

BTG Pactual

Financial Services Cloud (Salesforce)



Success story



Salesforce



Experiência do cliente



Agilidade

O Desafio

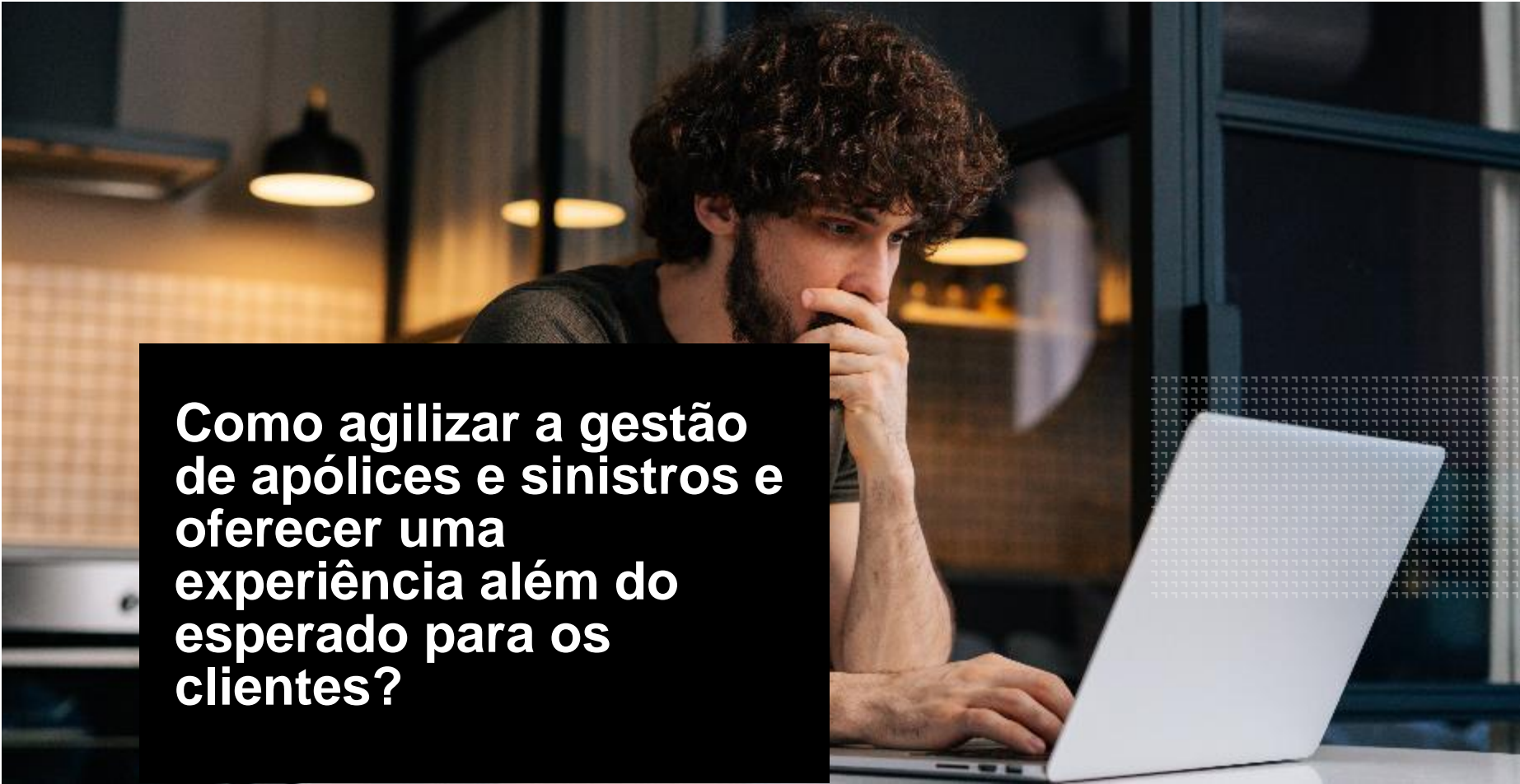
- Agilizar a gestão de apólices e sinistros para oferecer uma boa experiência aos clientes

Performance da GFT

- Implementação do módulo Insurance do Financial Services Cloud da Salesforce faseada e baseada em entregas rápidas;
- Análise estratégica para aproveitar todo o potencial do Salesforce, equilibrando a utilização das modelagens out-of-the-box e customizações das especificidades, para não impactar o prazo do projeto;
- Desenvolvimento da comunicação do Salesforce com os demais sistemas integrados do BTG Pactual de forma que a troca de informação fosse segura e rápida.

Benefícios

- Melhoria no fluxo do sinistro, tornando-o amigável para o cliente
- Controle visual de reserva, facilitando a análise financeira
- Fluxo de liquidação automático, reduzindo o contato operacional
- Otimização do esforço de TI para aplicar melhorias e simplificação da manutenção
- Redução do “time to market” nas soluções



**Como agilizar a gestão
de apólices e sinistros e
oferecer uma
experiência além do
esperado para os
clientes?**

O BTG, o maior Banco de investimentos da América Latina, migrou seu sistema para Financial Services Cloud com módulo de Insurance para aperfeiçoar a jornada de seus clientes, visando apoiar seus momentos de vida.





O início

O BTG contou com a **GFT** para viabilizar esse projeto *end-to-end* em tempo recorde.

O desafio da GFT

Implantação rápida, com
segurança e total aderência às
particularidades do fluxo de
sinistros, do aviso até a sua
regulação e liquidação.





Alto conhecimento, visão de negócio e *mindset* ágil

Para apoiar todo o projeto de implementação, a GFT combinou o *mindset* para entregas rápidas com sua expertise tecnológica em soluções Salesforce.

Análise estratégica para aproveitar todo o potencial do Salesforce

Permitiu equilibrar de forma inteligente a utilização das modelagens *out-of-the-box* e, ao mesmo tempo, customizar as especificidades, sem impactar o prazo do projeto.



Entregas rápidas e faseadas para garantir a velocidade e a eficiência necessária.

FASE 1:
Aviso de Sinistro

Mapeamento de todo o processo de aviso de sinistro e migração para o Salesforce em apenas 3 meses.

FASE 2:
Regulação e Liquidação

Viabilizar a regulação do sinistro através do Salesforce, contemplando a gestão de pagamentos e ajustes de reserva (manuais ou automáticas).

FASE 3:
Aprimoramento

Foco em evoluções e melhorias após testes realizados com usuários e focados na experiência do cliente.

Durante as três fases, foi desenvolvida a comunicação do Salesforce com os demais sistemas integrados do BTG Pactual de forma que a troca de informação fosse segura e rápida.



Resultados que vão além da tecnologia

- Melhoria no fluxo do sinistro, tornando-o amigável para o cliente
- Controle visual de reserva, facilitando a análise financeira
- Fluxo de liquidação automático, reduzindo o contato operacional
- Otimização do esforço de TI para aplicar melhorias e simplificação da manutenção
- Redução do “*time to market*” nas soluções