

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 de 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 e 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.

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.

