

# Aegon impulsiona um modelo de trabalho baseado em IA para melhorar produtividade, eficiência e inovação



## Cliente

Aegon é uma empresa de referência no setor de seguros na Espanha, com uma ampla rede de agentes e mediadores e uma forte vocação para oferecer serviços de saúde e vida da mais alta qualidade. Com o compromisso de evoluir para modelos de digitalização responsáveis, colaborativos e sustentáveis, a Aegon avança em seu processo de transformação, integrando tecnologias emergentes para reforçar a eficiência operacional e melhorar a experiência de profissionais e clientes.

A NTT DATA lidera o programa de modernização do ambiente de trabalho digital da Aegon, impulsionando a adoção do M365 Copilot e o desenvolvimento de agentes inteligentes que habilitam a integração da IA Generativa aos processos corporativos, potencializando a produtividade, a eficiência operacional e a inovação.

A modernização do ambiente de trabalho se consolidou como um pilar fundamental para transformar a experiência dos profissionais, melhorar os tempos de resposta e fortalecer a capacidade de análise. Com essa iniciativa, a Aegon otimiza processos, padroniza fluxos de trabalho e acessa informações corporativas com mais agilidade, segurança e consistência.

A Aegon estava em um momento decisivo para evoluir para um modelo operacional mais ágil, centrado em valor e orientado à automação, à padronização e ao uso seguro e responsável da IA Generativa. Para enfrentar esse desafio, a empresa confiou na NTT DATA, que projetou e implementou um programa integral de consultoria, formação especializada e gestão da mudança para incorporar a IA Generativa à operação diária. A iniciativa acompanhou equipes multidisciplinares em uma transição progressiva para novas formas de trabalho habilitadas por IA.



A adoção do Copilot foi um sucesso, impulsionada pela clara aposta da organização na IA Generativa. Mas o mais relevante foi comprovar como uma abordagem progressiva permitiu escalar o impacto. Começamos melhorando a produtividade individual e hoje já vemos as equipes projetarem e utilizarem agentes que se integram naturalmente ao dia a dia.”

**Leticia Mohedano**, Gerente de Talentos e Transformação Organizacional, NTT DATA

91%

dos profissionais da Aegon sentiriam falta do M365 Copilot em sua rotina de trabalho

98

casos de uso identificados em áreas-chave

60%

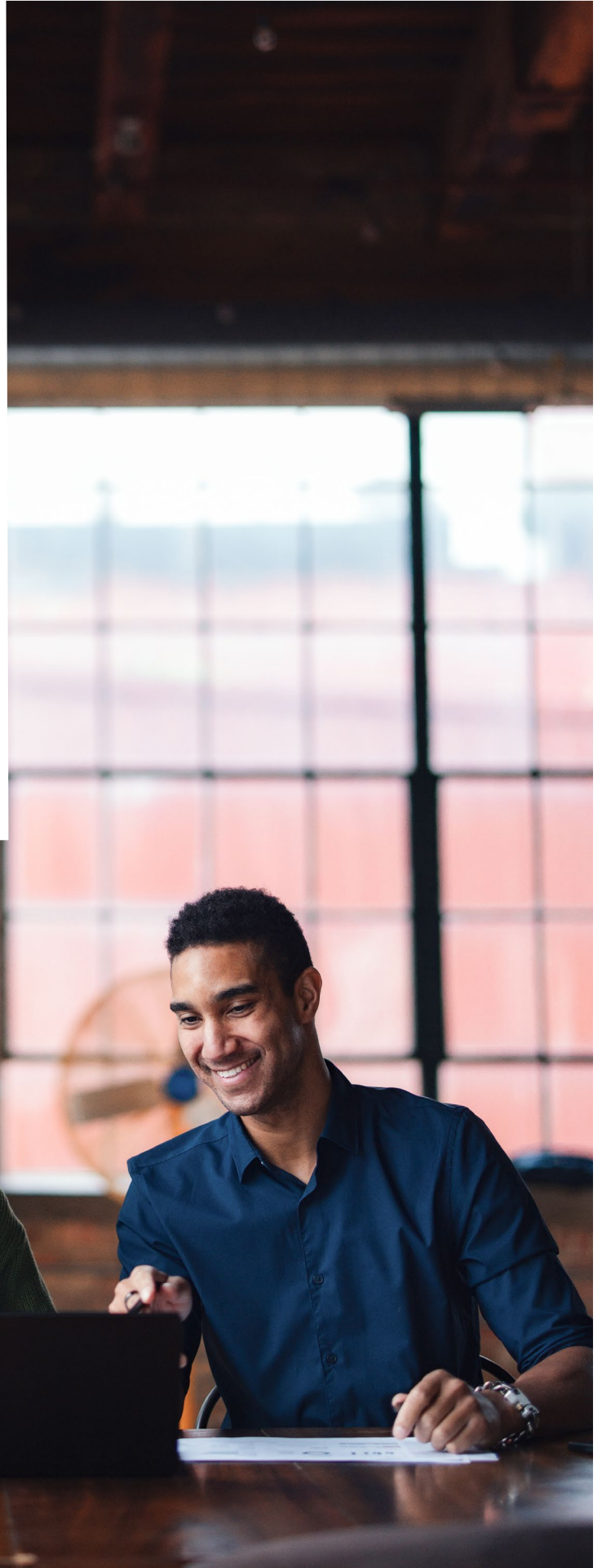
NPS em sessões de formação com agentes do M365 Copilot

## Necessidade do negócio

A Aegon iniciou sua jornada de digitalização com um programa de adoção do M365 Copilot, que permitiu incorporar novas formas de trabalho baseadas em IA ao dia a dia dos profissionais. Após o piloto inicial, a empresa identificou a necessidade de escalar a adoção e ampliar o uso da tecnologia para um número maior de profissionais, garantindo uma utilização homogênea, segura e consistente.

O desafio ia além da incorporação de uma nova tecnologia. Era preciso impulsionar uma mudança cultural capaz de integrar a IA Generativa à operação diária, com apoio de formação prática, acompanhamento especializado e critérios claros de uso responsável.

Além de ampliar a adoção do Copilot, a Aegon buscava evoluir para soluções mais avançadas baseadas em agentes inteligentes, capazes de automatizar tarefas, conectar informações corporativas e oferecer suporte em atividades recorrentes. Esse avanço exigia um parceiro tecnológico capaz de orientar a adoção, ajudar a identificar oportunidades reais de uso e acompanhar as equipes no desenvolvimento de capacidades internas, consolidando novas formas de trabalhar com IA.



## Solução

Para atender a essa necessidade, a NTT DATA desenvolveu um projeto que combinou consultoria, formação especializada, acompanhamento contínuo e gestão da mudança, com o objetivo de assegurar uma adoção sólida, mensurável e orientada ao negócio.

A iniciativa foi estruturada como uma jornada progressiva, permitindo que os profissionais incorporassem novas dinâmicas de trabalho potencializadas por IA.

Capacidades-chave da solução desenvolvida

### 1. Ampliação da adoção do M365 Copilot

A NTT DATA impulsionou a incorporação da IA Generativa ao dia a dia dos profissionais por meio de:

- Formação prática voltada à aplicação da IA Generativa em tarefas reais do cotidiano.
- Workshops especializados em produtividade, análise, geração de conteúdo e busca de informações.
- Conscientização e orientação para o uso responsável e seguro da tecnologia.
- Identificação de casos de uso alinhados às necessidades do negócio e quantificação de seu impacto.
- Criação de uma comunidade ativa de “copilotistas”, que promove o aprendizado contínuo e consolida uma base sólida para evoluir para usos mais avançados da tecnologia.

### 2. Capacitação avançada em agentes de Copilot

Depois de consolidar a adoção do Copilot, a Aegon avançou para um uso mais estratégico da IA por meio de agentes inteligentes projetados para automatizar tarefas, conectar informações corporativas e acelerar processos. A abordagem incluiu:

- Formação em design, criação e avaliação de agentes baseados em IA Generativa.
- Uso de ferramentas como *Copilot Studio Full* e *Copilot Studio Lite* para construir soluções específicas apoiadas em conteúdo corporativo.
- Metodologia colaborativa para que as equipes identifiquem e priorizem seus próprios casos de uso de forma escalável.
- Mapeamento de 98 casos de uso em áreas-chave como operações, TI, jurídica e estratégia e digitalização.
- Acompanhamento para desenvolver os primeiros agentes corporativos integrados aos processos da empresa.

### 3. Abordagem de mudança cultural e adoção sustentável

Para garantir o impacto do programa, a NTT DATA implementou um framework estruturado de adoção baseado em:

- Programa estruturado com modelos de aprendizagem homogêneos para toda a organização.
- Critérios de adoção baseados em segurança, responsabilidade e eficiência.
- Avaliação contínua do impacto por meio de métricas como o NPS em sessões e workshops.
- Orientação estratégica para transformar a IA Generativa em um ativo corporativo, e não apenas em uma ferramenta, em pleno alinhamento com os objetivos do negócio.



**A NTT DATA projetou e implementou para a Aegon um ecossistema de trabalho potencializado por IA Generativa, baseado no M365 Copilot e em agentes do M365 Copilot. Esse ecossistema habilita novas dinâmicas de produtividade e automação, permitindo que as equipes trabalhem com mais eficiência, agilidade e foco em valor.**



## Resultados

A adoção progressiva do M365 Copilot e a evolução para agentes inteligentes permitiram à Aegon obter benefícios mensuráveis e significativos em produtividade e eficiência.

Com o acompanhamento da NTT DATA, a organização consolidou novas formas de trabalho baseadas em IA Generativa, com impacto direto na operação:

- **Alta satisfação na adoção do Copilot**, com mais de 60% de NPS, Net Promoter Score, em sessões teóricas e workshops práticos, evidenciando o valor real da IA Generativa para a produtividade diária.
- **91% dos profissionais afirmaram que sentiriam falta do M365 Copilot em sua rotina de trabalho**, confirmando uma adoção sólida e uma experiência transformadora.
- **98 casos de uso identificados em áreas-chave** como operações, TI, jurídica e estratégia e digitalização, com foco em reduzir cargas operacionais e otimizar processos.
- **87% de NPS nos workshops de identificação de casos de uso**, refletindo a relevância e a aplicabilidade das iniciativas baseadas em IA.
- **Desenvolvimento dos primeiros agentes corporativos**, conectados a conteúdos internos e projetados para resolver necessidades concretas de produtividade e automação.
- **Criação de uma comunidade ativa de usuários e designers de soluções**, que impulsiona novas dinâmicas de trabalho e promove a experimentação contínua.
- **Consolidação de um modelo de trabalho mais ágil**, com maior foco em tarefas de valor e processos apoiados por IA.
- **Avanço rumo a um uso estratégico e responsável da IA Generativa**, reforçando um modelo de trabalho mais ágil e orientado ao valor com novas capacidades habilitadas por IA Generativa.

O sucesso do programa foi possível graças ao impulso de novas capacidades digitais identificadas pela NTT DATA e à estreita colaboração entre as equipes da NTT DATA e da Aegon, que trabalharam em conjunto no design, na adoção e na implementação de soluções inovadoras baseadas em IA Generativa.

Com os resultados obtidos, a Aegon se posiciona não apenas como uma organização que adota tecnologia, mas como uma referência na redefinição do futuro do trabalho no setor de seguros, antecipando tendências e apostando em um uso estratégico, responsável e humano da IA Generativa.

## Próximos passos

A Aegon continuará avançando rumo a um modelo organizacional em que a IA Generativa atue como catalisadora de inovação, eficiência e novas dinâmicas de colaboração. Com o acompanhamento tecnológico da NTT DATA, a empresa seguirá explorando novos casos de uso, ampliando o alcance do M365 Copilot e fortalecendo seu ecossistema de agentes inteligentes para maximizar o retorno organizacional.



Graças ao programa de adoção do Copilot, no qual investimos um total de 51 horas de formação, com média de 150 participantes por sessão e dez pessoas por workshop, conseguimos orientar a organização em sua implementação para o uso diário em situações concretas. O Copilot se tornou um aliado estratégico, permitindo que tenhamos dados mais estruturados para a tomada de decisões, além de nos ajudar a antecipar necessidades e liberar tempo para o que realmente importa, ou seja, as pessoas e as interações que geram valor.

A adoção do M365 Copilot impulsionou nossa produtividade e capacidade de resposta, transformando a tecnologia em uma vantagem competitiva real, gerenciada como um programa de mudança cultural no qual devemos continuar trabalhando.”

**Smara Conde**, Diretora de RH e CSR, Aegon

