

# Transformação Digital da Gestão de Crédito



A Fundacred une os interesses de quem constrói o futuro do Brasil: os estudantes e as instituições de ensino. Com mais de 40 anos de experiência, a Fundação, em parceria com Instituições de Ensino Superior (IES) de todo Brasil, já possibilitou o ingresso de mais de setenta mil alunos no Ensino Superior. Por ser uma Entidade sem fins lucrativos, pratica as menores taxas do mercado.

O crédito facilita o acesso ao ensino para os estudantes e oferece uma plataforma completa de gestão às universidades. Com o CredIES, que conecta a instituição ao estudante por meio de uma solução simples e eficiente de crédito, e ainda permite toda a gestão de autofinanciamento à IES. A Fundação possui uma solução de serviço de recuperação de créditos para as instituições, auxiliando os estudantes com débito, e também para os estudantes que buscam se especializar, incentivando a educação continuada na instituição. No final, os dois lados ganham: os estudantes pagam a metade do valor das mensalidades enquanto estudam e as instituições reduzem a evasão, recuperam ex-alunos e ainda atraem novos acadêmicos.

## O Desafio

Adotar uma estratégia de transformação organizacional que oriente o negócio para o que os clientes realmente desejam, criando condições para que as transformações no ambiente externo da organização impulsionem mudanças internas com mais velocidade.

Além de substituir sistemas, melhorar e estender o que já está sendo feito e oferecido com a automação de processos, ir além com a transformação digital para inovar no valor entregue aos Estudantes, às IES e aos Colaboradores.

Integrar a experiência de todos atores de processos ponta a ponta na nova plataforma de crédito com técnicas inovadoras da modelagem à execução com tecnologia BPMS.

## Os Resultados

Tarefas analógicas em papel substituídas por regras de negócio automatizadas que resolvem problemas complexos em tempo real e filas de trabalho de formulários eletrônicos em interfaces responsivas no computador, tablet ou smartphone.

Simplificação e aprimoramento dos métodos para usar menos recursos e aumentar o desempenho. Estudantes, IES e Colaboradores da Fundação atuando no processo para melhorar a execução das atividades e disseminar conhecimento.

Decisões automatizadas e integradas para substituir atividades manuais, aumentar velocidade e consistência dos resultados para os beneficiários de crédito.

Metas e resultados alinhados e acompanhados em painéis de indicadores compartilhados para prestação de contas por desempenho de processos de ponta a ponta.

Integração de dados para o *Business Intelligence* capturados diretamente da execução das atividades. Internalização as práticas de BPM como uma capacidade da organização e criação das condições para dominar técnicas e tecnologias com governança e equipe própria.

## A Solução

Mapeamento da cadeia de valor, arquitetura de processos e priorização de escopos de projetos de melhoria e transformação a partir dos sete processos ponta a ponta principais.

Modelagem e análise de processos e decisões como ativos de conhecimento distintos e integrados, para criar e manter regras de negócio mais inteligentes, eficazes e com menor tempo de implementação.

Processos de negócio e decisões redesenhados nas notações BPMN e DMN e executados diretamente de modelos visuais com menos código de programação.

Menor tempo de desenvolvimento e distribuição de novas versões, trazendo mais agilidade para evolução e manutenção das soluções.

Disponibilização de painéis de gerenciamento de indicadores (BAM) para monitorar e gerenciar as atividades do negócio em tempo real.

## As Técnicas e Tecnologias

Esta iniciativa de Transformação Digital contou com o auxílio dos serviços profissionais da PROJELER para mapear, modelar, automatizar, analisar e otimizar processos, casos e decisões com os padrões BPMN, CMMN e DMN na plataforma BPMS Camunda BPM Enterprise Edition, combinado com interfaces das filas de trabalho e portais em JavaScript, login social e microserviços.

## Mais Informações

Este estudo de caso foi apresentado na 82ª edição nacional do evento BPM Day da ABPMP no dia 08 de novembro de 2016 para um público com mais de 400 pessoas em Porto Alegre.

Assista a gravação da apresentação em <https://youtu.be/iYYX53bzXpY>

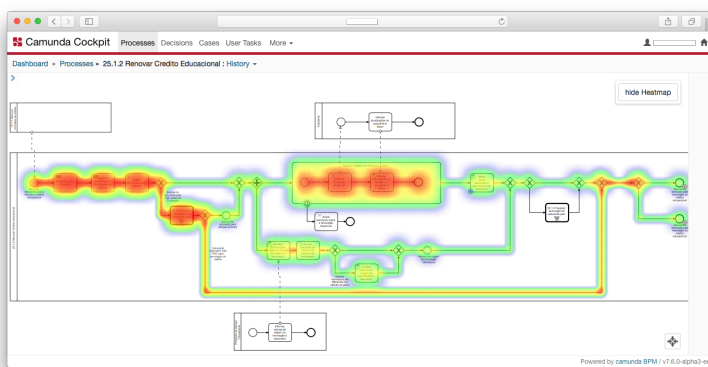
## Os Próximos Desafios

Ampliar a transformação digital para os demais processos ponta a ponta e adicionar mais inovação à carta de serviços aos beneficiários.

Utilizar técnicas de modelagem e execução de casos dinâmicos com a notação CMMN em processos menos estruturados para potencializar o valor dos trabalhadores do conhecimento.

Impulsionar inovações com a integração a redes sociais, capacidades analíticas (*process mining*) e de aprendizagem automática (*machine learning*).

Desativar por completo o sistema ERP orientado a menus, telas e relatórios.



Mapa de calor (*heatmap*) das atividades de um processo.

