CASE

*1. Identificação*

|  |  |
| --- | --- |
| **Curso:** | Lato Sensu de Gerenciamento de Projetos de TI |
| **Módulo:** | Gerenciamento de Stakeholders |
| **Professor:** | Paulo Sergio Sampaio |
| **Título:** | Gestão de Projetos |
| **Data da Aula:** | 23 de setembro de 2014 |

*2. Case*

|  |  |
| --- | --- |
| **2.1.** | **Empresa** |
| **Seguradora Estou Seguro** | |
| 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 Americanas, 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.  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 Infra Estrutura, um Gerente de Desenvolvimento e um Gerente de Segurança da Informação, um Gerente de PMO e dentro de cada uma destras estruturas ficam distribuídos os coordenadores e analistas. | |

|  |  |
| --- | --- |
| **2.2.** | **O Projeto** |
| **Implementação de um Site de Consulta de Sinistros via WEB** | |
| 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)  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).  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.  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.  A empresa já possui uma solução de SMS implantada. A ideia é que a mesma possa 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. | |