

## CASE

### 1. Identificação

<b>Curso:</b>	Lato Sensu de Gerenciamento de Projetos de TI
<b>Módulo:</b>	Gestão de Tecnologia da Informação
<b>Professor:</b>	Alexandra Ribeiro dos Reis
<b>Título:</b>	MBA Gestão de Projetos
<b>Data da Aulas:</b>	26 de Agosto de 2014 e 09/09/2014

### 2. Case

<b>2.1.</b>	<b>Empresa</b>
<b>Seguradora Estou Seguro</b>	
<p>Fundada em 1982, na cidade de São Paulo, a Seguradora Estou Seguro LTDA é especializada na venda de seguros para parceiros como Ponto Frio, Casas Bahia, Lojas Americas, Submarino, e-fácil e agora até Web Motors, entre outras, ou seja, grandes varejistas, sejam eles comerciantes de lojas físicas, web, ou ambas. O principal produto comercializado pela Massificados chama-se "Garantia Estendida" (B2B2C). Ou seja, após a compra de um produto em um parceiro, é ofertado ao cliente se ele deseja adquirir uma garantia estendida ao produto que lhe dá direito a alguns benefícios.</p> <p>A Estou Seguro possui cerca de 800 funcionários no Brasil e é uma multinacional holandesa. Sua área de tecnologia possui cerca de 80 pessoas, sendo composta por um Diretor de TI, um Gerente de Infraestrutura, um Gerente de Desenvolvimento e um Gerente de Segurança da Informação, um Gerente de PMO e dentro de cada uma destas estruturas ficam distribuídos os coordenadores e analistas.</p>	

<b>2.2.</b>	<b>O Projeto</b>
<b>Implementação de um Site de Consulta de Sinistros via WEB</b>	
<p>Atualmente, os clientes para abrirem ou consultarem a situação de seus sinistros, obrigatoriamente precisam ligar no 0800 da companhia. Porém, o 0800 hoje já não está dando conta mais de atender todos os produtos da companhia. Além disso, a companhia está entrando em um novo mercado de produtos individuais (B2C).</p> <p>Com isso, nasce então a necessidade desse projeto inovador para a companhia em que as atividades de abertura a consulta de sinistros possam ser realizadas pelos próprios clientes via website e de qualquer dispositivo celular, tablet, notebook ou desktop (responsivo).</p> <p>Os clientes serão capazes de identificar os seus contratos de seguro, declarar sinistros e anexar documentos digitais a ele. Os clientes serão capazes de controlar o status de seus sinistros durante ciclo de vida do processo.</p> <p>Deverá haver integração entre o website os sistemas de PMS (Policy Management System) – Sistemas de Gerenciamento de Apólices, que é o principal sistema da companhia onde ficam armazenadas as informações de sinistros e com o sistema ATSystem que é o sistema de Assistências Técnicas.</p> <p>A empresa já possui uma solução de SMS implantada. A ideia é que a mesma possa</p>	

ser utilizada no processo para enviar alguma informação ao cliente também.

Por tratar-se de uma multinacional, o piloto está sendo realizado no Brasil, mas o modelo será replicado para outros países na América Latina. Assim, alguns cuidados precisam ser tomados:

- identidade visual
- modelo de dados canônico
- uso de webservices que possam ser reutilizáveis

#### Mínimo de Benefícios

- estabelecer um novo canal de comunicação com os clientes
- aumentar nossa eficiência em chamadas de contact center
- reduzir rechamadas no contact center
- aumentar nosso relacionamento com os clientes
- tornar o processo de sinistros mais fácil e rápido

Será possível consultar o sinistro em duas áreas diferentes: a área logada e a área não logada. A área logada é a mesma onde você abre o seu sinistro. Neste ambiente, você receberá um e-mail automaticamente ao abrir o registro. No e-mail, haverá os dados do sinistro aberto e um número de protocolo. Por esse protocolo será possível entrar no site e consultar, onde estarão disponíveis informações referentes a apenas este produto. Para consultar a área logada, o acesso deverá ser via CPF e a informação de todos os seus produtos será disponibilizada.