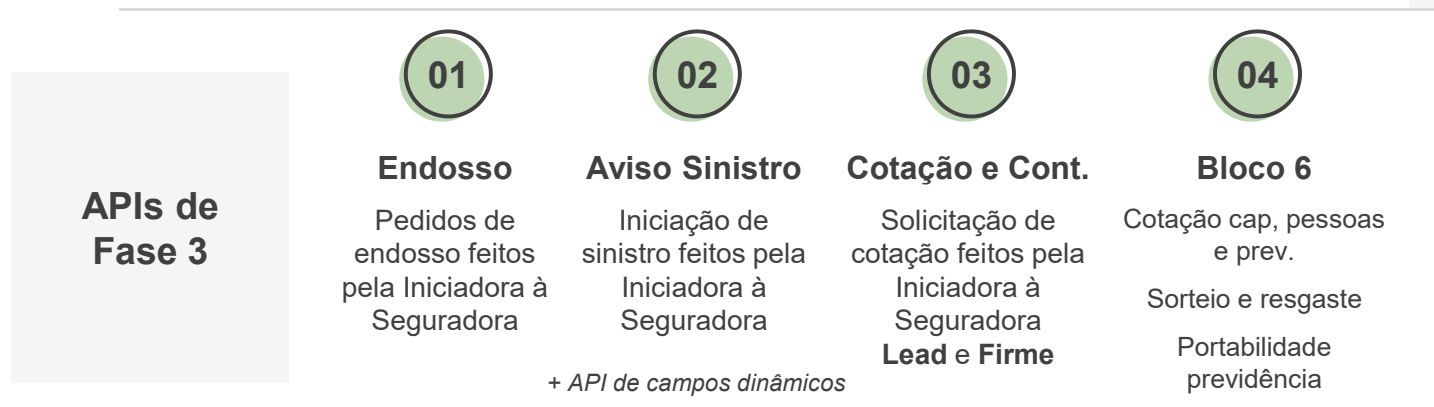
Foco do workshop

Em razão da complexidade de conceitos e impactos associados às implementações, a presente agenda terá como foco os itens 1, 2 e 3

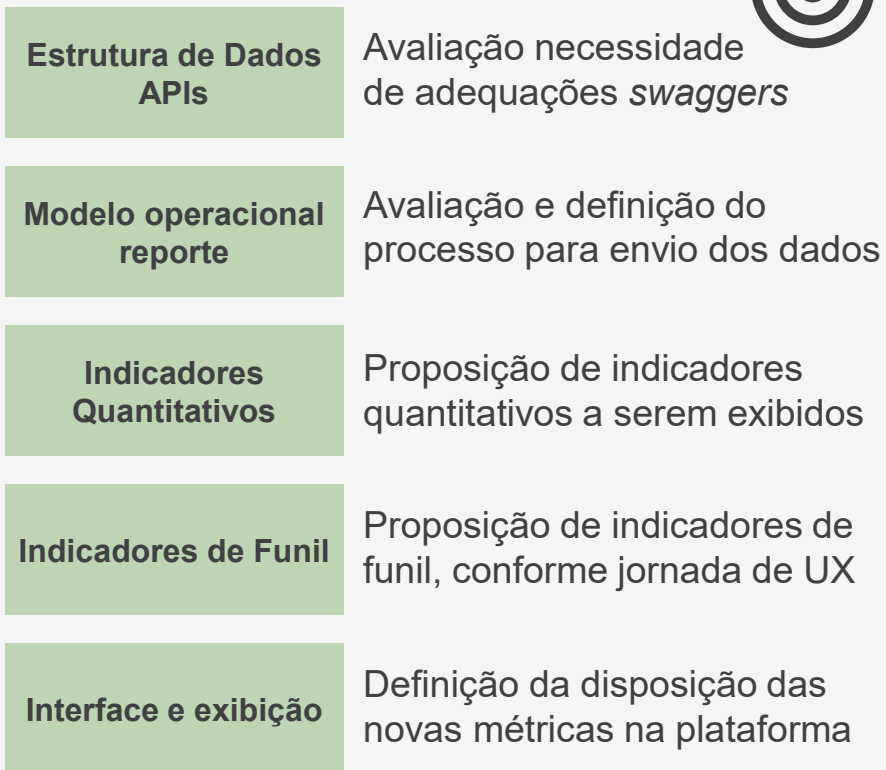
Plano de Trabalho



Inputs construção proposta



Requisitos discutidos



Reportes da PCM atual



Métricas Transacionais

Reporte volumétrico das interações entre as sociedades participantes



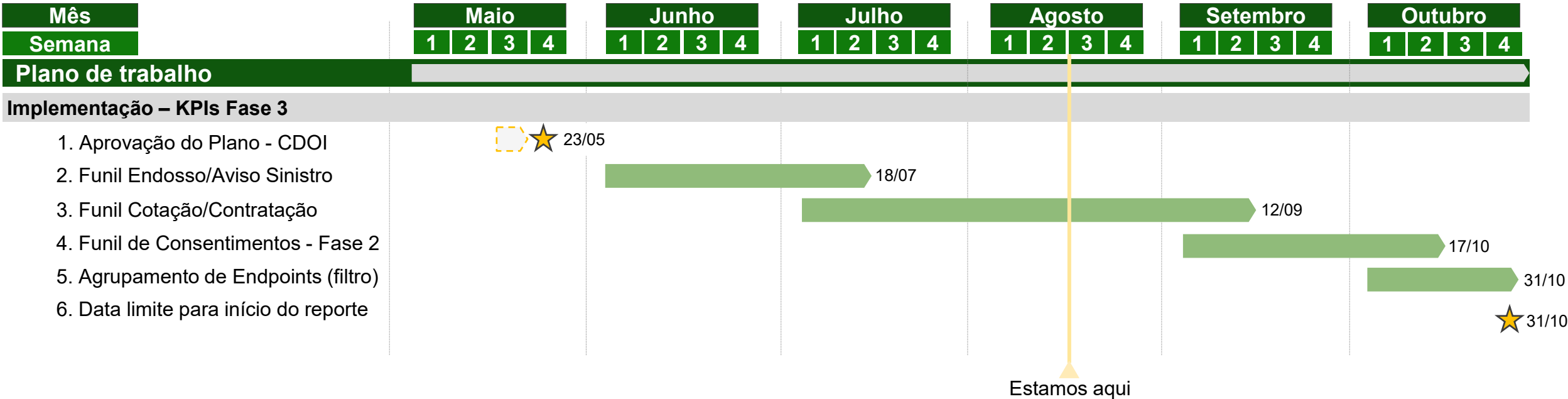
Funil de Consentimentos

Reporte detalhado das etapas da jornada de consentimento entre as participantes

*Ambas API's contendo opção de reporte de papéis distintos (client e server) e volumetria (event e batch)

Após as **definições funcionais do escopo**, realizadas na etapa de concepção do protótipo, foi estimado o esforço técnico e **plano para implementação** na **PCM**, o qual foi submetido à **aprovação** do **GT de Tecnologia** e **Conselho Deliberativo**

Plano de Implementação



Observações

- O **desenvolvimento de todas as APIs de reporte foi priorizado** no cronograma, de forma a permitir que às participantes se preparem de forma antecipada à data limite para início do reporte, estabelecida pela SUSEP

Visão geral

Frentes de trabalho – Implementação indicadores de Fase 3 na PCM

Funil Iniciação de Serviços Pós Venda

- 01** Impactos
- Nova seção
 - Estrutura dados
 - Modelo operacional reporte



Resumo

- Criação de seção específica para Iniciação de Serviços de forma geral (englobando os fluxos de Endosso, Aviso de Sinistro, Sorteio e Resgate)
- **Mudanças:**
 - Inclusão etapas de iniciação nos reportes à API atual do Funil
 - Inclusão do campo *permissions* (finalidade) do consentimento nos reportes

Funil Cotação e Contratação

- 02** Impactos
- Nova seção
 - Estrutura dados
 - Modelo operacional reporte



Resumo

- Criação de seção específica para dados de Cotação e Contratação, com segmentação entre Lead e Fimre
- **Mudanças:**
 - Criação de nova API de reporte, específica para etapas de Cotação e Contratação
 - Inclusão do campo *permissions* (finalidade) do consentimento, *webhook* e *quoteID* nos reportes

Mudanças Complementares – Fase 2

- 03** Impactos
- Nova seção
 - Estrutura dados
 - Modelo operacional reporte

```

CreateConsent {
  data {
    {
      loggedUser*
      businessEntity
      permissions*
      expirationDateTime*
      endorsementInformation
      claimNotificationInformation
      withdrawalLifePensionInformation
      raffleCapitalizationTitleInformation
    }
  }
}

```

Resumo

- Alterações no modelo vigente de reporte ao funil de Fase 2, para segmentação em relação à Fase 3
- **Mudanças:**
 - Inclusão do campo *permissions* (finalidade) do consentimento nos reportes

Nota: não haverá alterações nas permissões de visualização de dados dos perfis de acesso existentes

OpenInsurance

Plataforma de Coleta de Métricas
Indicadores de Fase 3

Agenda

1. Visão Geral
2. Funil Iniciação Serviços Pós Venda
3. Funil Cotação e Contratação
4. Mudanças complementares
5. Demonstração
6. Próximos passos e espaço para dúvidas

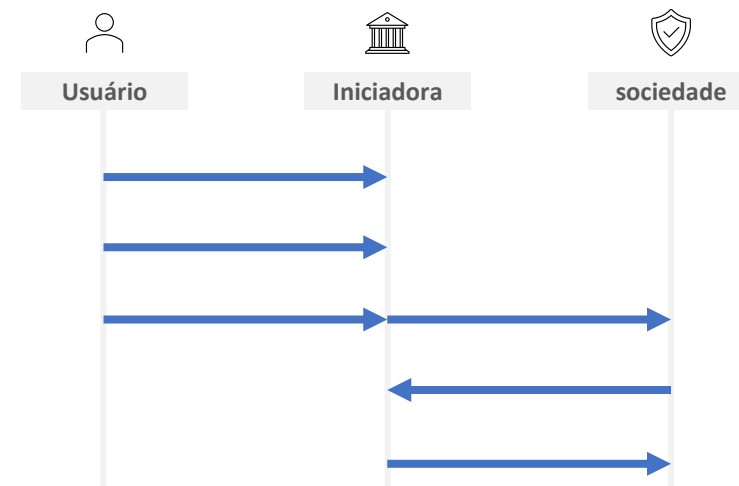
Funil Iniciação de Serviços Pós Venda

Jornada do usuário

Diagrama de Fluxo

Legenda: ■ Frontend ■ Backend

1	Usuário se autentica junto à iniciadora e seleciona o serviço desejado
2	Usuário indica querer endossar uma apólice previamente compartilhada
3	Usuário faz o detalhamento do endosso e é redirecionado para a sociedade
4	Sociedade confirma o pedido de endosso e redireciona o usuário de volta para a Iniciadora
5	Iniciadora apresenta o protocolo gerado pela sociedade e redireciona o usuário para a congênere



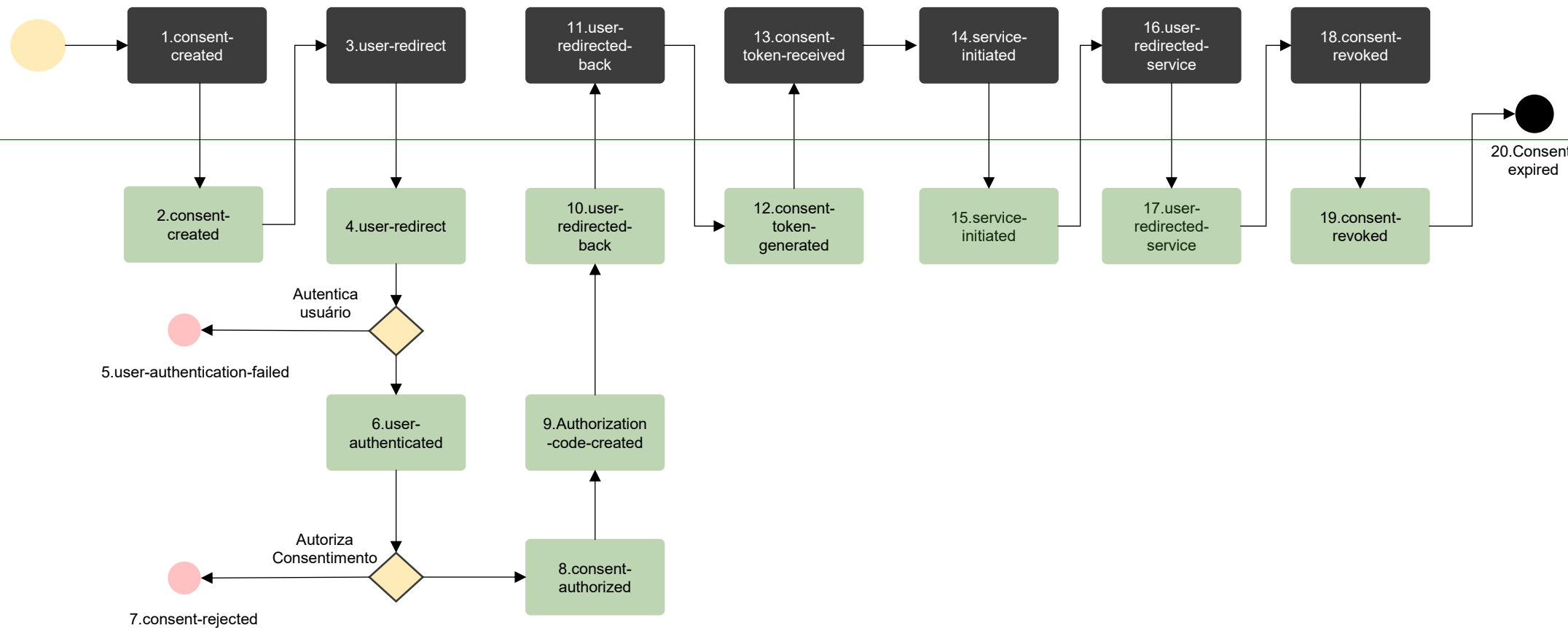
Nota: considerado jornada com compartilhamento prévio de dados (ou seja, etapa de transmissão dos dados do cliente já ocorreu, e deve ser mantida reportada no funil de Dados cadastrais e Transacionais)

Funil Iniciação de Serviços Pós Venda

Steps da jornada

CLIENT

SERVER



Funil Iniciação de Serviços Pós Venda

Steps da jornada

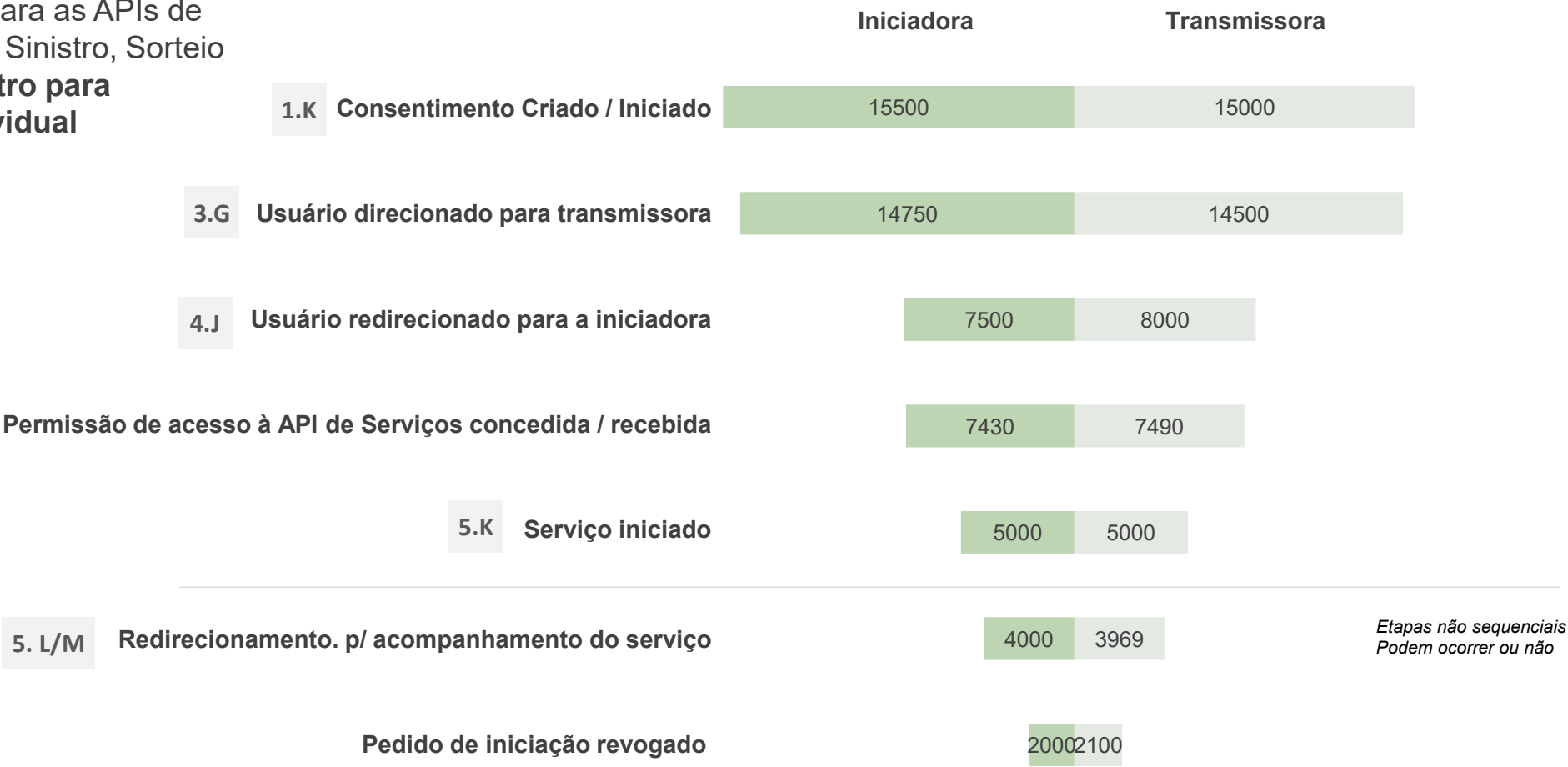
ETAPAS DO FUNIL DE CONSENTIMENTO					
ETAPAS CLIENT	EVENTO		ETAPAS SERVER	O QUE É?	CORRELAÇÃO GUIA UX
consent-created	1	2	consent-created	Consentimento criado / iniciado	Etapa 1.K: escolha do serviço a ser iniciado
user-redirected	3	4	user-redirected	Usuário direcionado para transmissora	Etapa 3.G: redirecionamento do usuário para a sociedade transmissora
		5	User-authentication-failed	Falha na autenticação do usuário	(Evento interno da seguradora)
		6	User-authenticated	Usuário autenticado	Etapa 4.H: autenticação do usuário junto à transmissora
		7	consent-rejected	Consentimento rejeitado na transmissora	(Evento interno da seguradora)
		8	consent-authorized	Consentimento autorizado na transmissora	Etapa 4.I: confirmação do pedido de endosso junto à sociedade
		9	authorization-code-created	Código de autorização criado	(Evento interno da seguradora)
user-redirected-back	11	10	user-redirected-back	Usuário redirecionado de volta	Etapa 4.J: redirecionamento do usuário para a sociedade iniciadora
consent-token-received	13	12	consent-token-generated	Permissão de acesso à API de Serviços concedida / recebida (anterior: Token de consentimento transmitido/recebido)	(Evento interno da seguradora, enviado à iniciadora)
service-initiated	14	15	service-initiated	Serviço iniciado	Etapa 5.K: confirmação do pedido de endosso junto à sociedade
user-redirected-service	16	17	user-redirected-service	Redirecionamento. p/ conclusão iniciação	Etapa 5.L/M: redirecionamento do usuário para a congênere
consent-revoked	18	19	consent-revoked	Pedido de iniciação revogado	(Evento do cliente de revogação do consentimento criado)

Funil Iniciação de Serviços Pós Venda

Gráfico do funil

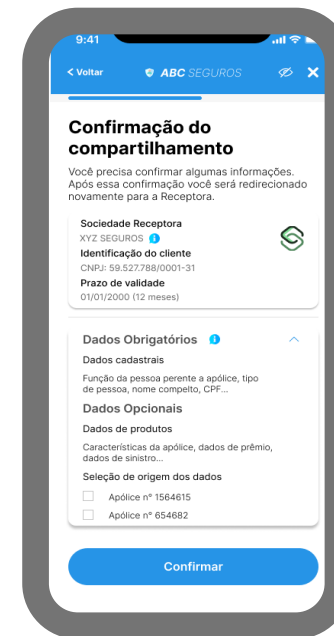
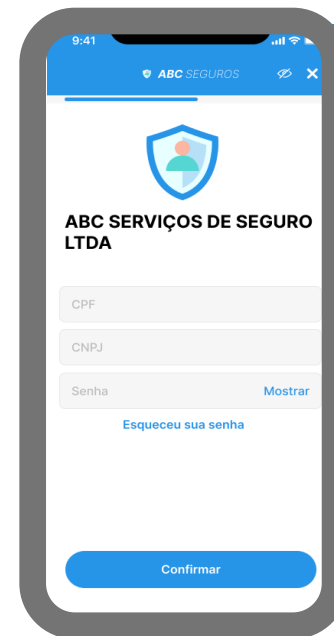
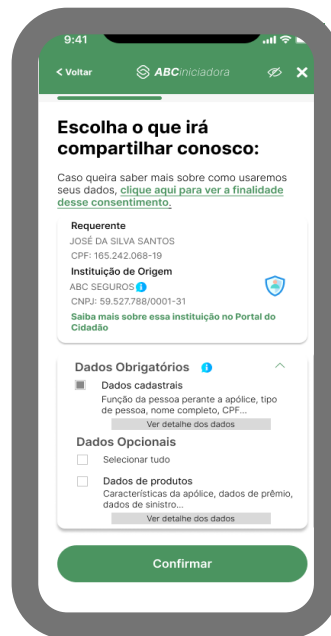
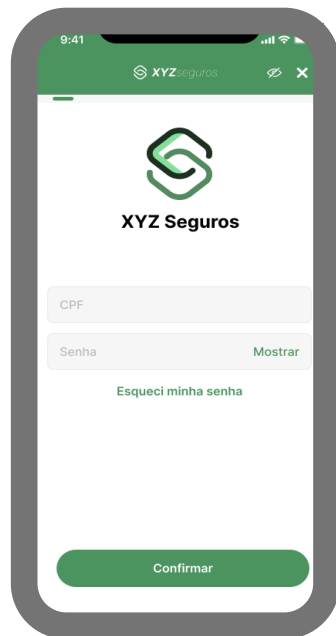
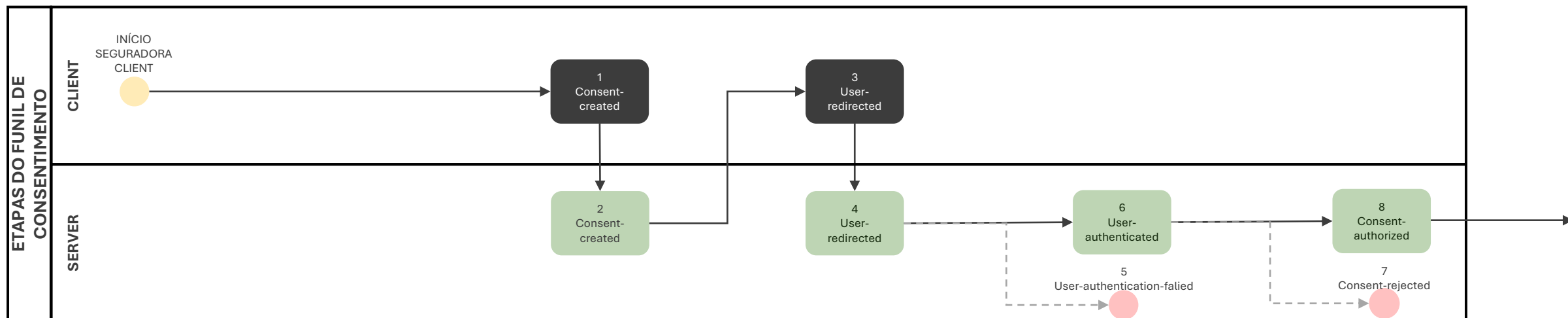
Funil: Iniciação de Serviços Pós Venda

Gráfico unificado para as APIs de Endosso, Aviso de Sinistro, Sorteio e Resgate, com **filtro para visualização individual**



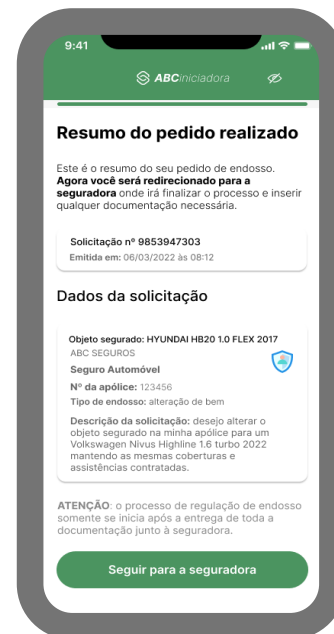
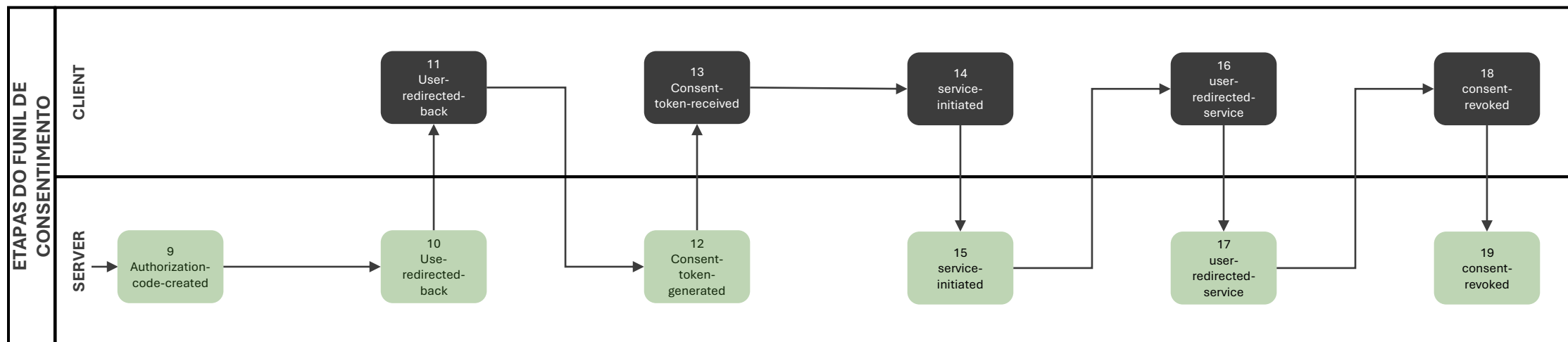
Funil Iniciação de Serviços Pós Venda

Etapas que geram reportes no fluxo de consentimento



Funil Iniciação de Serviços Pós Venda

Etapas que geram reportes no fluxo de consentimento



OpenInsurance

Plataforma de Coleta de Métricas
Indicadores de Fase 3

Agenda

1. Visão Geral
2. Funil Iniciação Serviços Pós Venda
3. Funil Cotação e Contratação
4. Mudanças complementares
5. Demonstração
6. Próximos passos e espaço para dúvidas

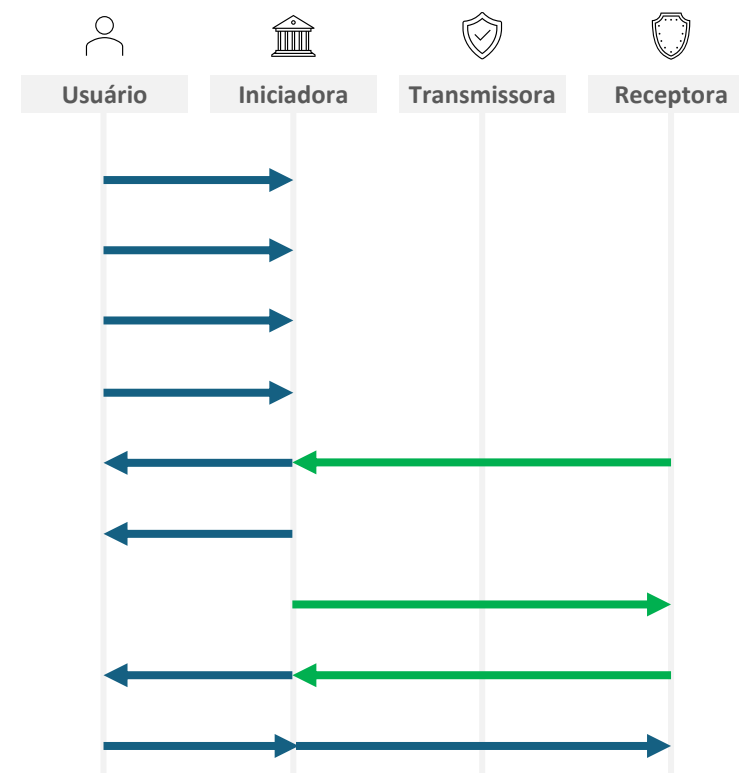
Funil Cotação e Contratação

Jornada do usuário

Diagrama de Fluxo

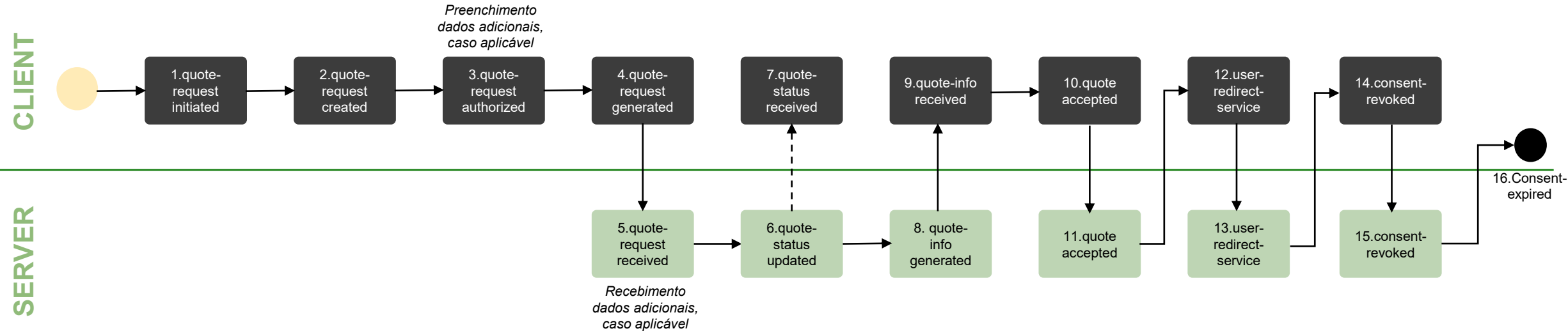
Legenda: ■ Frontend ■ Backend

1	Usuário se autentica junto à iniciadora e seleciona o serviço e o produto desejados
2	Usuário seleciona as sociedades com as quais deseja fazer uma cotação
3	Usuário é apresentado aos consentimentos vigentes e opta por não fazer um novo compartilhamento
4	Usuário define o objeto da cotação
5	Sociedades escolhidas no passo 2 pedem dados adicionais ao usuário através da iniciadora
6	Iniciadora pede consentimento para enviar dados do usuário para as sociedades escolhidas no passo 2
7	Iniciadora gera o lead para as Receptoras, que consomem os dados do usuário e avaliam o risco
8	Sociedades enviam cotação ou recusa para que Iniciadora apresente ao usuário
9	Usuário é redirecionado para ambiente controlado pela congênere que ofereceu a cotação escolhida



Funil Cotação e Contratação

Steps da jornada



Funil Cotação e Contratação

Steps da jornada

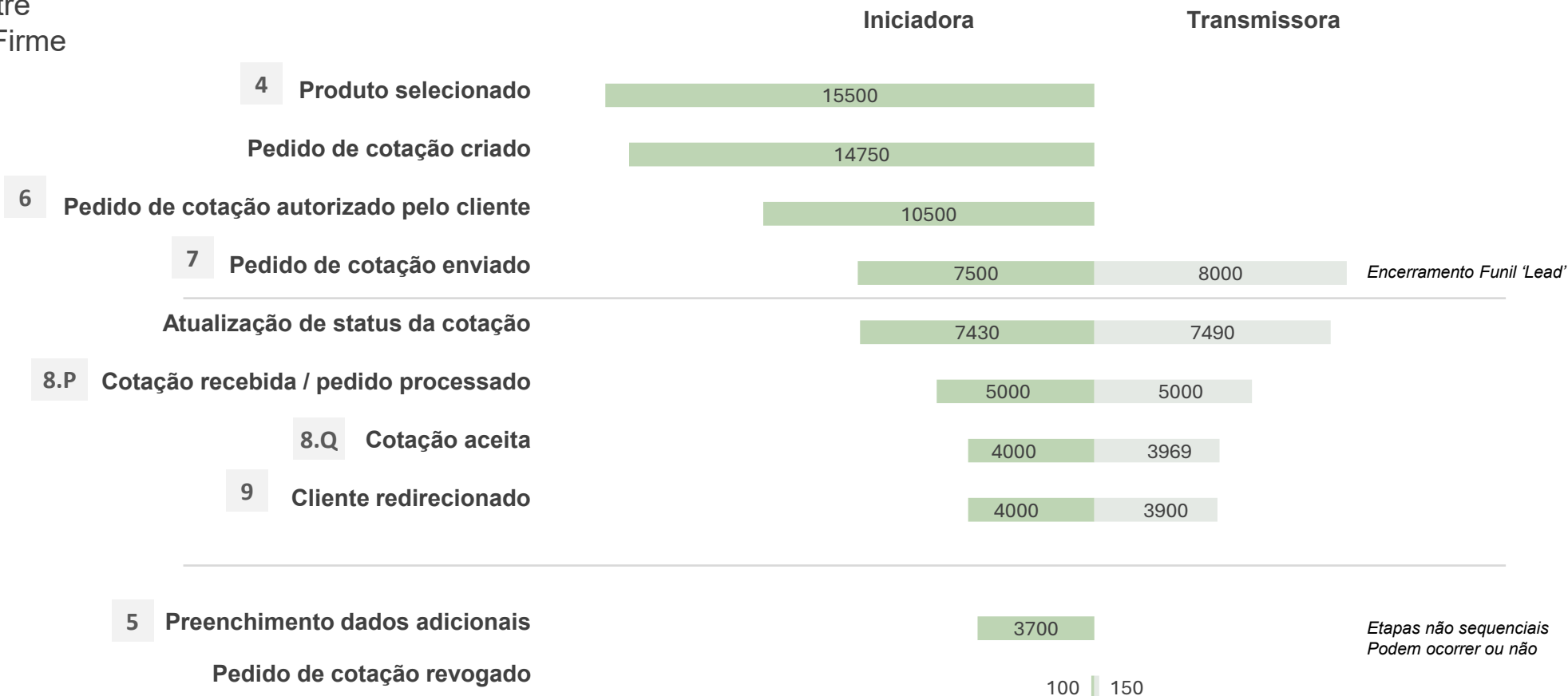
ETAPAS DO FUNIL DE CONSENTIMENTO					
ETAPAS CLIENT (INICIADORA)	EVENTO		ETAPAS SERVER (TRANSMISSORA)	DESCRIÇÃO	CORRELAÇÃO GUIA UX
quote-request initiated	1			Produto selecionado	Etapa 4: Usuário define o objeto da cotação
quote-request created	2			Pedido de cotação criado	(Evento interno da iniciadora)
quote-request authorized	3			Pedido de cotação autorizado pelo cliente	Etapa 6: Iniciadora pede consentimento para enviar dados do usuário para as sociedades escolhidas no passo 2
quote-request generated	4	5	quote-request received	Pedido de cotação enviado	Etapa 7: Iniciadora gera o lead para as Receptoras, que consomem os dados do usuário e avaliam o risco
quote-status received	7	6	quote-status generated	Atualização de status da cotação	(Evento interno da transmissora e envio à iniciadora)
quote-info received	9	8	quote-info generated	Cotação recebida / Pedido processado	Etapa 8: Sociedades enviam cotação ou recusa para que Iniciadora apresente ao usuário P: apresentação das cotações recebidas ao usuário
quote accepted	10	11	quote accepted	Cotação aceita	Etapa 8: Sociedades enviam cotação ou recusa para que Iniciadora apresente ao usuário Q: confirmação da cotação escolhida junto à sociedade
user-redirected-service	12	13	user-redirected-service	Cliente redirecionado	Etapa 9: Usuário é redirecionado para ambiente controlado pela congênere que ofereceu a cotação escolhida
consent-revoked	14	15	consent-revoked	Consentimento revogado	(Evento do cliente na iniciadora e envio à transmissora)
consent-expired	16			Consentimento expirado	(Evento de expiração do consentimento após período definido na criação)
ETAPAS NÃO SEQUENCIAIS NO GRÁFICO					
additional-info	OPC			Preenchimento dados adicionais	Etapa 5: Sociedades escolhidas no passo 2 pedem dados adicionais ao usuário através da iniciadora
consent-revoked	14	15	consent-revoked	Pedido de cotação revogado	(Evento do cliente de revogação do consentimento criado)

Funil Cotação e Contratação

Gráfico do funil

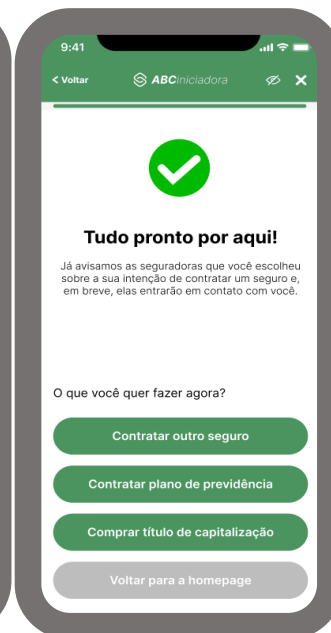
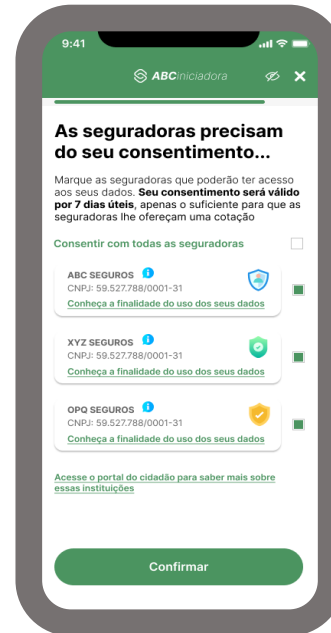
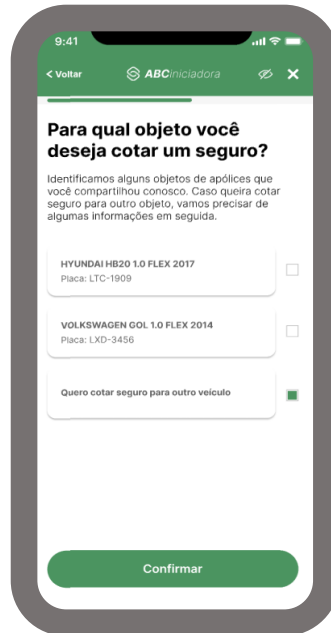
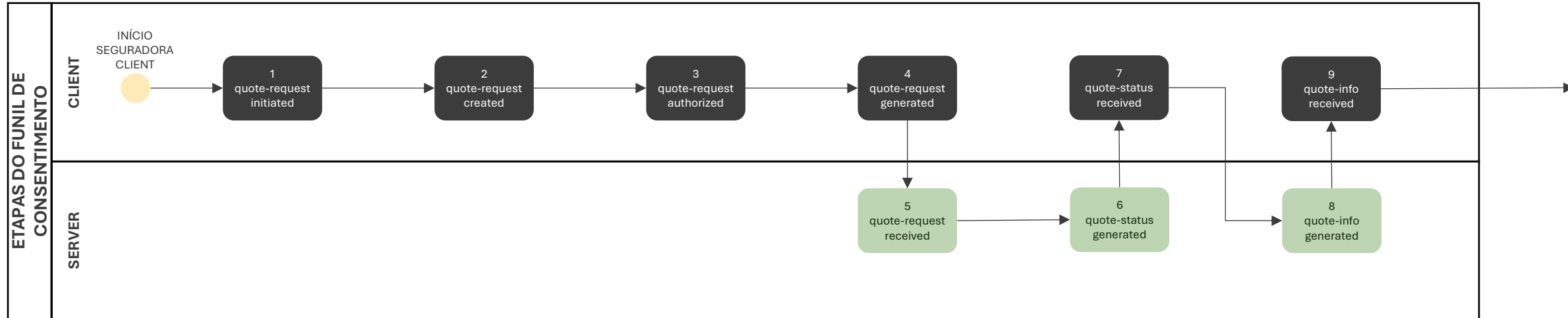
Funil: Cotação e Contratação

Criação de gráfico com **segmentação** entre cotações Lead e Firme



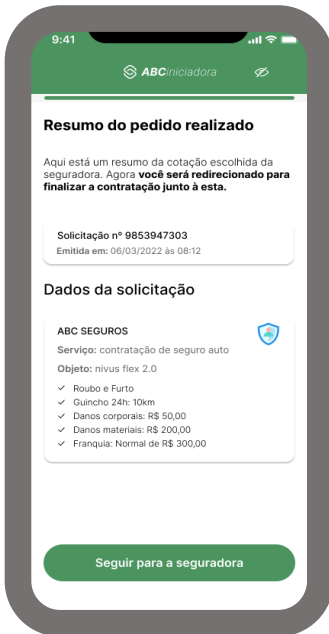
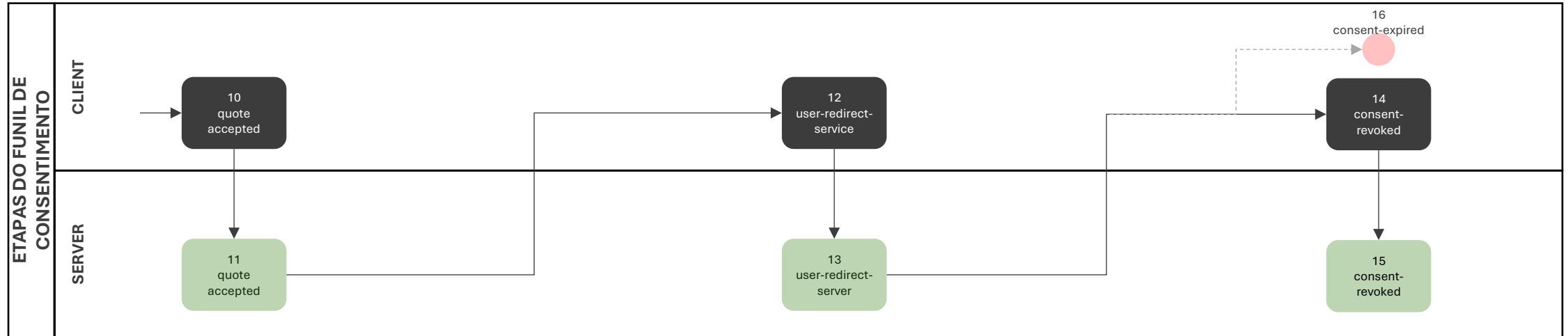
Funil Cotação e Contratação

Etapas que geram reportes no fluxo de consentimento



Funil Cotação e Contratação

Etapas que geram reportes no fluxo de consentimento



OpenInsurance

Plataforma de Coleta de Métricas
Indicadores de Fase 3

Agenda

1. Visão Geral
2. Funil Iniciação Serviços Pós Venda
3. Funil Cotação e Contratação
4. Mudanças complementares
5. Demonstração
6. Próximos passos e espaço para dúvidas

Mudanças Complementares – Fase 2

Alteração no modelo atual de reporte API do Funil de Consentimentos

Devido à **similaridade entre as etapas** da jornada de consentimentos de iniciação de serviços de pós venda (Endosso, Aviso de Sinistro, Sorteio e Resgate) e dados cadastrais (fase 2), ficou estabelecido a **utilização da API atual de Funil de Consentimentos da Fase 2** para estes fluxos, visando simplificação técnica.

Para possibilitar a segmentação dos dados entre as fases, foi definido a **inclusão do campo 'permission'** nos reportes à PCM para os **dados de Fase 2**

```
{
  "consentId": "urn:bancoex:C10033123",
  "step": "consent-created",
  "correlationId": "577869e5-4c63-4b19-9235-a18d22c80986",
  "additionalInfo": {
    "consent-user": "invalid-credentials",
    "authentication-failure-reason": "invalid-credentials",
    "user-redirected-back-status": "success",
    "token-kind": "consent-token",
    "rejected-by": "user",
    "revoked-by": "user",
    "expired-by": "authorization-timeout"
  },
  "timestamp": "2022-11-07T17:26:32Z",
  "clientOrgId": "1fb79963-4bff-4204-9370-93aceb8a2f0d",
  "clientSSId": "2a59c2a3-529f-41c6-97e3-77395e9951ca",
  "serverOrgId": "ff66b95a-d817-4fbc-949a-c5912e240189",
  "serverASId": "f8cd7b48-197d-419b-8680-f42226111b6f",
  "permissions": "CUSTOMERS_PERSONAL_IDENTIFICATIONS_READ"
}
```

Período de convivência e transição

[https://ingestion-api.opinbrasil.com.br/event-api/v1/\[...\]](https://ingestion-api.opinbrasil.com.br/event-api/v1/[...])

Fase 2 – sem alterações

Descontinuação v1

[https://ingestion-api.opinbrasil.com.br/event-api/v2/\[...\]](https://ingestion-api.opinbrasil.com.br/event-api/v2/[...])

Fase 2 – com **permissions** **opcional**
Fase 3 – exceto Cotação

Fase 2 – com **permissions**
Fase 3 – exceto Cotação

OpenInsurance

Plataforma de Coleta de Métricas
Indicadores de Fase 3

Agenda

1. Visão Geral
2. Funil Iniciação Serviços Pós Venda
3. Funil Cotação e Contratação
4. Mudanças complementares
5. **Demonstração**
6. Próximos passos e espaço para dúvidas

Versionada

Nova

Nova

API	Descrição	Endpoint	Forma de envio	Client	Server
Coleta de Métricas Transacionais	Reporte volumétrico / métricas quantitativas das interações entre as sociedades participantes	https://ingestion-api.opinbrasil.com.br/report-api/v1/[...]	Event report unitário	Envio de report unitário como receptora [...] /client-event	Envio de report unitário como transmissora [...] /server-event
			Batch report em massa	Envio de report em massa como receptora [...] /client-batch	Envio de report em massa como transmissora [...] /server-batch
Funil Consentimentos Fase 2 Dados Cadastrais e Transacionais	Reporte detalhado das etapas da jornada de consentimento entre as participantes de Fase 2	https://ingestion-api.opinbrasil.com.br/event-api/v1/[...] https://ingestion-api.opinbrasil.com.br/event-api/v2/[...] a partir de 01/11	Event report unitário	Envio de report unitário como receptora [...] /client-event	Envio de report unitário como transmissora [...] /server-event
			Batch report em massa	Envio de report em massa como receptora [...] /client-batch	Envio de report em massa como transmissora [...] /server-batch
Funil Consentimentos Fase 3 Iniciação Serviços de Pós Venda: Endosso, Sinistro, Sorteio e Resgate	Reporte detalhado das etapas da jornada de consentimento entre as participantes de Fase 3 , dos fluxos de Endosso, Aviso de Sinistro, Sorteio e Resgate	https://ingestion-api.opinbrasil.com.br/report-api/v2/[...]	Event report unitário	Envio de report unitário como receptora [...] /client-event	Envio de report unitário como transmissora [...] /server-event
			Batch report em massa	Envio de report em massa como receptora [...] /client-batch	Envio de report em massa como transmissora [...] /server-batch
Funil Consentimentos Fase 3 Cotação e Contratação	Reporte detalhado das etapas da jornada de consentimento entre as participantes de Fase 3 , dos fluxos de Cotação e Contratação	https://ingestion-api.opinbrasil.com.br/event-api/v1/cotacao-contratacao/[...]	Event report unitário	Envio de report unitário como receptora [...] /client-event	Envio de report unitário como transmissora [...] /server-event
			Batch report em massa	Envio de report em massa como receptora [...] /client-batch	Envio de report em massa como transmissora [...] /server-batch

Nota: para ambiente de Sandbox, incluir **'-sandbox'** no endpoint desejado. Exemplo: https://ingestion-api-sandbox.opinbrasil.com.br/event-api/v1/[...]

OpenInsurance

Plataforma de Coleta de Métricas
Indicadores de Fase 3

Agenda

1. Visão Geral
2. Funil Iniciação Serviços Pós Venda
3. Funil Cotação e Contratação
4. Mudanças complementares
5. Demonstração
6. Próximos passos e espaço para dúvidas

Em caso de sugestões ou dúvidas, pedimos que entrem em contato com o Secretariado através do **Service Desk**.



Execução de testes e homologação pelas participantes em Sandbox

Release das APIs em Produção – **P: 22/08**

Release das telas e gráficos em produção – **P: Conforme cronograma**

Data limite para início do reporte dos dados em produção – **P: 31/10**



**Espaço para
perguntas**