

# 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](http://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



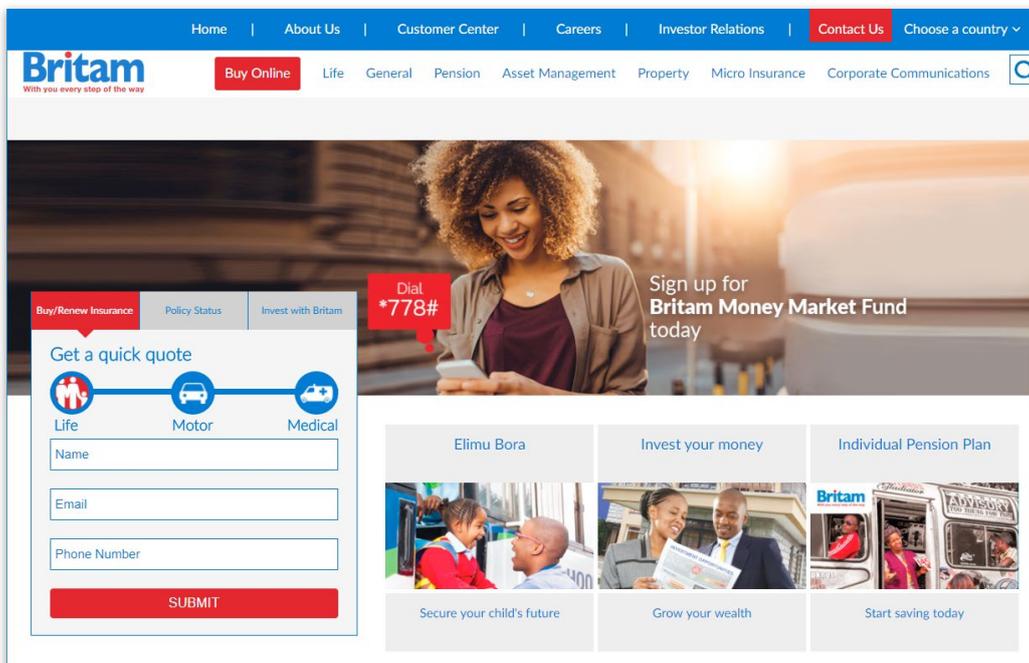
### PRÊMIO DE CIO 100

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”.