



# Maturidade Digital da Indústria de Seguros do Brasil e seus reflexos no Profissional de Seguros"

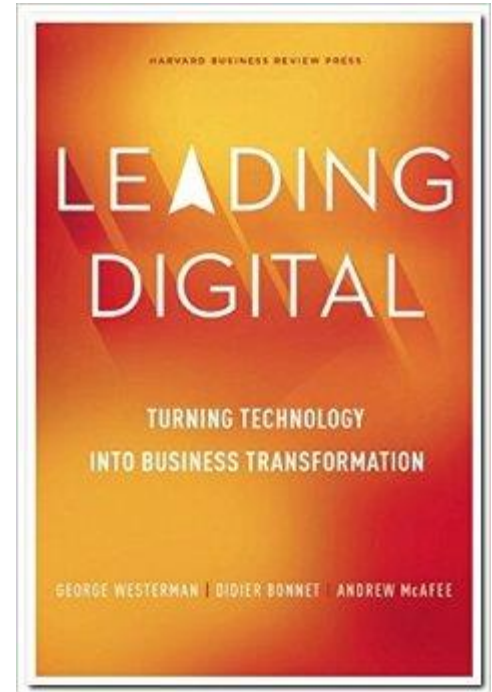
Novembro 2016

# Liderança Digital

A velocidade da transformação digital varia significativamente conforme o setor e a cultura da empresa.

Variáveis como nível de competição, pressão de novos entrantes como startups, e o nível de amadurecimento digital afetam a velocidade da mudança.

Uma transformação digital bem sucedida é baseada em duas dimensões, as **Capacidade Digitais** (sua base tecnológica), e as **Capacidades Organizacionais e de Liderança**.



# Pesquisa Capgemini Maturidade Digital em Seguros no Brasil

Em setembro de 2016, a **Coleman & Parkes Research** realizou uma pesquisa encomendada pela **Capgemini** avaliando a maturidade digital do setor de seguros no Brasil

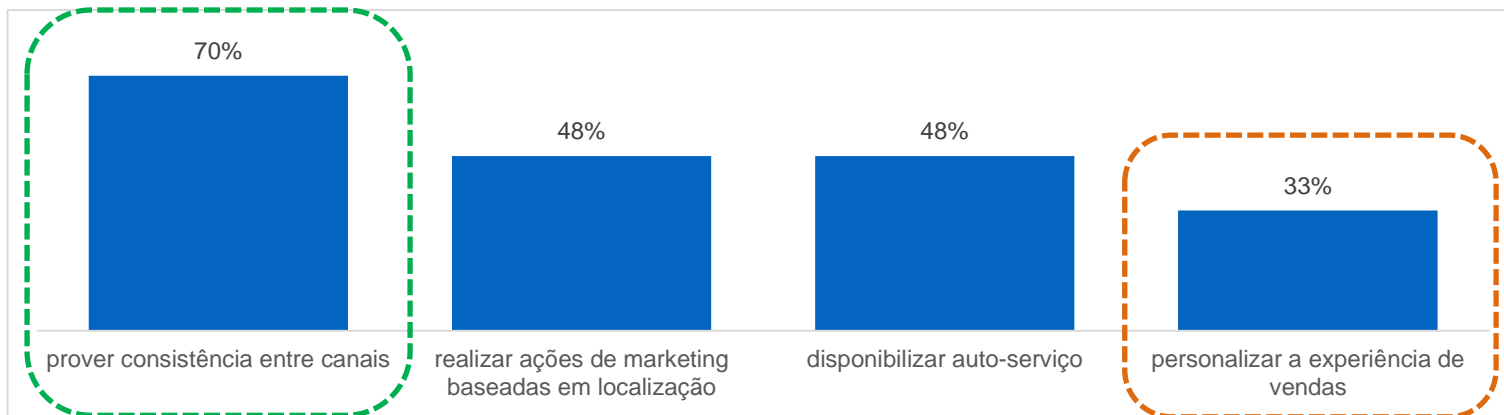
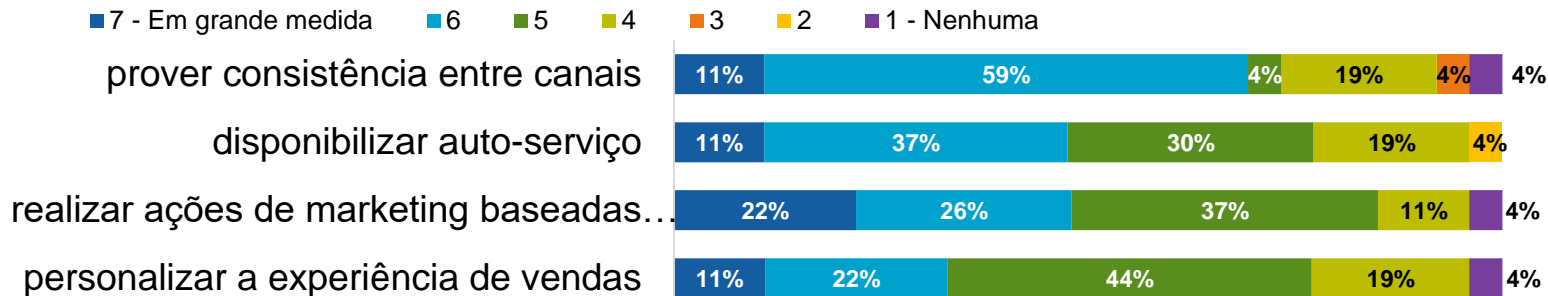


27 respondentes  
CIOs, CDOs e COOs

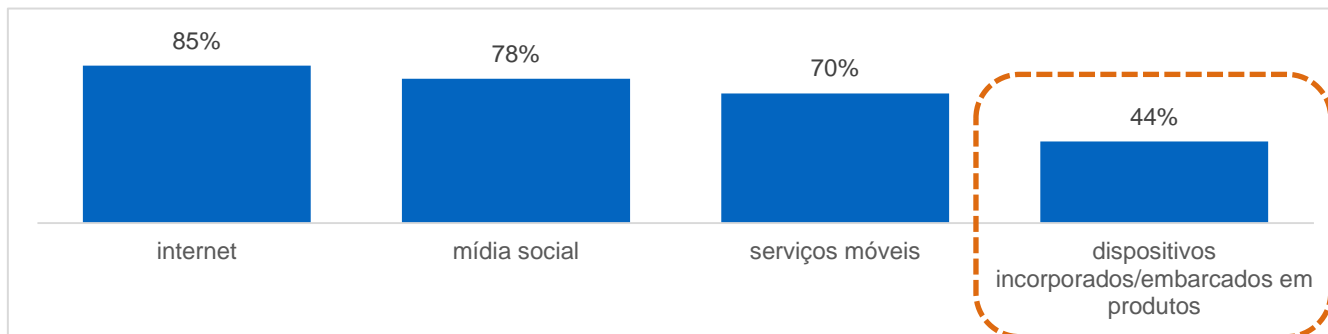
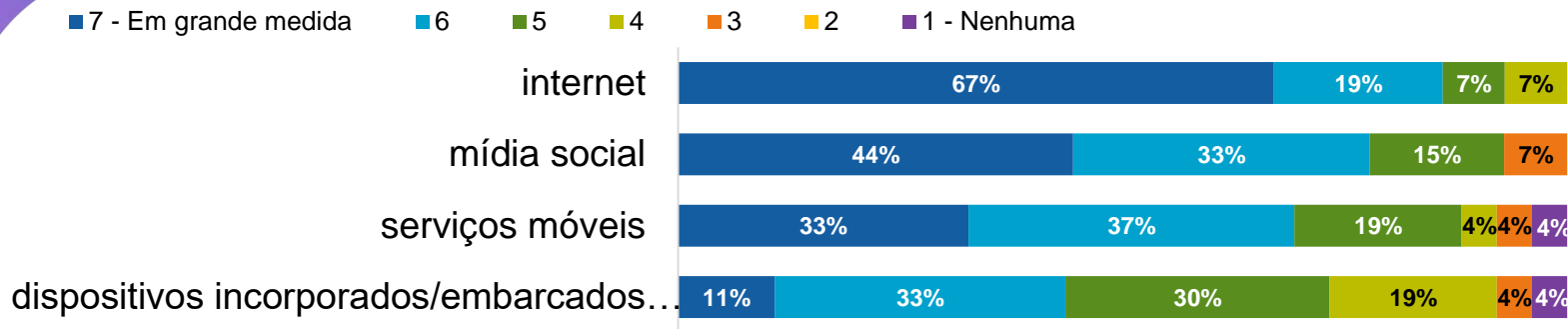
20 empresas  
7 das 10 maiores seguradoras

Mesma metodologia aplicada no estudo efetuado em conjunto com o MIT para o livro **Leading Digital**

## P.1. Qual é o seu nível de utilização de tecnologias digitais com os clientes para:

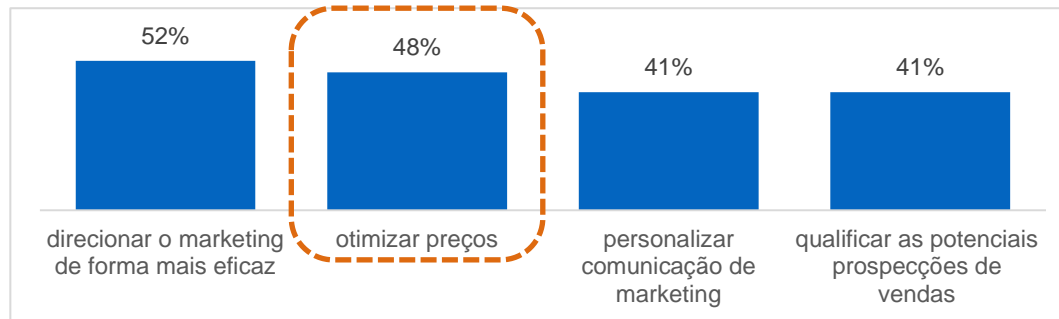
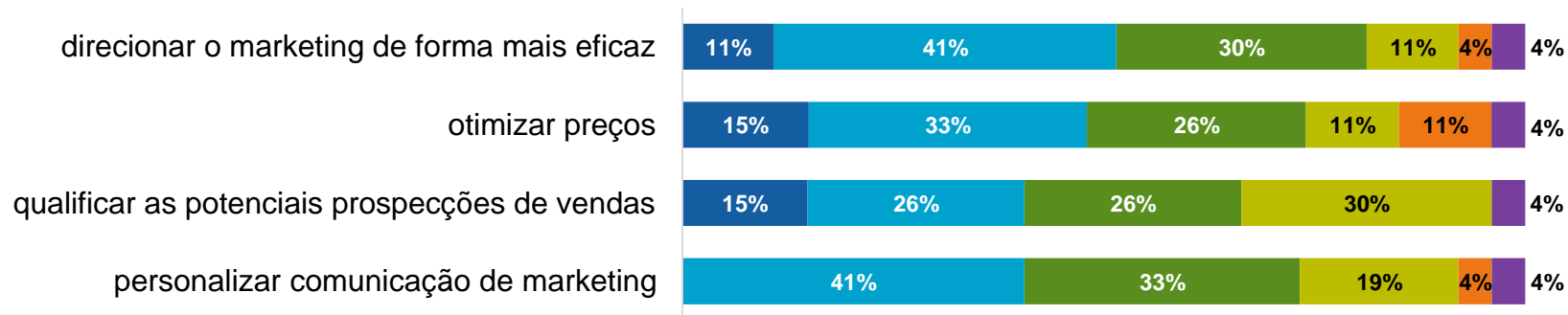


## Q2. Até que ponto você está melhorando seu conhecimento sobre mercados e clientes através de ..



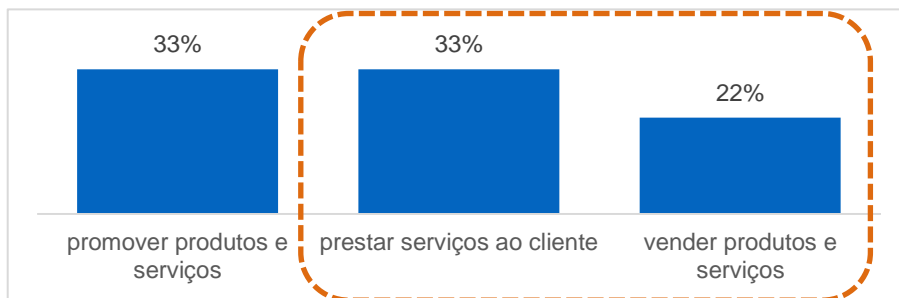
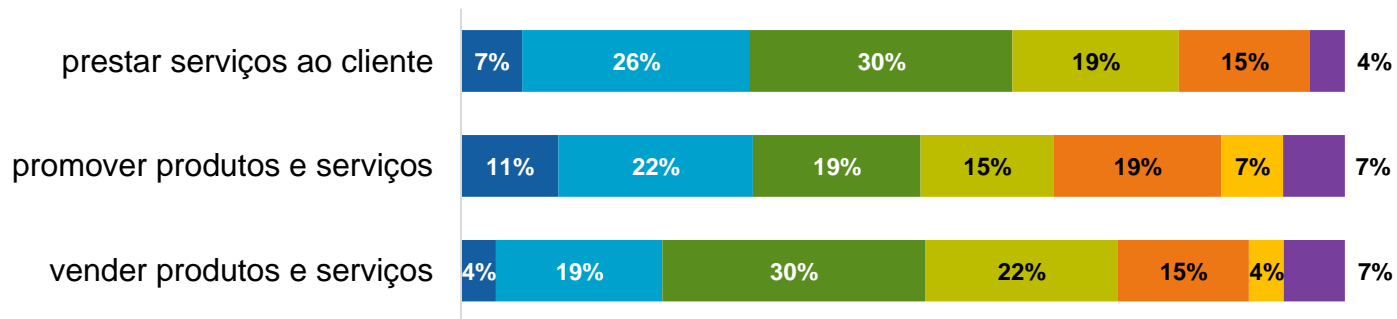
### Q3. Até que ponto você está usando Analytics para:

■ 7 - Concordo   ■ 6   ■ 5   ■ 4   ■ 3   ■ 2   ■ 1 - Discordo totalmente

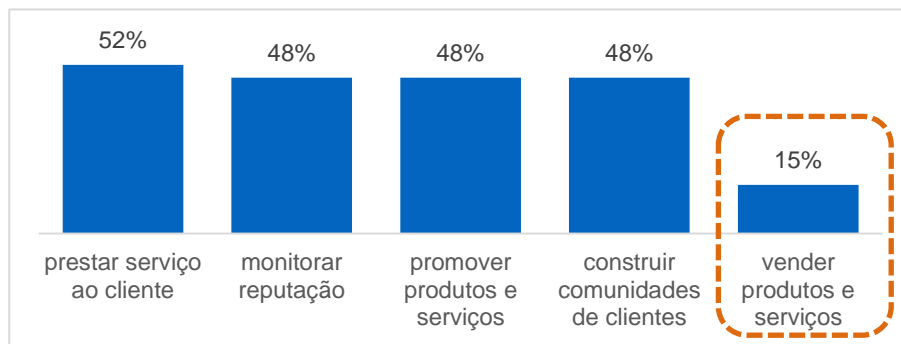
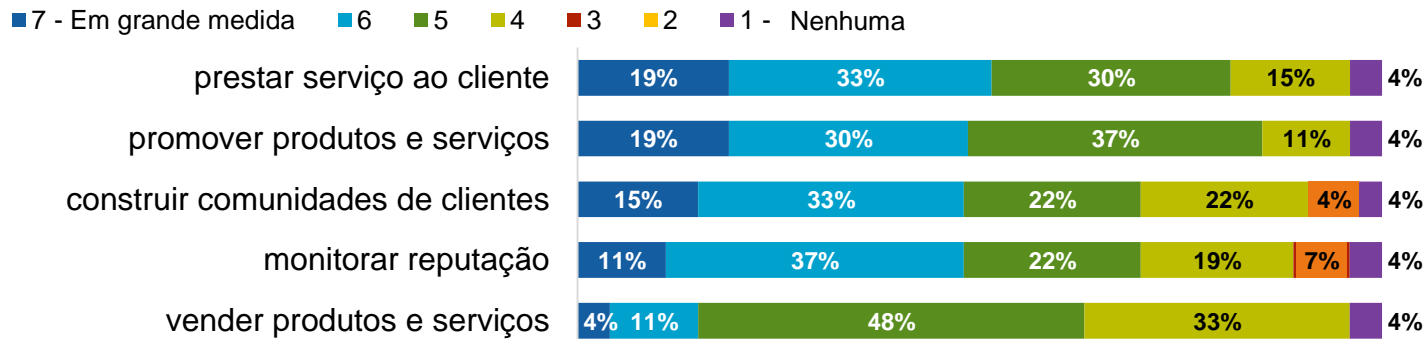


## Q4. Até que ponto você está usando canais móveis para:

■ 7 - Em grande medida   ■ 6   ■ 5   ■ 4   ■ 3   ■ 2   ■ 1 - Nenhuma



## Q5. Até que ponto você está usando a mídia social para:





## Q6. Até que ponto você concorda ou discorda com as seguintes declarações:

7 - Concordo    6    5    4    3    2    1 - Discordo totalmente

As tecnologias digitais melhoram a comunicação entre os executivos sênior e funcionários



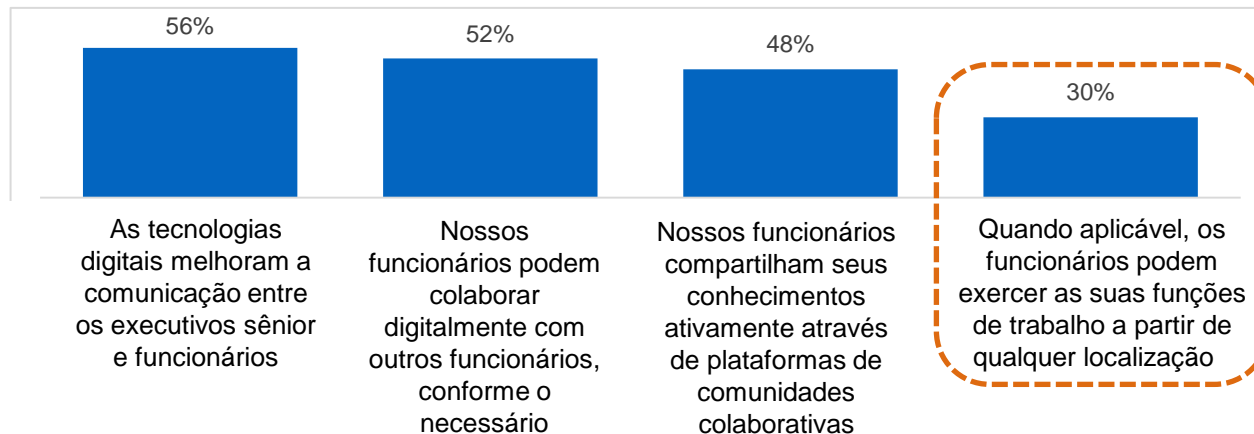
Nossos funcionários podem colaborar digitalmente com outros funcionários, conforme o necessário



Nossos funcionários compartilham seus conhecimentos ativamente através de plataformas de comunidades...

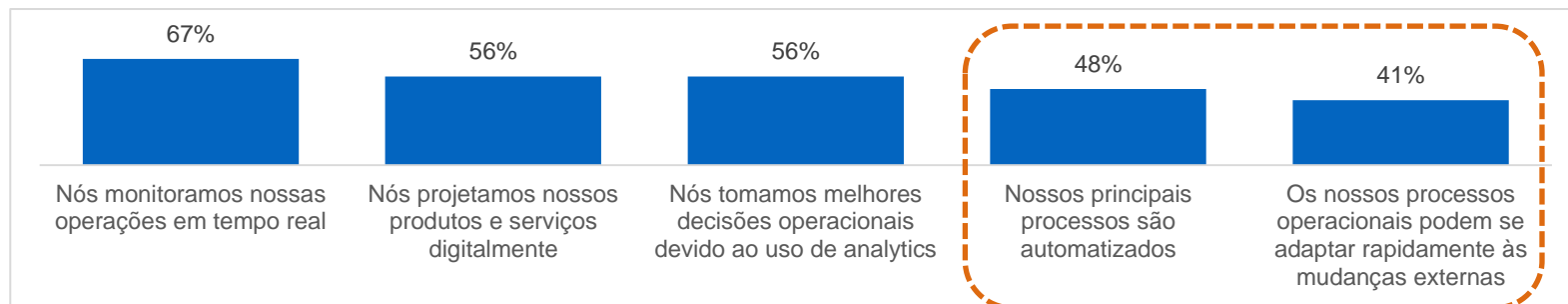
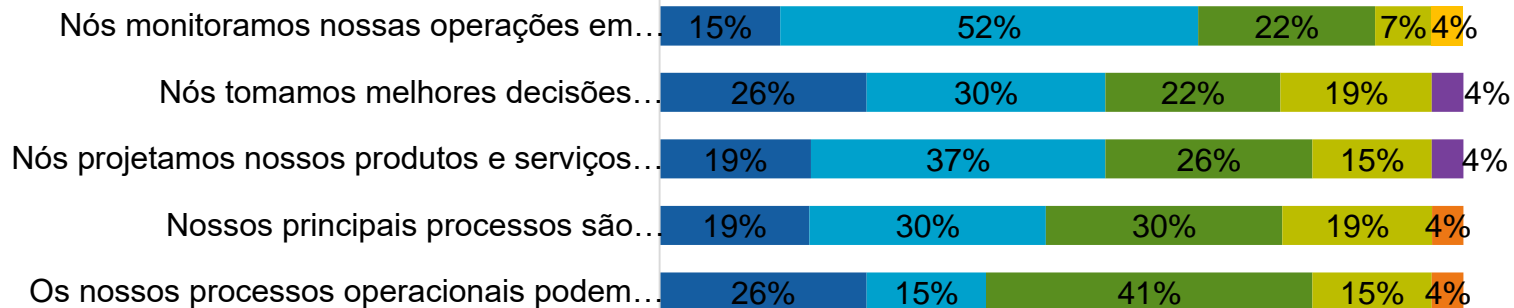


Quando aplicável, os funcionários podem exercer as suas funções de trabalho a partir de qualquer localização



## Q7. Até que ponto você concorda ou discorda com as seguintes declarações:

■ 7 - Concordo ■ 6 ■ 5 ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 - Discordo totalmente



## Q8. Até que ponto você concorda ou discorda com as seguintes afirmações:

■ 7 - Concordo   ■ 6   ■ 5   ■ 4   ■ 3   ■ 2   ■ 1 - Discordo totalmente

Os executivos sênior compartilham uma visão comum de como o negócio deve mudar através de tecnologias digitais



Os executivos sênior possuem uma visão de transformação digital que envolve mudanças radicais com relação à...



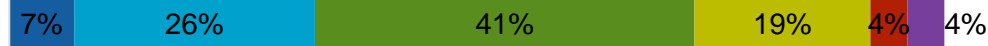
Executivos sênior e gerentes de nível médio compartilham uma visão comum de transformação digital



Os executivos sênior possuem uma visão de transformação digital que atravessa as unidades organizacionais internas



Existe um plano de alto nível para transformação digital



59%

Os executivos compartilham uma visão comum de como o negócio deve mudar através de tecnologias digitais

52%

Os executivos possuem uma visão de transformação digital que envolve mudanças radicais com relação à forma que temos feito negócios tradicionalmente

48%

Os executivos possuem uma visão de transformação digital que atravessa as unidades organizacionais internas

48%

Executivos e gerentes de nível médio compartilham uma visão comum de transformação digital

33%

Existe um plano de alto nível para transformação digital

## Q9. Até que ponto você concorda ou discorda com as seguintes afirmações:

■ 7 - Concordo   ■ 6   ■ 5   ■ 4   ■ 3   ■ 2   ■ 1 - Discordo totalmente

Funções e responsabilidades para iniciativas digitais estão claramente definidas dentro da empresa



Exigimos business cases para iniciativas digitais



Existem processos para garantir que todas as iniciativas digitais estão alinhadas com os objetivos corporativos



Iniciativas digitais são avaliadas através de um conjunto comum de indicadores de desempenho (KPIs)



Iniciativas digitais são coordenadas cruzando silos como funções ou regiões



70%



Funções e responsabilidades para iniciativas digitais estão claramente definidas dentro da empresa

52%



Exigimos business cases para iniciativas digitais

44%



Existem processos para garantir que todas as iniciativas digitais estão alinhadas com os objetivos corporativos

41%



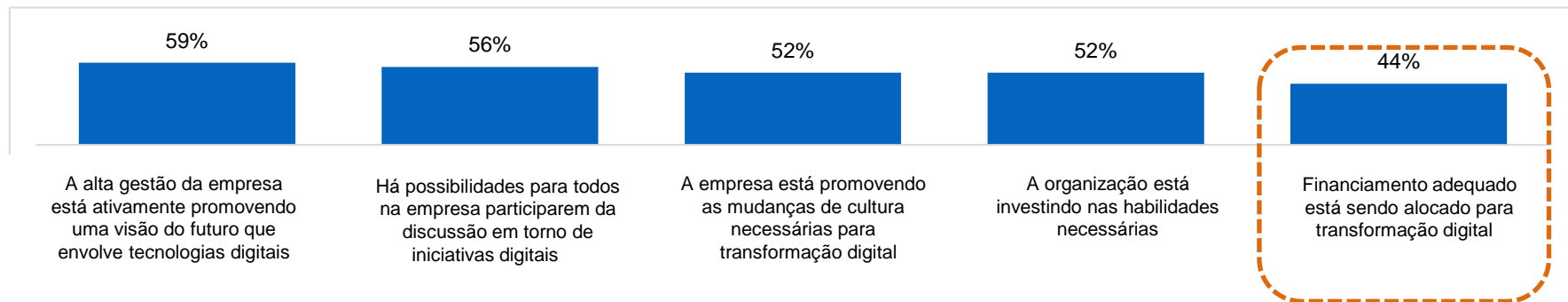
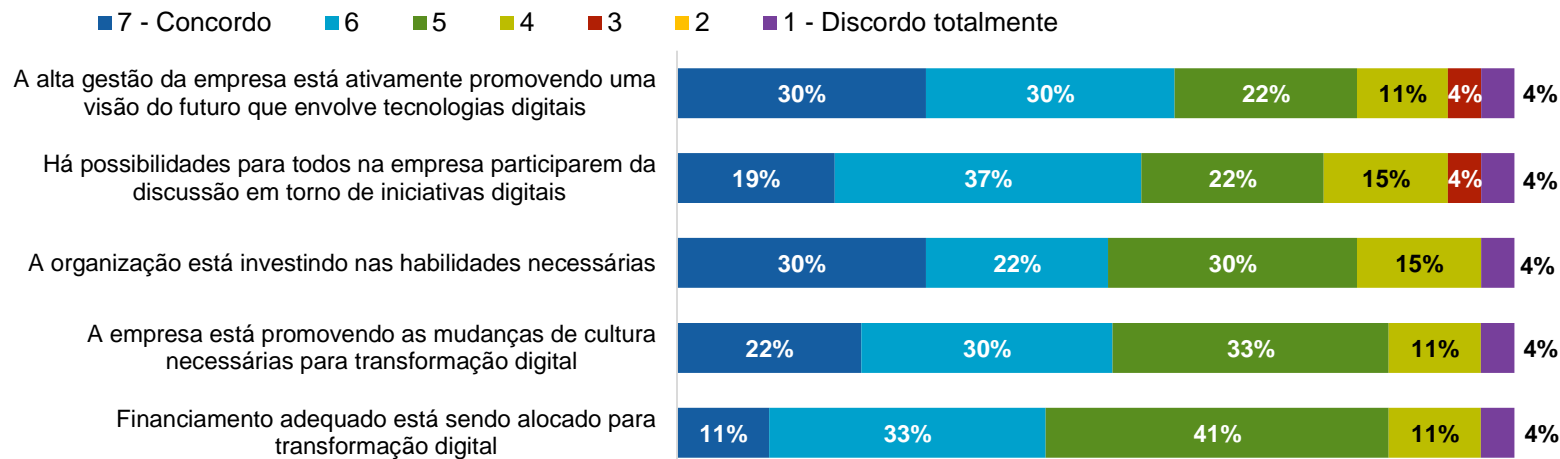
Iniciativas digitais são coordenadas cruzando silos como funções ou regiões

41%



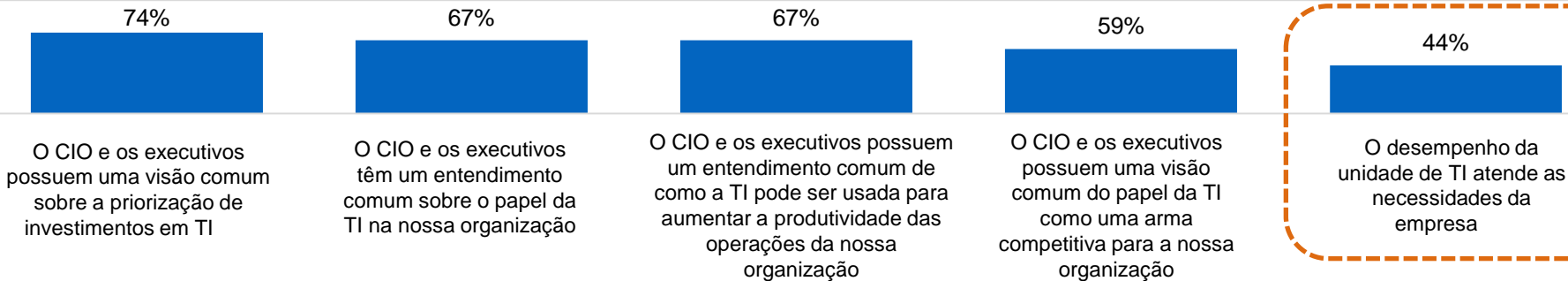
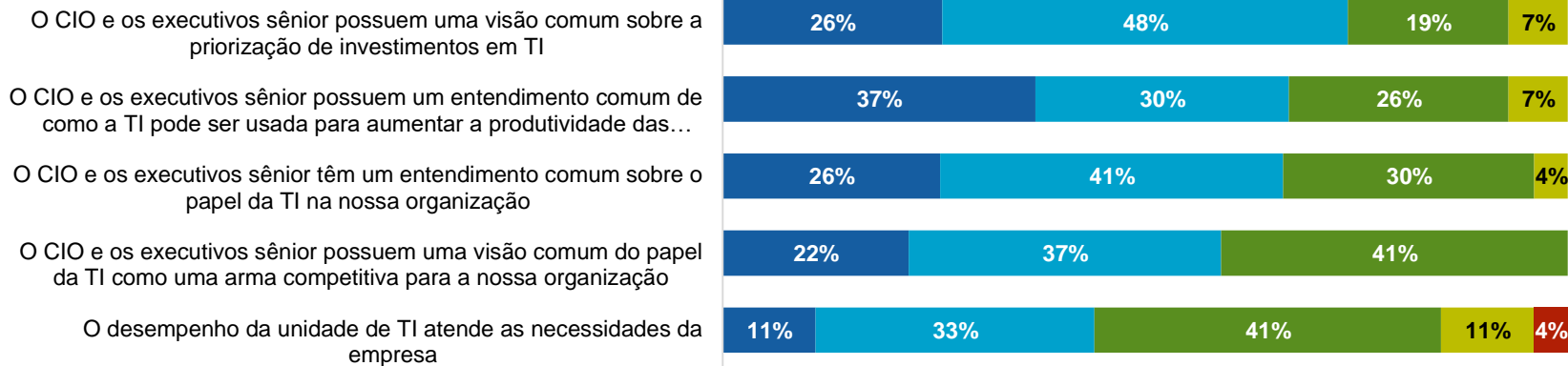
Iniciativas digitais são avaliadas através de um conjunto comum de indicadores de desempenho (KPIs)

## Q10. Até que ponto você concorda ou discorda com as seguintes afirmações:



# Q11. Até que ponto você concorda ou discorda com as seguintes afirmações:

■ 7 - Concordo   ■ 6   ■ 5   ■ 4   ■ 3   ■ 2   ■ 1 - Discordo totalmente



# Caminho para ser Digital

Poucas empresas poderão se transformar em uma Pure Digital como um Google ou Uber.

Deverão definir uma **estratégia digital** integrada ao modelo de negócio atual incluindo relevantes **capacidades digitais em seus produtos e serviços.**

Isso envolve mudanças nas estruturas organizacionais, **nos seus talentos** e na sua **relação com seus clientes e ecossistemas de negócios**

# Caminho para o Profissional de Seguros

O tempo e a flexibilidade para atendimento dos clientes pertencentes à geração digital, é fator decisório para a conquista e fidelidade do mesmo

O Profissional de Seguros na Era Digital precisa de novas capacidades:

**Concepção** de produtos e serviços mais flexíveis e personalizáveis **pelo cliente**

Estratégias vendas **contextualizadas na Jornada de Vida** do Cliente

De Atendimento para **Engajamento** do Cliente com os produtos e serviços **para fidelização**

**Integração** de modelos de negócios com outras cadeias de valor, **novos ecossistemas**



# Reflexões Finais

Apesar de concordarem que a transformação digital é essencial para o posicionamento estratégico do negócio,

as empresas, em sua maioria, ainda precisam melhorar a maneira de como a estão implantando.

Apenas a introdução de novas tecnologias, por si, não será suficiente

É necessário uma visão comum, que permeie toda a organização e que demonstre de forma inequívoca, que a transformação digital não é uma opção, mas imperativa.

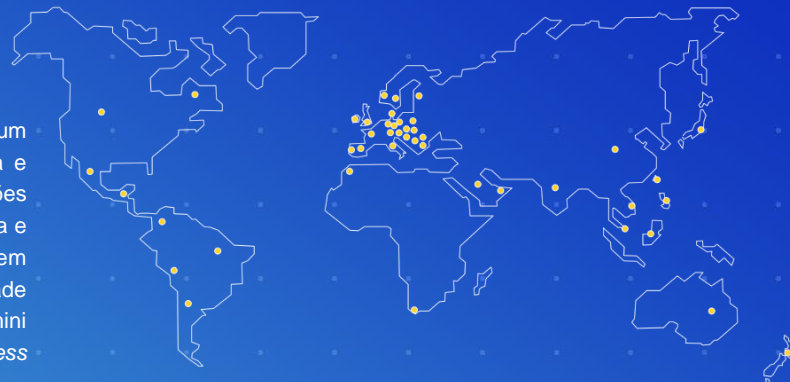


## Sobre a Capgemini

Com mais de 180 mil profissionais em mais de 40 países, a Capgemini é um dos principais provedores globais de serviços de consultoria, tecnologia e terceirização. Em 2015, o Grupo reportou uma receita global de 11,9 bilhões de euros. Em conjunto com seus clientes do mundo todo, a Capgemini cria e entrega valor por meio de soluções tecnológicas e digitais, que resolvem seus desafios mais complexos de negócios, resultando maior competitividade e inovação. Como uma empresa essencialmente multicultural, a Capgemini desenvolveu seu modo próprio de trabalhar, o *Collaborative Business Experience*<sup>TM</sup>, com base no *Rightshore*<sup>®</sup>, seu modelo de entrega mundial.

Saiba mais sobre nós: [www.br.capgemini.com](http://www.br.capgemini.com). Conecte-se à Capgemini no Brasil pelo [Twitter](#), [Facebook](#) e [LinkedIn](#)

*\*Rightshore<sup>®</sup> é uma marca registrada da Capgemini*



[www.capgemini.com](http://www.capgemini.com)

