

COMO PROSPERAR NO DIGITAL

CUSTOMER ENGAGEMENT

RAFAEL ROSAS

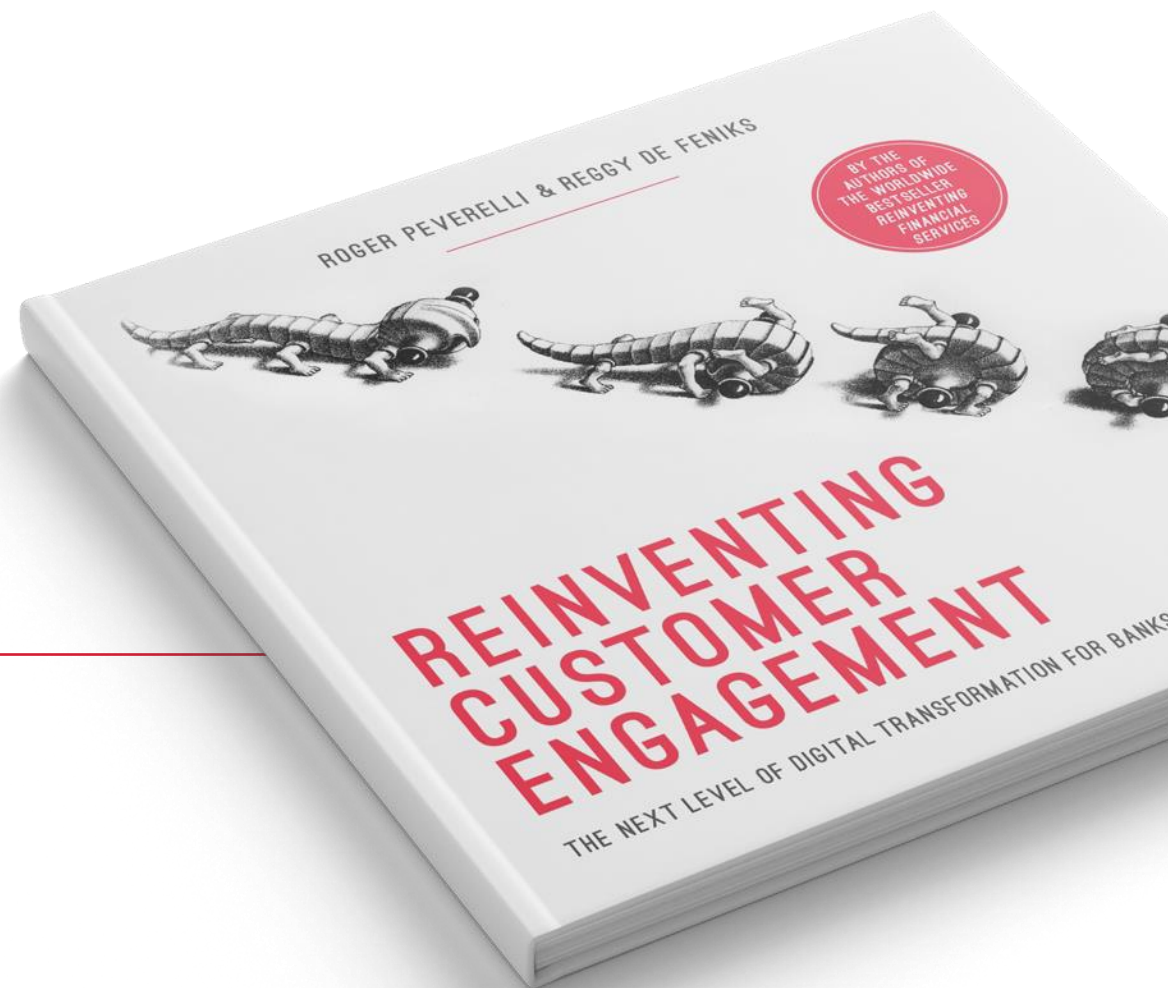
SUPERINTENDENTE DE CANAIS DIGITAIS DA ICATU SEGUROS

01

Introdução

O que as seguradoras estão priorizando na transformação digital?

ROGER PEVERELLI E REGGY DE FENIKS



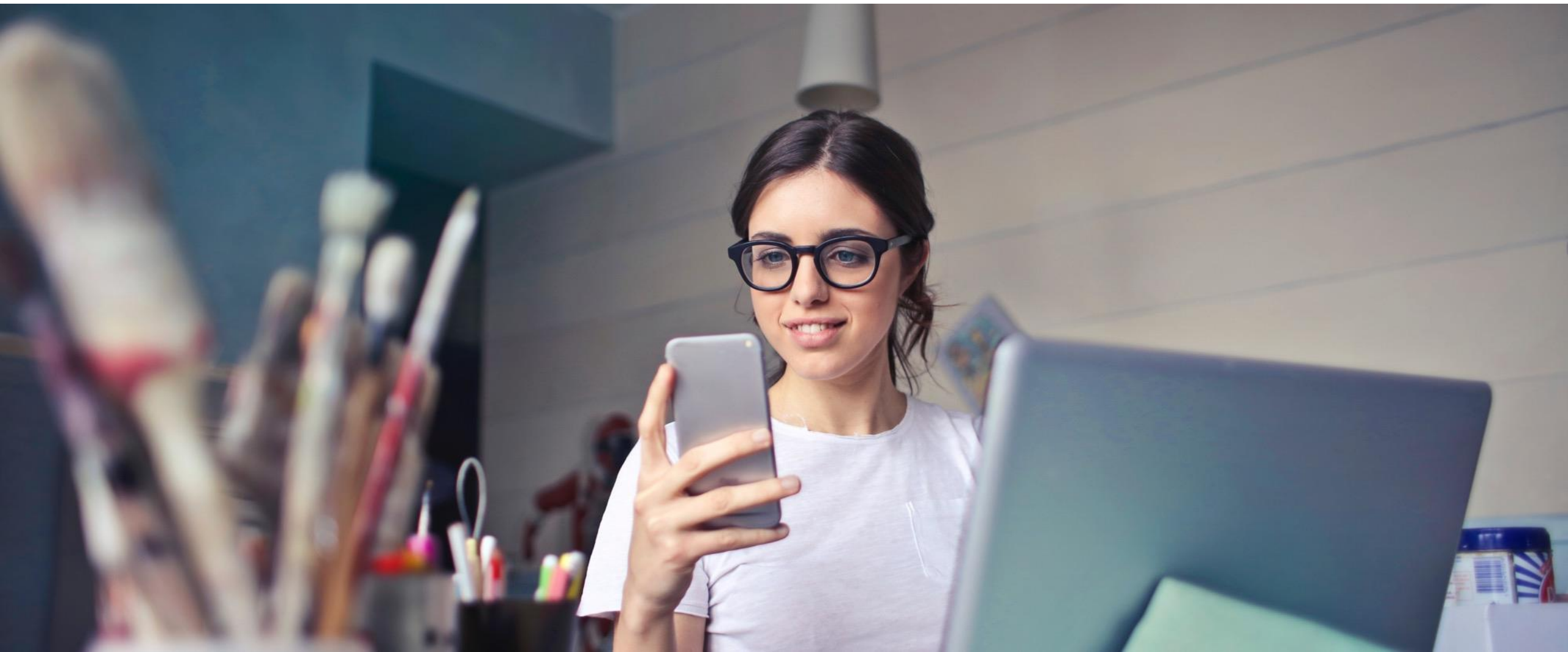
Transformar os processos atuais em digitais?



Antecipar tendências tecnológicas?



Acompanhar as mudanças do novo consumidor?



Passado

Presente

Futuro



Quais são os ingredientes do engajamento?

ROGER PEVERELLI E REGGY DE FENIKS





Respeito



Empatia



Confiança



Diálogo



02

**Framework da
Transformação**

Framework da Transformação



Clientes



Corretores



Parceiros

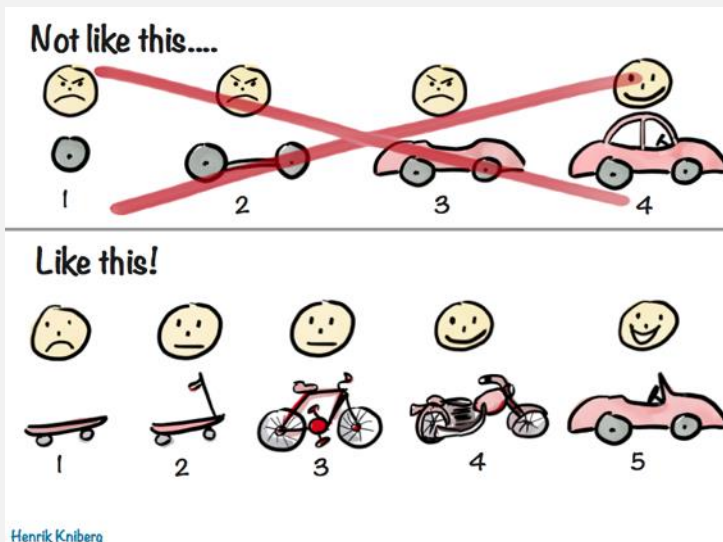
Framework da Transformação



Framework da Transformação



Acelerar o mercado



Henrik Kniberg

Metodologias ágeis

Disciplina na priorização

Processo de descoberta, prototipagem e teste

Equipes de alta performance



Framework da Transformação



Pensamento Inovador



Processo de co-criação

Aplicação de metodologias como o Design Thinking

Conexão com o ecossistema de startups

Conexão com Universidades

Arquitetura aberta



Framework da Transformação



Cultura Digital



Pessoas capacitadas para uma nova realidade

Comportamento auto-gerenciável e colaborativo

Tolerância ao erro

Informação compartilhada

Apoio da Liderança



Framework da Transformação



Experiência do Cliente



Gestão das jornadas de relacionamento

Mapeamento das dores atuais

Entregas de valor imediato

Processo de decisão orientado a métricas



Framework da Transformação



Plataformas
Conectadas



Autosserviço nos Canais Digitais

Experiência Digital intuitiva

Integração de serviços via API

Processos automatizados



03

**Engajamento
na Prática**



← What do you want to happen when you die?

Financial

Responsible

Charitable

Thoughtful

Adventurous

Different

Practical

3 out of 2 people
have trouble
with fractions

Pay for someone's education
Investing in some smarts is a pretty cool thing to do

Thoughtful Practical

+ Add This



Say goodbye your way
It's your funeral, so pay if you want to

Practical Responsible

Selected



Pay someone to take out the bins
It's a dirty job, so pay someone to do it when you're gone

Practical Thoughtful

+ Add This

[SITE RULES](#) | [PLAN RULES](#) | [YOUR DATA](#)

DEATHWISHES
3

PAYOUT
£200,000

REWARD
£5,000

FIRST YEAR COST ⓘ
£8.37/mo

MY DEATHWISHES



Estudo de Caso



Obrigado

Pelo seu tempo