Iniciativa integra operações da HDI e Yelum em uma plataforma única, reforçando eficiência, escalabilidade e experiência do cliente

A HDI Seguros foi reconhecida pelo IT Fórum como uma das empresas selecionadas para o prêmio As 100+ Inovadoras no Uso de TI, com destaque para seu projeto de integração do Salesforce. O ranking final será divulgado em março.

O reconhecimento destaca iniciativas que utilizam a tecnologia de forma estratégica para gerar impacto real nos negócios. No caso da HDI, o projeto implementa uma plataforma única que integra todos os canais de relacionamento, oferecendo visão 360º da jornada do cliente.

“A Integração Salesforce representa uma transformação estrutural na forma como a HDI se relaciona com clientes, corretores e parceiros. Ao unificar canais, dados e processos em uma única plataforma, conseguimos avançar simultaneamente em eficiência operacional, experiência e sustentabilidade do negócio”, afirma Vanesa Bustamante, CIO do Grupo HDI.

Tecnologia aplicada à eficiência e à experiência

A iniciativa substitui estruturas fragmentadas por processos padronizados e integrados, com ganhos diretos em produtividade, redução de retrabalho e maior capacidade analítica. Entre os principais avanços estão a unificação de múltiplas instâncias do Salesforce, o descomissionamento de sistemas legados, a migração dos canais de chat para o ambiente nativo da plataforma, além do uso de automações, bots e recursos de autosserviço.

A implementação de dashboards e relatórios amplia a visibilidade da operação e fortalece a tomada de decisão baseada em dados. “Desde o início, nosso papel foi garantir que a tecnologia fosse um meio para viabilizar a estratégia de negócios. Construímos uma arquitetura robusta, escalável e preparada para evoluir, inclusive para a adoção de inteligência artificial e novos modelos digitais”, complementa Vanesa.

Plataforma evolutiva e alinhamento regulatório

Além dos ganhos operacionais, o projeto antecipa exigências regulatórias do setor, com processos já alinhados às demandas da Susep previstas para 2026, incluindo a estruturação da Base de Dados de Reclamações (BDR). Concebido como uma plataforma evolutiva, o Salesforce Unificado prevê próximos passos como a ampliação do uso de automação e autosserviço, integração com soluções de IA generativa, evolução contínua da camada analítica e expansão para novas jornadas, produtos e canais.

“O reconhecimento do IT Forum reforça nossa visão de que inovação precisa gerar valor concreto. A TI no Grupo HDI atua como parceira estratégica do negócio, conectando tecnologia, governança e resultados de longo prazo”, finaliza a executiva.

Fonte: HDI, em 02.02.2026.