

PegaSystems

Build For Change™

O que é?

A empresa PEGA Systems surgiu na década de 80 fornecendo soluções na área de automatização de processos. As aplicações PEGA disponibilizadas pela Plataforma PEGA 7, utilizam ferramentas poderosas para atender rapidamente às necessidades estratégicas dos Clientes.

Como funciona?

- Possui diversos frameworks com processos de negócio configurados para **agilizar** no desenvolvimento de **soluções sistêmicas**.
- **Frameworks especializados** orientados por indústria e subindústria, permitem que as soluções sejam empregadas de maneira rápida e dinâmica.
- **Ferramentas visuais** capturam os aspectos de como o trabalho é feito a partir do workflow de negócio.
- O mapeamento dos objetos de negócio, permite a plataforma codificar **automaticamente** os dados necessários e provê as interfaces para o usuários.

Principais benefícios

 <p>Permite uma gestão através de dashboards amigáveis, portais corporativos e smartphones</p>	 <p>Facilidade no desenho de processos e desenvolvimento de aplicações</p>	 <p>Contribui para comunicação, coleta e compartilhamento de dados</p>	 <p>Envio de alertas automatizados para mitigação de riscos e notificação aos responsáveis</p>	 <p>Automatização de processos e acompanhamento via workflow</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Indústria de Seguros e Healthcare

A PEGA atua com grande foco na indústria de Seguros e HealthCare. Possui diversos frameworks reconhecidos internacionalmente por sua excelência e expertise, provendo soluções customizadas de alto desempenho para seus clientes.

Insurance	Pega Customer Service for Insurance	Insurance Industry Foundation (IIF)	Product Builder For Insurance (PBI)
	Pega Underwriting for Insurance	Pega Sales Automation for Insurance	Pega Claims for Insurance
Healthcare	Healthcare Industry Foundation (HCIF)	Pega Customer Service for Healthcare (CSHC)	Product Composer System (PCS)
	Pega Sales Automation for Healthcare (SA-HC)	Healthcare Claims Workstation	Healthcare Claims Repair
	Individual Sales Process Manager (ISPM)	Care Management Application (CMA)	Group Sales Process Manager (GSPM)

Seguradora

Estudo de Caso

A seguradora apresentava inconsistências no atual modelo operacional de sinistros, com dificuldades para gerenciamento das ocorrências entre países, uso ineficiente de recursos e baixa aderência entre os sistemas. A Deloitte utilizou as soluções PEGA para auxiliar na estruturação de uma plataforma unificada global para tratamento de sinistros a fim de minimizar as perdas de indenizações e maximizar a eficiência operacional do processo.



Organização

Organizamos o cliente em três tipologias de sinistros:

- **Grande:** Organizado por Linhas de Negócios e clusters regionais.
- **Difícil:** Centro de expertise global por Linhas de Negócios.
- **Alto volume:** Criação de vários centros de eficiência global.

Processos administrativos foram transformados para existir como serviços ligados a um hub de operações.

Papéis de especialistas foram criados (ex: Especialista em Fraude) e processos operacionais principais foram centralizados.



Cliente

Traduzimos a voz do consumidor para o design do modelo operacional levando em consideração as necessidades dos clientes da seguradora, tais como a percepção de conhecimento especializado, autoridade na tomada de decisão e transparência do processo de sinistro.

Criamos personas para os stakeholders na organização de sinistros, a fim de facilitar o entendimento do impacto da transformação para os tomadores de decisão.



Tecnologia

Traduzimos o novo modelo operacional proposto e as capacidades mapeadas em requisitos tecnológicos para a estruturação da plataforma única de seguros.

Auxiliamos na estruturação de uma arquitetura tecnológica segregada por requisitos específicos globais, regionais e nacionais. Realizamos a gestão da implementação da tecnologia com um pico de 400 recursos, atingindo o equilíbrio adequado entre a velocidade das soluções e a complexidade do programa.

Proporcionamos a integração de mais de 150 sistemas distintos de tratamento de sinistro em uma única plataforma.



Processo

Efetuamos o redesenho dos grupos de processos de sinistros e troca de informações a fim de refletir o aumento de especialização no modelo de operação proposto.

Mapeamos os processos centrais pelo grau de mudança, levando em consideração o impacto diferenciado por Linha de Negócio para auxiliar o cliente a compreender o escopo da transformação de uma perspectiva de processo.

Estabelecemos centros de excelência especializados para apoiar o novo modelo.



Resultado

A transformação no gerenciamento de sinistros de forma global ocasionou uma redução de 30% no tempo médio do ciclo de vida das ocorrências, gastos com indenização 5% menores e retração de 10 pontos percentuais no índice combinado por linha de negócio.

Contatos

Felix

Sócio Líder da Indústria Financeira no Brasil
clodomirfelix@deloitte.com

Elias

Sócio Líder de Seguros no Brasil
eliaszoghbi@deloitte.com
brseguros@deloitte.com

Paschoal

Sócio Líder de Tecnologia para a Indústria Financeira no Brasil
pabaptista@deloitte.com

Renata

Diretora da Indústria de Seguros no Brasil
rgaldino@deloitte.com

A Deloitte refere-se a uma ou mais entidades da Deloitte Touche Tohmatsu Limited, uma sociedade privada, de responsabilidade limitada, estabelecida no Reino Unido ("DTTL"), sua rede de firmas-membro, e entidades a ela relacionadas. A DTTL e cada uma de suas firmas-membro constituem entidades legalmente separadas e independentes. A DTTL (também chamada "Deloitte Global") não presta serviços a clientes. Consulte www.deloitte.com/about para obter uma descrição mais detalhada da DTTL e suas firmas-membro.