

Projetando uma Plataforma de Experiência Digital

A Britam posicionou uma plataforma de portal integrada como o centro da sua transformação digital.

Resumo

A Britam é um grupo líder em diversos serviços financeiros listados na Bolsa de Valores de Nairobi. O grupo tem presença em sete países na África: Quênia, Uganda, Tanzânia, Ruanda, Sudão do Sul, Moçambique e Malawi. Quando a Britam decidiu construir uma plataforma de experiência digital para superar os desafios de transformação digital, o grupo escolheu a Liferay por ser uma solução de ponta.

britam.com

In Brief

INDÚSTRIA:

Serviços Financeiros

PAÍS/REGIÃO:

África

CASO DE USO:

Site público, Portal do Cliente, Solução de Gerenciamento de Conteúdo, Intranet, Portal do Parceiro, Mobile

PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES:

Infraestrutura de TI integrada, Design responsivo, SSO

“

Liferay está no cerne dos objetivos de transformação digital da Britam.

Jack Maina, Group Chief Operating Officer (GCOO)

Desafios

- Uma série de soluções construídas internamente que não se integravam e nem compartilhavam dados
- Incapacidade de atender às demandas crescentes dos novos clientes
- Falta de suporte necessário para sete países com múltiplos idiomas e milhares de usuários
- Canais digitais para clientes eram inexistentes ou precisavam de grandes melhorias

Resultados



AUMENTO DA ADEÇÃO DE USUÁRIOS

No novo Portal do Consultor Financeiro e Intranet



MAIOR CRESCIMENTO E LUCRO

No Quênia, Uganda, Tanzânia, Ruanda, Sudão do Sul, Malawi e Moçambique



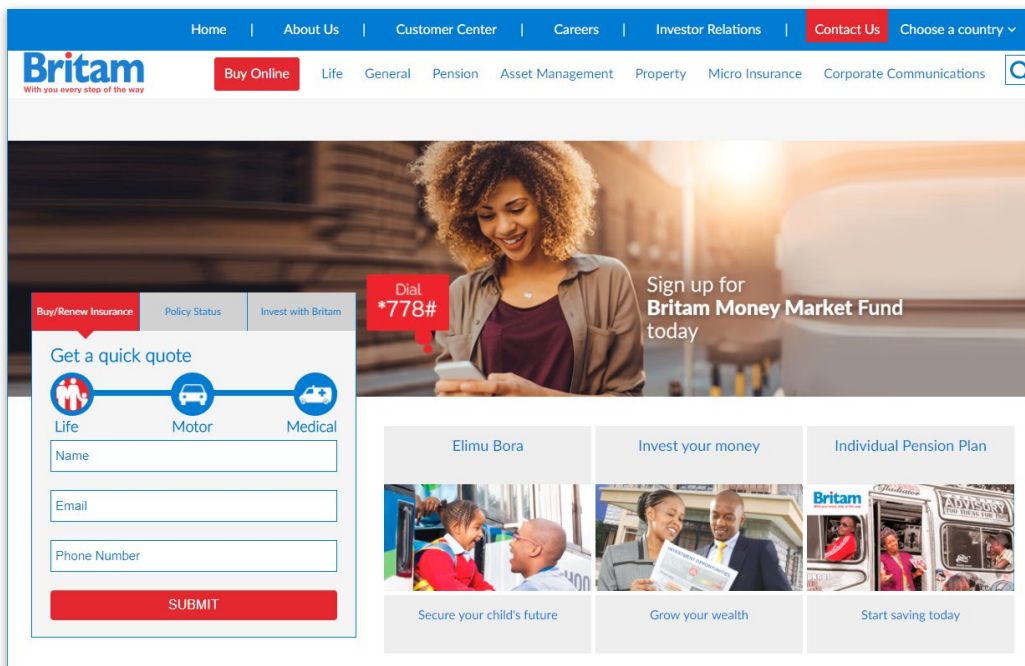
PRÊMIO DE CIO 100

Do leste da África, pela implementação do Jawabu



REDUÇÃO DRÁSTICA DE CUSTOS

No serviço ao cliente, com a entrega do novo portal



Um líder em serviços financeiros diversificados

A Britam é um grupo líder em serviços financeiros diversificados, com presença no Quênia, Tanzânia, Sudão do Sul, Uganda, Ruanda, Moçambique e Malawi. A empresa oferece uma ampla variedade de soluções financeiras em Seguro de Vida, Seguro Geral, Seguro Saúde, Planejamento de Aposentadoria, Gestão de Ativos e Propriedade.

Em 2012, a Britam lançou um projeto de transformação digital ambicioso com o time de TI. Chamado de Projeto Jawabu, o objetivo era atingir crescimento agressivo em receita e lucro ao longo de novas regiões na África. Para transformar essa visão em realidade, a Britam precisava construir uma plataforma de experiência digital que permitisse redesenhar os processos de negócios e entregar experiências convenientes aos seus clientes, colaboradores, consultores financeiros, corretores, parceiros e outros stakeholders.

Visão para transformação digital

A transformação digital da Britam é uma combinação de mudanças em todos os níveis dos sistemas de TI, desde as linhas de sistemas de negócio até bancos de dados e serviços de engajamento digital.

A empresa percebeu vários obstáculos comuns que precisavam ser superados para alcançar a transformação que buscava:

- Múltiplos sistemas criados internamente que eram mal equipados para compartilhar dados
- Sistemas de linha de negócio existentes que não podiam acompanhar as mudanças do ambiente de negócios
- A experiência do corretor era manual e demorada
- Não havia integração online para os parceiros da Britam

Após avaliar diversas soluções líderes em portais e plataformas de experiência digital, a Britam escolheu a Liferay. A solução ofereceu uma plataforma única que podia atender às necessidades horizontais ao longo de vários casos de uso e contextos, tudo dentro de um só ambiente tecnológico. A Britam também se impressionou com o potencial de reutilização de múltiplas aplicações ao longo de vários ambientes de portais, exatamente o que a empresa buscava para unificar seus diversos sites.

“Liferay está no cerne dos objetivos de transformação digital da Britam” afirma Jack Maina, o GCOO da empresa. “É uma ótima opção para grandes empresa que precisam de uma plataforma de engajamento digital que reúna diversos contextos de negócio.”

Construindo uma plataforma de experiência digital integrada

Com a plataforma Liferay e a ajuda da InfoAxon para gerir a implementação, a Britam construiu os seguintes portais para seus usuários:

- Portal do Consultor Financeiro para cotações de Seguro de Vida, acesso a detalhes da política do cliente, gestão de leads e mais.
- Portal de Atendimento ao Cliente com opções de autoatendimento para os produtos Life Service da Britam.
- Marketplace para compra de apólices de Seguro Marinho.
- Portal de Serviço para o Parceiro atendendo corretores financeiros, médicos, consultores de saúde, agentes de viagem e outros parceiros da Britam.
- Sete sites corporativos multilíngues para cada região da Britam.
- Uma intranet corporativa, chamada de Britam Connect, que permite a colaboração dos funcionários.

A nova plataforma de experiência digital da Britam foi lançada com um sucesso excepcional, e em 2015 a empresa recebeu o prêmio CIO 100 para o Leste da África. A Britam enxerga esse momento como a nova era da conveniência para os seus usuários, com melhores processos de negócio, estruturas aprimoradas e um sistema de TI que posiciona a empresa para o crescimento futuro.

Posicionada para o Crescimento Futuro

Com Liferay, a Britam construiu uma plataforma digital estratégica, integrada e preparada para o futuro que é confiável, segura e flexível. Olhando para a frente, a Britam espera que sua jornada digital seja ainda mais explorada por seus clientes, parceiros e corretores dentro das plataformas interconectadas. Conteúdo e aplicações serão mais contextualizados e segmentados para o usuário final correto. A Britam atualmente planeja um upgrade para o Liferay DXP, e está animada para implementar as seguintes funcionalidades que irão levar a sua transformação ainda mais além:

- Uma nova abordagem baseada em microsserviços
- Arquitetura técnica aprimorada
- Capacidade de escalar à medida que o negócio cresce

“Liferay tem sido um parceiro tecnológico para a Britam na sua jornada de transformação digital”, afirma Maina. “O que define uma plataforma de experiência digital não são suas funcionalidades e ferramentas. É a capacidade de reunir toda a sua organização e atingir novos níveis de eficiência, a partir de integrações sofisticadas, componentes reutilizáveis e design unificado. As plataformas de experiência digital trazem todo mundo para a mesma página, e a Liferay superou as nossas expectativas em atingir isso”.