

Pesquisas indicam que as empresas de seguro pretendem investir em infraestrutura de TI para digitalizar os serviços e melhorar suporte aos consumidores e a eficiência operacional

O [Gartner](#), líder mundial em pesquisa e aconselhamento para empresas, anuncia os resultados de sua mais recente pesquisa com executivos de tecnologia de todo o mundo, que prevê que a melhoria da experiência dos clientes e a excelência operacional serão as principais prioridades das empresas de seguros em suas iniciativas de digitalização em 2023.

A Pesquisa [Gartner CIO and Technology Executive Survey de 2023](#) reuniu dados de 2.203 CIOs (Chief Information Officers), incluindo 91 companhias do setor de seguros, espalhadas por 81 países, representando aproximadamente US\$ 15 trilhões em receita e US\$ 322 bilhões em gastos com TI.

“A pesquisa deste ano mostra que melhorar a experiência dos clientes (CX – de Consumer Experience, em inglês) foi citada com mais destaque do que outros focos estratégicos, como aumento de receita ou desenvolvimento de novos produtos e serviços para apoiar a transformação digital. Os estressores econômicos estão fazendo com que as empresas reorientem e mudem de direção para preencher lacunas que existem há muitos anos”, afirma [Kimberly Harris-Ferrante](#), Vice-Presidente e Analista do Gartner.

“As seguradoras precisam de mais dados dos clientes, incluindo preferências e informações comportamentais, para executar com eficácia suas estratégias de negócios digitais voltadas para vendas cruzadas, personalização panóptica, envolvimento dinâmico dos clientes e crescimento da receita por meio de novos produtos ou serviços”, diz.

As prioridades de investimento em tecnologia estão mudando — Com a eficiência operacional em mente, especialmente devido a uma possível recessão que as seguradoras possam enfrentar, e a necessidade de gerar mais valor para as partes interessadas, a implementação de mudanças e tecnologias se torna fundamental. A pesquisa constatou que mais da metade dos CIOs das seguradoras estão aumentando os investimentos em tecnologia em 2023, com foco principalmente em áreas como Modernização de Aplicações, Cibersegurança/Segurança da Informação e Business Intelligence /Analytics.

Novas demandas, como a condução de uma nova experiência dos clientes ou a incapacidade de fazer processamento direto (STP – de Straight-Throught Processing, em inglês) devido às limitações do sistema de back-office, estão impulsionando um foco rejuvenescido na Modernização de Aplicações, especialmente em torno dos sistemas centrais. Novas demandas digitais também estão enfatizando a necessidade de fazer melhorias fundamentais, como segurança aprimorada, na qual não há investimentos adequados.

A automação continuará sendo uma necessidade no próximo ano, porém as seguradoras precisarão aplicar essas ferramentas para dar suporte a áreas que antes eram negligenciadas ou consideradas muito complexas. A pesquisa do Gartner mostra que muitas empresas têm uma boa base de automação com altos investimentos no passado, mas é necessário muito mais para dar suporte a estratégias de digitalização mais avançadas.

“Em 2023, o objetivo será criar a base técnica certa para agilidade e abertura, com a substituição de ativos legados que criam uma fuga de [talentos](#) e investimentos na organização”, diz Harris-Ferrante.

Desempenho de investimento em tecnologia digital — O Gartner avalia que a maioria das seguradoras vem buscando reduzir seus grandes e caros investimentos em infraestrutura, optando por tecnologias em Nuvem. No geral, os resultados da pesquisa indicaram que as seguradoras têm sentimentos mistos sobre seus investimentos em tecnologia.

Muitas empresas do setor que focaram na inovação crescente disseram que seus investimentos em tecnologia digital excederam as expectativas financeiras. Por outro lado, mais de 50% se concentraram na excelência operacional e, por isso, conseguiram superar essas expectativas. Apesar disso, a maioria dos executivos de TI da área de seguros disseram que não conseguiram ou apenas atingiram suas expectativas mínimas em relação a melhoria da experiência dos clientes e para aumentar a receita.

“Os investimentos em TI devem apoiar as três prioridades da indústria: resposta às [pressões econômicas](#), o dilema da retenção e atração de talentos e os desafios da cadeia de suprimentos. As condições do setor estão levando os líderes de TI do setor de seguros a mudarem seus investimentos para atender a essas necessidades comerciais”, destaca Harris-Ferrante.

Fonte: Gartner, em 02.02.2023.