

## Insurtechs vieram para melhorar a experiência do consumidor

Henrique Mazieiro (\*)

*No embalo do sucesso das chamadas fintechs, startups que aliam serviços financeiros e tecnologia, nasceram as insurtechs, empresas que também utilizam ferramentas digitais, porém são voltadas ao mercado de seguros*

As insurtechs começaram a ganhar força principalmente no ano de 2016 e têm como foco buscar inovações constantes que melhorem a experiência do cliente.

Diante de um novo cenário, totalmente digital, os consumidores buscam cada vez mais soluções práticas e ágeis que facilitem processos com o uso da tecnologia. As insurtechs chegaram ao mercado justamente para suprir essa necessidade, desenvolvendo soluções disruptivas a partir de algo que precisa ser melhorado. E ainda oferecem benefícios também para as empresas, com um modelo de negócios inovador, repetível e escalável, em que é possível obter mais ganhos com menos custos.

Hoje, o setor de seguros é o que mais investe em desenvolvimento de tecnologia, de acordo com um estudo realizado pela empresa de TI e consultoria de dados Tata Consultancy Services (TCS). Na pesquisa, após analisarem 835 executivos de 13 setores da indústria global em quatro regiões do mundo, a indústria de seguros ultrapassou os outros segmentos pesquisados, investindo, em média, US\$ 124 milhões em inteligência artificial.

A expectativa é que esse panorama continue crescendo cada vez mais, graças a alta demanda dos consumidores por digitalização, o que também gera uma grande oportunidade para as empresas do setor de seguros que tenham como foco trazer melhorias atreladas às novas tecnologias aos seus clientes. Essa é uma preocupação constante da nossa empresa, Planetun, na qual temos como objetivo implementar processos que tragam mais agilidade, comodidade e segurança aos consumidores, melhorando sua experiência.

Apenas para falarmos do que estamos desenvolvendo com foco no relacionamento com o cliente, temos os produtos de Auto Inspeção, Vistoria e Sinistros. Por exemplo, imagine que o segurado detecta que depois de uma forte descarga de energia ocorreu a queima de sua geladeira. Neste momento,

após o contato prévio com a seguradora, o próprio cliente, através de um aplicativo web, que não requer qualquer instalação no celular, pode abrir um sinistro, realizar as fotos, áudio e vídeo dos danos, e inserir toda a documentação necessária para que o processo possa ser analisado e aprovado de forma segura, transparente, ágil e com um custo infinitamente menor. Hoje, isso já é uma realidade para os ramos de seguro auto, equipamentos, residência e empresarial.

Por vivermos em uma era cada vez mais tecnológica e ágil, é necessário que as empresas se moldem a esse novo tipo de consumidor, que está cada vez mais conectado e buscando por produtos novos que conversem com o modo atual de viver da era digital. Nesse momento, acredito que a tecnologia é uma grande aliada às empresas, que têm a oportunidade de oferecer ao cliente uma experiência que ele procura: rápida, prática e com maior autonomia.

Sem dúvida que existem riscos em todo esse processo, já que nem sempre as inovações são vistas em um primeiro momento como algo bem-vindo. Quando trabalhamos em parceria com as grandes seguradoras, também precisamos encontrar profissionais e estruturas visionárias que acreditem e queiram inovar e mudar a forma com que se relacionam com seus clientes, porque, sem o apoio deles, nada disso poderia ocorrer. Eu vejo que esse processo irá beneficiar a todos, sem exceção. Com estas novas plataformas, traremos maior agilidade e facilidade na relação seguradora, corretor e segurado.

Inclusive, o maior ganho com todas estas mudanças é, com certeza, do consumidor. Se antes ele enfrentava diversas burocracias ao, por exemplo, bater o carro, hoje ele não tem mais essa dor de cabeça, pois o processo ficou mais simples de ser realizado. Fazendo uso da tecnologia, é possível realizar os processos no dia e hora que forem mais adequados ao segurado, de forma ainda mais rápida, evitando perda de tempo ou interrupções no trabalho. Agora, acionar o seguro deixou de ser um problema, graças ao advento do atendimento digital. E o segurado pode receber e pagar por um serviço que tem a sua cara e que lhe oferece exatamente aquilo que procura de forma muito mais objetiva e inovadora.

(\*) É diretor executivo e sócio fundador da Planetun, insurtech que desenvolve soluções disruptivas para o mercado de seguros e automotivo.

# Lean e Agile: o que a combinação dessas duas metodologias podem agregar ao seu negócio?

Grande parte do mercado corporativo já sabe o quanto as metodologias Lean e Agile podem trazer de benefícios aos negócios

Bruno Yudi (\*)

As metodologias ágeis, utilizadas há pelo menos 10 anos no Brasil, vêm ganhando cada vez mais força, passando a ser adotadas em grande escala por empresas que buscam inovar seus processos, reduzir custos, e aumentar a produtividade para se tornarem mais competitivas. Mas, a grande novidade que vem sendo apontada por muitos como uma tendência para aprimorar a construção e a implantação de novas ideias, sejam elas novos softwares, processos ou conceitos, é o uso dos dois métodos em conjunto.

O Agile nasceu a partir de um Manifesto escrito por um grupo de profissionais de TI insatisfeito com o modelo de desenvolvimento de software utilizado na época, e, por incrível que pareça, perdura até hoje em algumas instituições. Neste modelo se estabelecem cronogramas e escopos longos e inflexíveis, que contemplam todas as etapas de um projeto, resultando em pouca eficiência e frustração tanto as equipes de TI, quanto para o cliente final.

O Mindset Ágil defende premissas como: "Indivíduos e interações mais do que processos e ferramentas"; "Software em funcionamento, mais do que documentação abrangente"; "Colaboração com o cliente, mais do que negociação de contratos"; "Responder a mudanças, mais do que seguir um plano". Ou seja, ele coloca em cheque o questionamento: vou seguir o que foi combinado em contrato ou conversar com meu cliente para entender melhor suas demandas e oferecer uma resposta mais rápida a alguma mudança? Esse é o grande ponto da agilidade.

Já o Lean, que surgiu na década de 80, na indústria automobilística do Japão, trabalha com as principais vertentes: evitar desperdícios continuamente, reduzir custos e resolver problemas de forma sistemática, agregando valor para o cliente e superando os resultados esperados num primeiro momento. Apesar de ter nascido com a proposta inicial de redução de desperdício, o Lean envolve vários pilares, como pessoas e processos.

Para trabalhar esses métodos em conjunto, a primeira coisa que deve ser pré-estabelecida é a integração de todas as partes envolvidas no ciclo de desenvolvimento de um software ou de um produto. Vou utilizar como exemplo um processo do qual participei que consistiu na criação de uma plataforma de autosserviço, do front do cliente até o backoffice e os sistemas internos, com um prazo de entrega bastante curto, apenas três meses.

No modelo tradicional de engenharia de software, a equipe de produtos e marketing definiria o escopo, e, juntamente com o time de projetos, entregaria os documentos de requisitos para a TI analisar e desenvolver com base em sua compreensão dos documentos. Nessa empreitada, decidimos reunir nas primeiras semanas do projeto, os times de produtos, marketing, projetos, TI, e eventualmente outra área relacionada com o escopo discutido no dia.

Os técnicos sabiam o porquê iríamos implementar alguma funcionalidade e ainda sugeriram formas alternativas e mais rápidas de entregá-la. Mas, no meio do caminho, um imprevisto: descobrimos que não conseguiríamos entregar todo o backoffice. Foi então que fizemos adaptações e combinamos um modelo semanal de priorização com a área de atendimento, que testava as features prontas e já definia o que mais precisava para a próxima semana.

Ao final dos três meses, não tínhamos 100% do escopo esperado no início implementado, mas entregamos 100% das features priorizadas entre os times durante as sprints. A prova que o modelo funcionou muito se deve ao uso do LeanAgile como metodologia de trabalho.

O Lean e o Agile se complementam. Só com o Agile, é muito comum encontrar times de desenvolvimento que recebem escopos fechados, mas trabalham no seu dia a dia de forma ágil, normalmente com times de Scrum. O Lean leva esses ciclos curtos de



entrega para as fases anteriores do desenvolvimento também, e reforça um dos objetivos comuns de todas as áreas envolvidas no processo, agregando valor ao cliente. Um outro ponto que demonstra como é benéfica a integração entre eles é que o modelo de agilidade, apesar de possuir uma abordagem mais técnica, pode ser compreendida por profissionais de qualquer área.

Juntos, utilizando ciclos reduzidos de trabalho – seja na prototipagem, testes, feedback de hipóteses ou no desenvolvimento – e envolvendo pessoas de diferentes áreas e habilidades mitigamos muito o risco de uma entrega que não corresponda às expectativas do cliente em relação à qualidade, usabilidade e ao atingimento do público alvo comprador daquele produto.

No Brasil, o relacionamento entre o Agile e o Lean ainda está em fase de "namoro" e precisa amadurecer. Implementar agilidade na área desenvolvimento já é algo mais familiar às empresas, mas a outra parte de concepção, pesquisa e envolvimento, que engloba o LeanAgile, ainda está crua, acredito que pela falta de informação e conhecimento das vantagens que essa união pode trazer.

Mas, alguns setores já se mostram mais engajados em relação aos benefícios desses conceitos integrados, como é o caso de grandes instituições financeiras. No começo, quando as metodologias chegaram ao Brasil, existia certa resistência à sua adoção, mas quando os bancos começaram a perceber a velocidade com que as fintechs, que é um dos setores que mais aplicam o LeanAgile, entregava suas features, e ainda entendiam e resolviam o que os clientes precisavam no agora, houve um despertar do real valor agregado. Por isso, acredito que os bancos têm um papel fundamental como disseminadores desse tema, não só para o segmento financeiro, como também para todos os setores da nossa economia.

Acredito que o maior desafio para que o LeanAgile desponte localmente ainda é cultural. A parte mais difícil é conseguir envolver todas as áreas responsáveis. Porém, os próprios resultados, a agilidade e o dinamismo que se ganham é que despertarão a consciência das empresas para seu uso, afinal quem não quer ter um tempo de resposta e entregas menores, e reduzir de um mês para uma semana a decisão de levar um produto para frente ou não e ainda ter um resultado final acima das expectativas?

Não fique de fora dessas novas possibilidades de inovação. Procure saber se seu fornecedor de tecnologia faz uso do LeanAgile e esteja pronto para descobrir um novo cenário de oportunidades.

(\*) É Gerente de Produtos do grupo de fintechs líderes em soluções para meios de pagamento, Hub Prepaid.

## Quatro sites com conteúdo gratuito para quem quer empreender em 2018

O ano de 2017 está terminando e as perspectivas para a economia brasileira começam a dar sinais positivos. Tanto o ano que se encerra como o que se aproxima devem apresentar melhorias significativas, de acordo com projeções do mercado financeiro apresentadas no Boletim Focus do Banco Central. E é nesse cenário positivo que um segmento da economia continua se desenvolvendo: o empreendedorismo.

Para que o novo negócio dê certo, no entanto, além de uma boa ideia, é essencial que o empreendedor esteja preparado para os desafios que virão. Para fomentar o empreendedorismo e auxiliar quem deseja seguir esse caminho - ou já começou -, alguns canais online disponibilizam conteúdos gratuitos de capacitação, como artigos, palestras, webinars e e-books sobre o tema. Listamos abaixo quatro deles. Veja:

### Aprenendedorismo

O canal está desde 2015 no ar e disponibiliza, quinzenalmente, palestras sobre marketing digital, empreendedorismo, inovação, tendências e tecnologia, entre outros temas. O objetivo é apoiar a capacitação, conectar profissionais do mercado a pequenos e médios empresários e ajudá-los a construir negócios bem-sucedidos. O portal é uma iniciativa da Locaweb e possui, atualmente, 70 webinars disponíveis e mais de 9.600 inscritos. Site: <http://www.eventials.com/locaweb/groups/aprenendedorismo/>

### Escola de E-commerce

Criada em maio deste ano pela Tray, a Escola de E-commerce transmite conhecimento sobre o varejo virtual de forma prática, estimulando o crescimento, a profissionalização e o planejamen-



to do mercado. O conteúdo é gratuito e busca capacitar desde pessoas que não conhecem nada sobre o assunto até profissionais com vivência no setor. O portal possui mais de 250 conteúdos exclusivos, que variam entre vídeos, e-books e artigos. Site: <http://escoladeecommerce.tray.com.br/>

### Webinars All iN

Com o objetivo de reforçar ou ensinar novas estratégias para os empreendedores que utilizam o e-mail marketing como forma de comunicação com seus clientes, os Webinars All iN estão no ar desde 2015. No total, já são mais de 30 apresentações, com cerca de 5.400 visualizações. Entre os temas abordados estão entregabilidade de e-mail marketing, remarketing, engajamento de base e dicas para campanhas em datas comemorativas, entre outros. Site: <http://www.eventials.com/allinmail/talks/>

### Clube Sou Empreendedor

A dificuldade que empreendedores e pequeno empresários enfrentam no acesso a serviços direcionados para o seu negócio é latente. Com esse cenário observado, a publicitária paulista Gabriela Freitas decidiu criar uma iniciativa que resolvesse esse entrave. A fim de criar uma conscientização, ela criou, no início de 2017, o Clube Sou Empreendedor. O objetivo da iniciativa, de acordo com a empreendedora, é oferecer conteúdo relevante e também oferta de serviços. A iniciativa conta com conteúdo relevante e também com um canal no YouTube, com conversas com diversos empreendedores de sucesso. Site: <http://clubesouempreendedor.com.br/>

## News @TI

### NET disponibiliza canais ao vivo em voos da GOL

A NET, maior operadora via cabo da América Latina, anuncia parceria com a GOL Linhas Aéreas Inteligentes para aprimorar ainda mais a experiência de viagem dos clientes a bordo dos voos da companhia: a \*TV ao vivo, com seis canais e conteúdos variados de notícias e entretenimento para todas as idades. O acesso é gratuito e a conexão é feita pelos dispositivos móveis dos passageiros, como smartphones, tablets ou notebooks.

### ESPM abre inscrições para novo curso de férias de Atendimento a Clientes

A edição 2018 do curso de férias da ESPM-SP "Atendimento a Clientes: como atingir a excelência em serviços" foi reformulado para atender os dilemas e os desafios de satisfazer os clientes frente a complexidade do cenário digital. O novo programa teve a carga horária modificada para 9 horas, além de contemplar novos módulos em sua grade de ensino. O curso acontece entre os dias 31 de janeiro e 2 de fevereiro, na ESPM, em São Paulo. As vagas são limitadas, por isso, quem quiser participar deve se inscrever pelo site da ESPM, no endereço: <http://www2.espm.br/cursos/espm-sao-paulo/atendimento-clientes-como-atingir-excelencia-em-servicos>. Para mais informações, entrar em contato com a escola pelo telefone: (11) 5081-8200 ou por e-mail: [ferias@espm.br](mailto:ferias@espm.br)