

Business Case

PROJETO PLD



Digital Experience

an NTT DATA Company

Sketch

CG

CM

RC

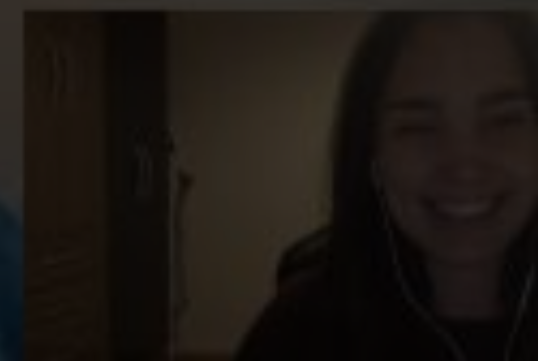
AS

CO

JL

RM

DS



#Desafio

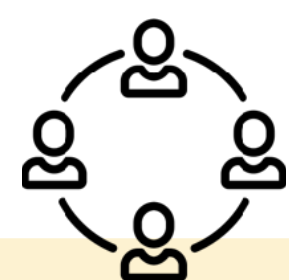
Revolucionar a experiência de tomada de decisão do analista **com visão integrada e consolidada 360°** do cliente.



#Estratégia

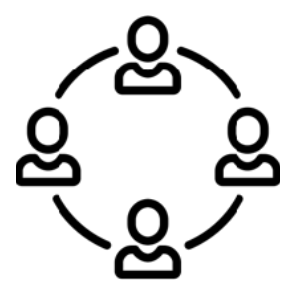
Por onde começamos!

Ao invés de fazer tudo e só sabermos a resposta no final, escolhemos uma parte e mapeamos, co-criamos, testamos e ajustamos.

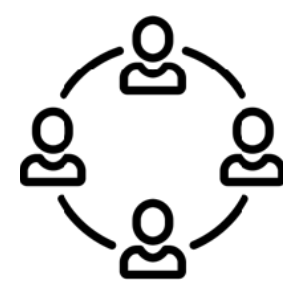


KYC

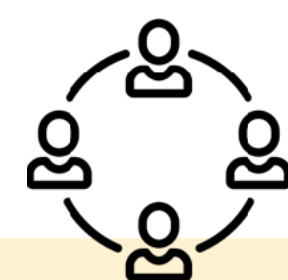
Início



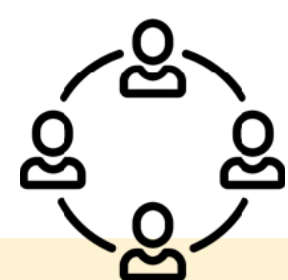
Atendimento
gerente



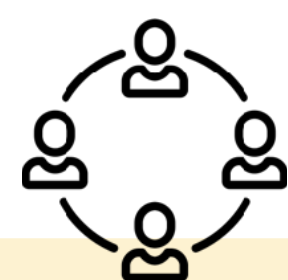
Mídias



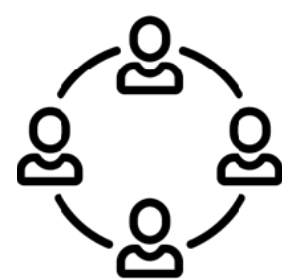
Conta
Corrente



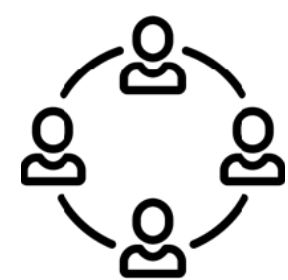
Cartões



Demais
produtos

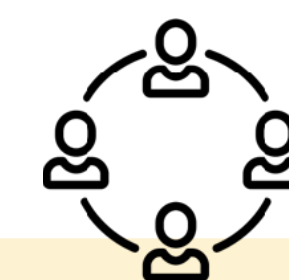


ITI



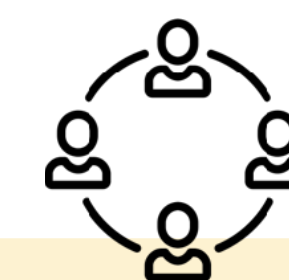
Rede

Monitoramento 1º nível

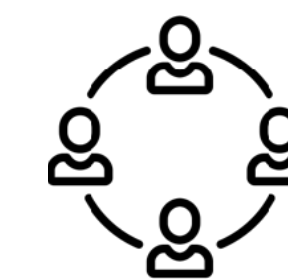


OS
Aprofundado

Monitoramento 2º nível



Tematico



Gestão de
Consequência

#Estratégia

Por onde começamos!

Ao invés de fazer tudo e só sabermos a resposta no final, escolhemos uma parte e mapeamos, co-criamos, testamos e ajustamos.



KYC

Início



Atendimento
gerente



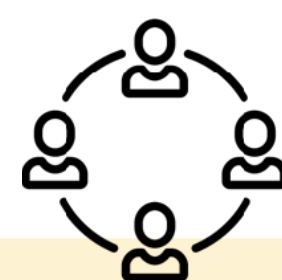
Mídias



Conta
Corrente



Cartões



Demais
produtos



ITI



Rede

Monitoramento 1º nível



OS
Aprofundado

Monitoramento 2º nível



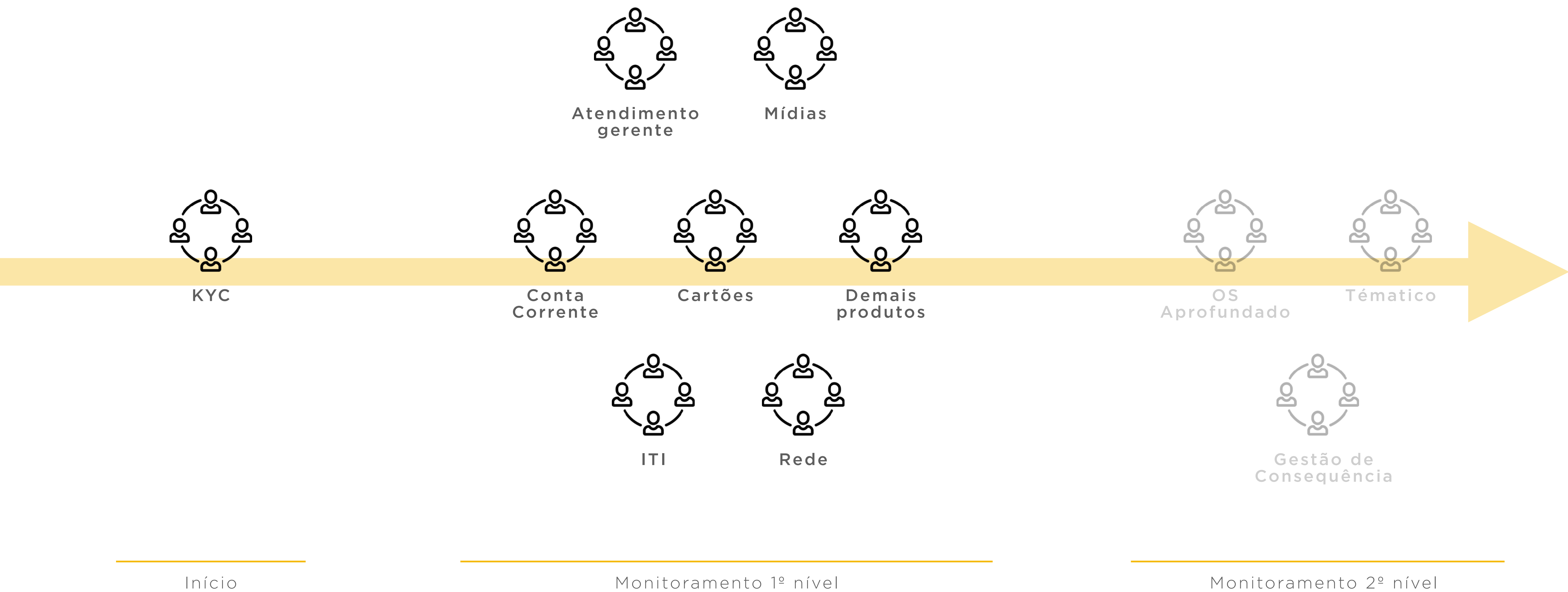
Têmico



Gestão de
Consequência

#Estratégia

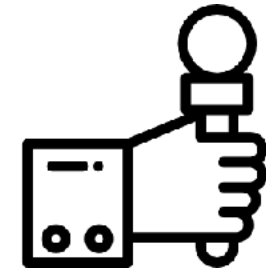
Aonde estamos agora?!



#ComoTrabalhamos

Método do projeto

Para projetar experiências precisamos trazer os usuários para parte do processo.



DISCOVERY

Entender o **problema**, realizar as **pesquisas** com todos os stakeholders.

Mapear as **personas** e suas **jornadas atuais**.

Levantar os **benchmark** do mercado



CONCEPT

Alinhar o desafio.

Co-criar a **jornada ideal** para cada persona.

Estruturar o **backlog** do projeto.

Desenhar e validar as telas em baixa fidelidade.



SPRINTS

Desenhar as telas em **alta fidelidade**.

Testar com os usuários as funcionalidades.

Revisar as telas.

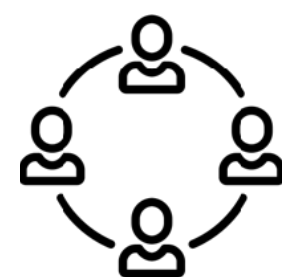
#Método Discovery



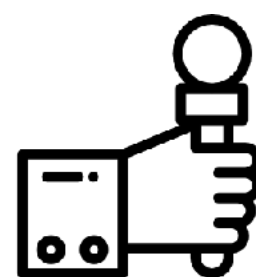
Team build



Definir
objetivo do
Discovery



Mapa de
Stakeholders

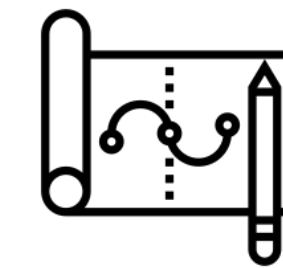


Entrevista
Contextual

* Entrevistas
com tipos de
stakeholders



Personas + Value
Proposition Design



Jornada do
Usuário

* Visão com regras de
negócio e dores



Digitalizar
artefatos

WORKSHOP

WORKSHOP

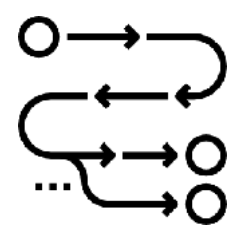
#Método Concept



Apresentação
do Discovery



Alinhamento
do desafio



Construção da
jornada ideal

* Visão Jornada,
funcionalidades e
regras de negócios



Priorização MVP e
Backlog



Wireframes de
baixa
fidelidade

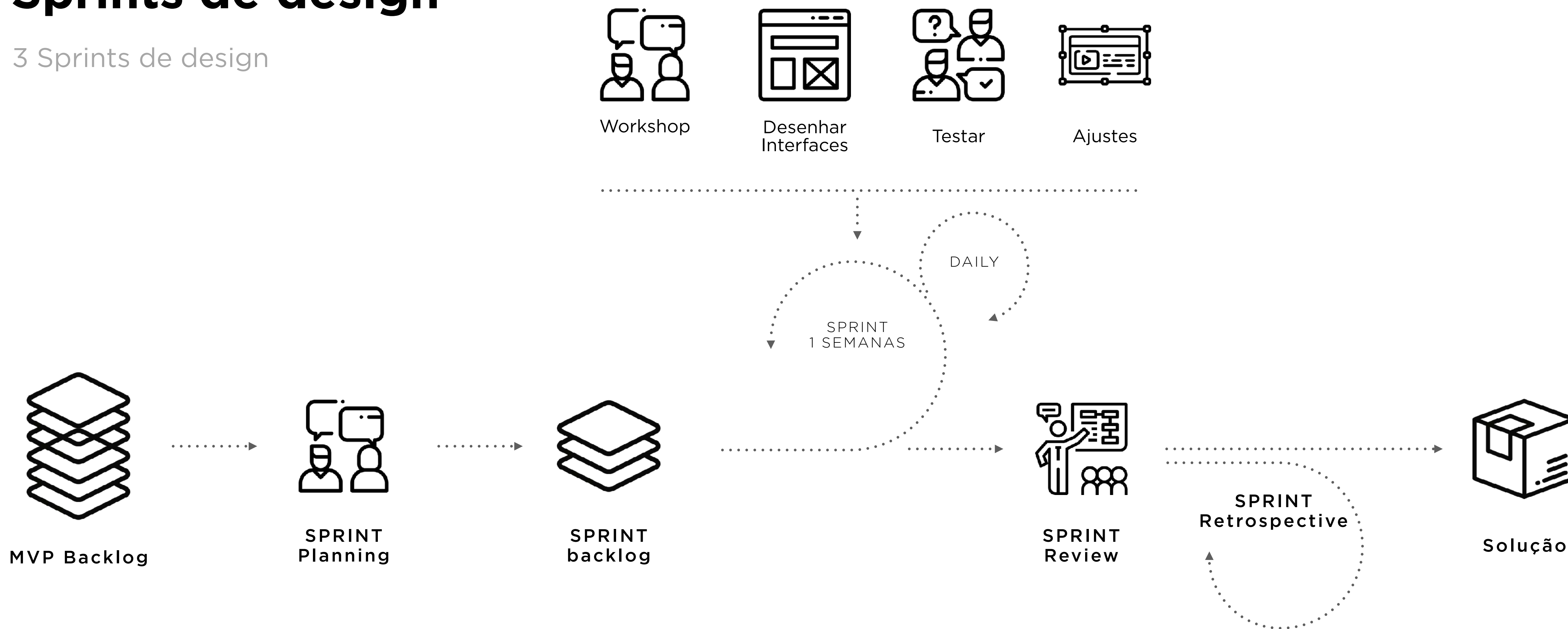


Teste de
validação da
solução

WORKSHOP

#Método Sprints de design

3 Sprints de design



Método Everis

DISCOVERY



an NTT DATA Company



Digital Experience

Sketch

CG

CM

RC

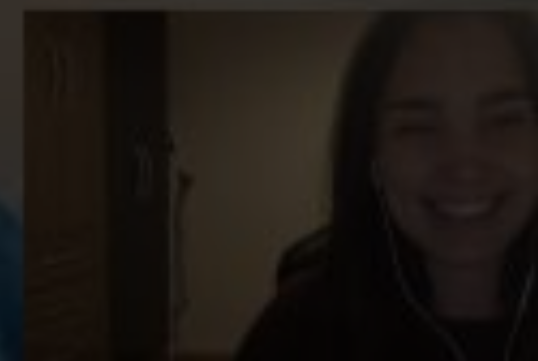
AS

CO

JL

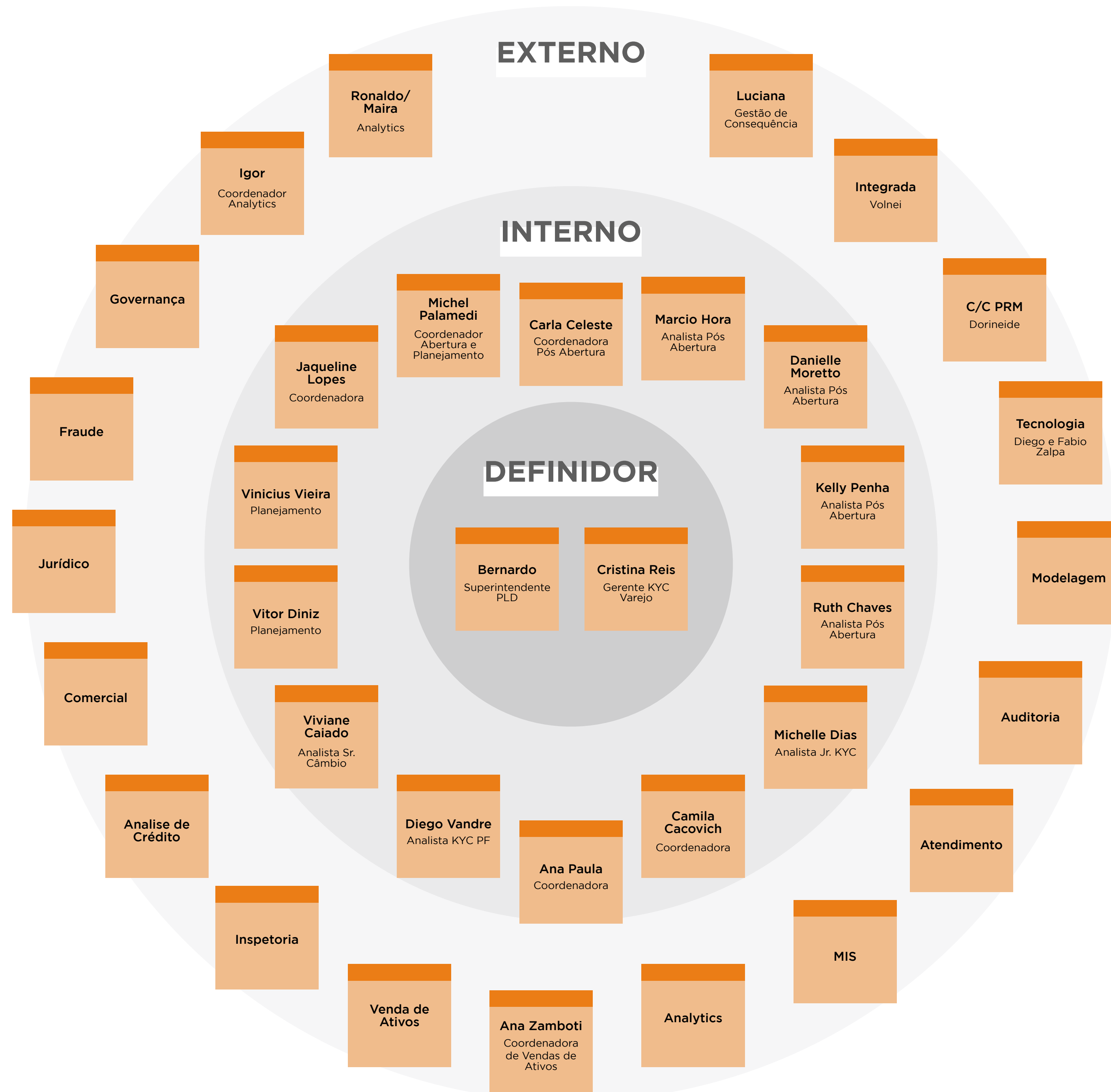
RM

DS



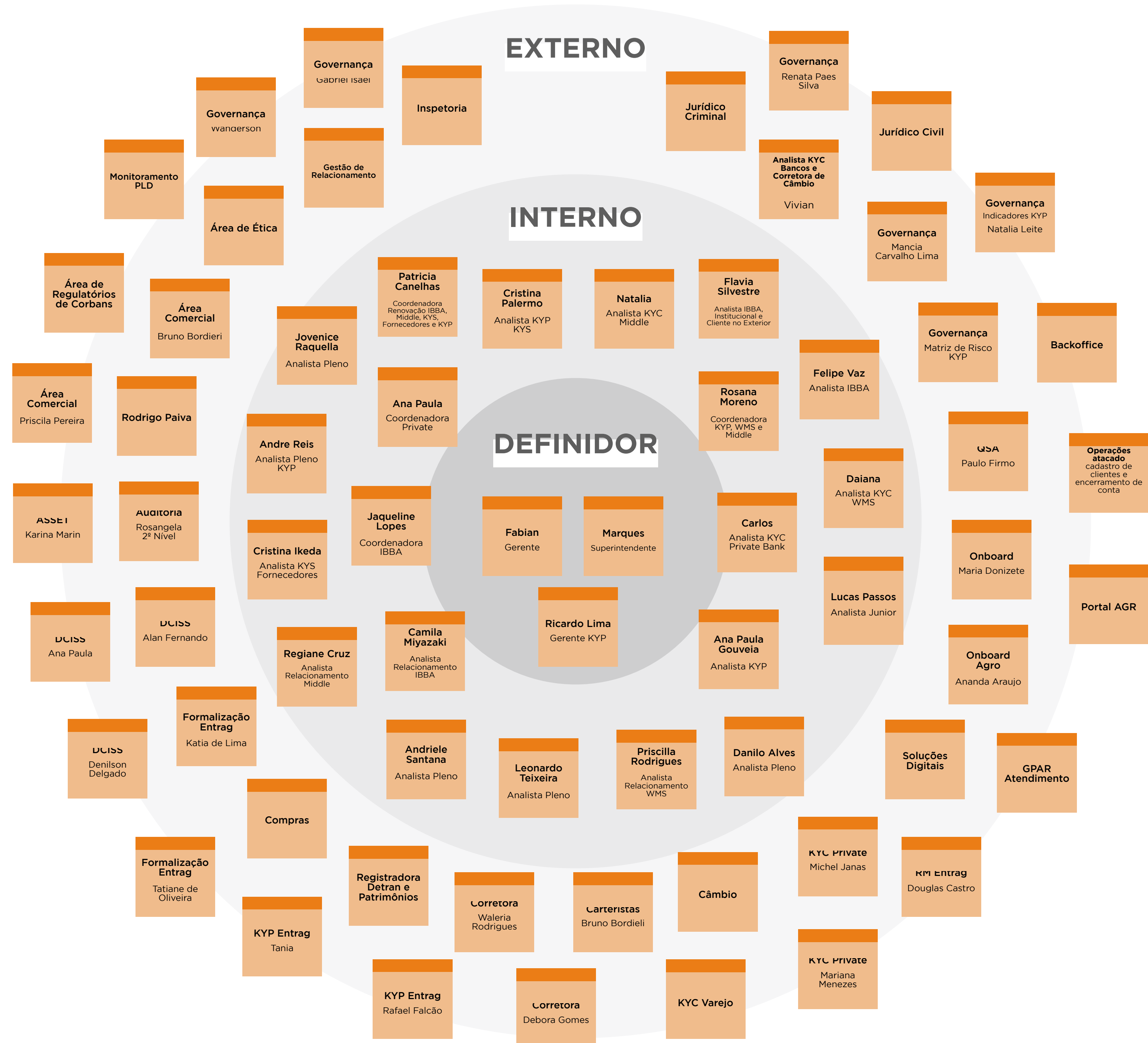
Stakeholders - KYC Varejo

Os **stakeholders** são grupos de interesse de uma organização, que interferem direta ou indiretamente em seu andamento.



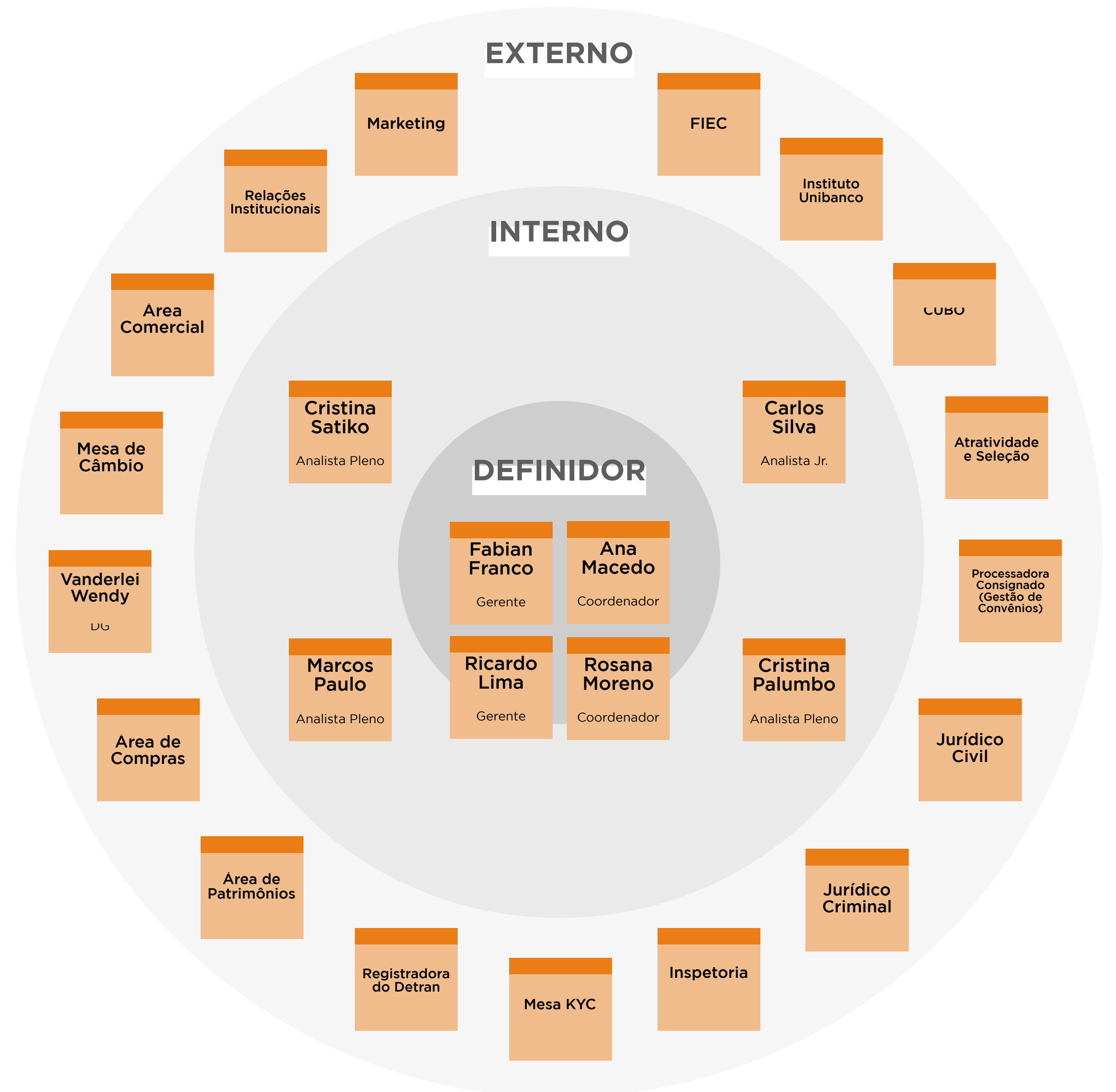
Stakeholders - KYC Atacado

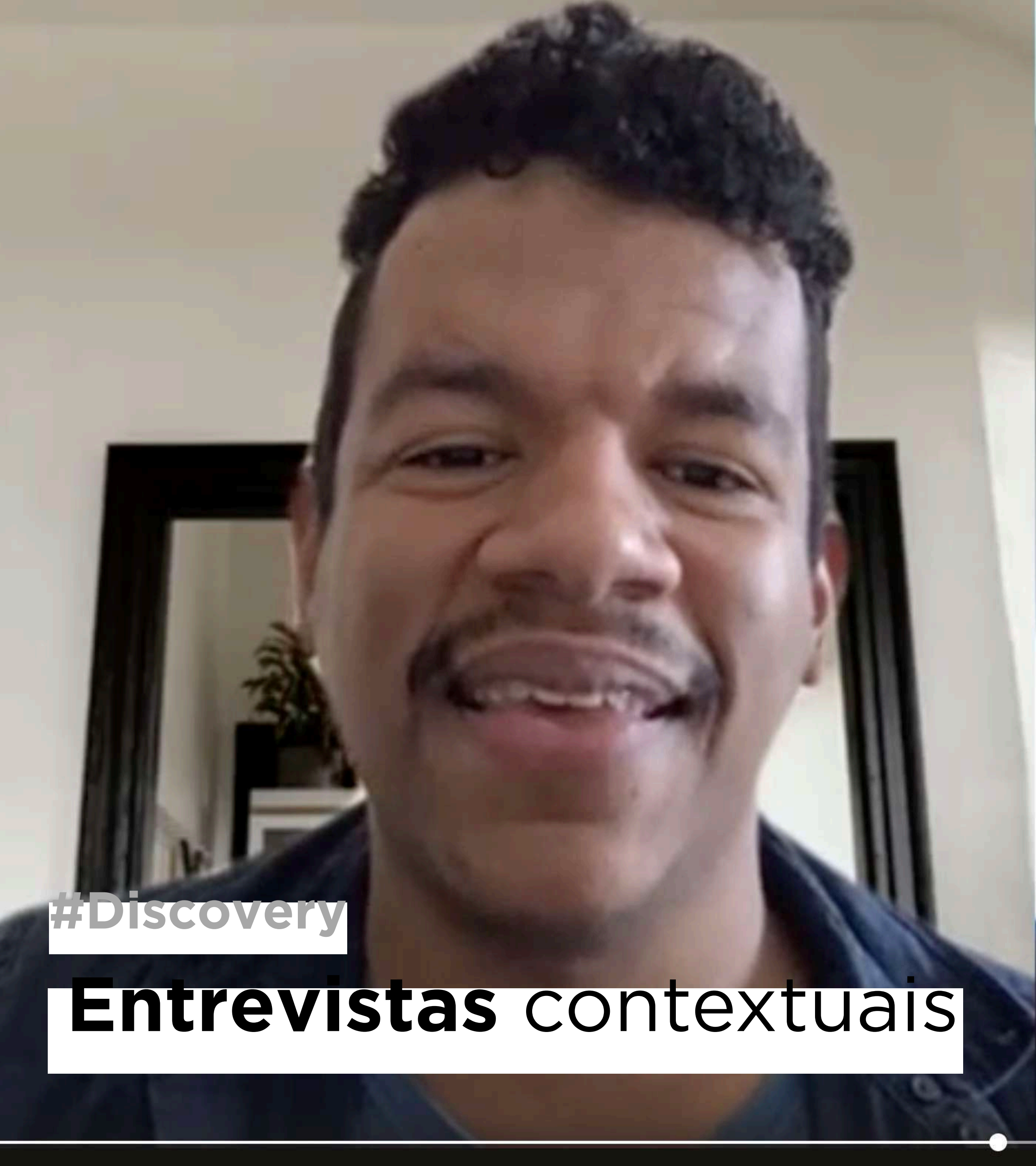
Os **stakeholders** são grupos de interesse de uma organização, que interferem direta ou indiretamente em seu andamento.



Stakeholders - Outros KYCs

Os **stakeholders** são grupos de interesse de uma organização, que interferem direta ou indiretamente em seu andamento.





#Discovery

Entrevistas contextuais

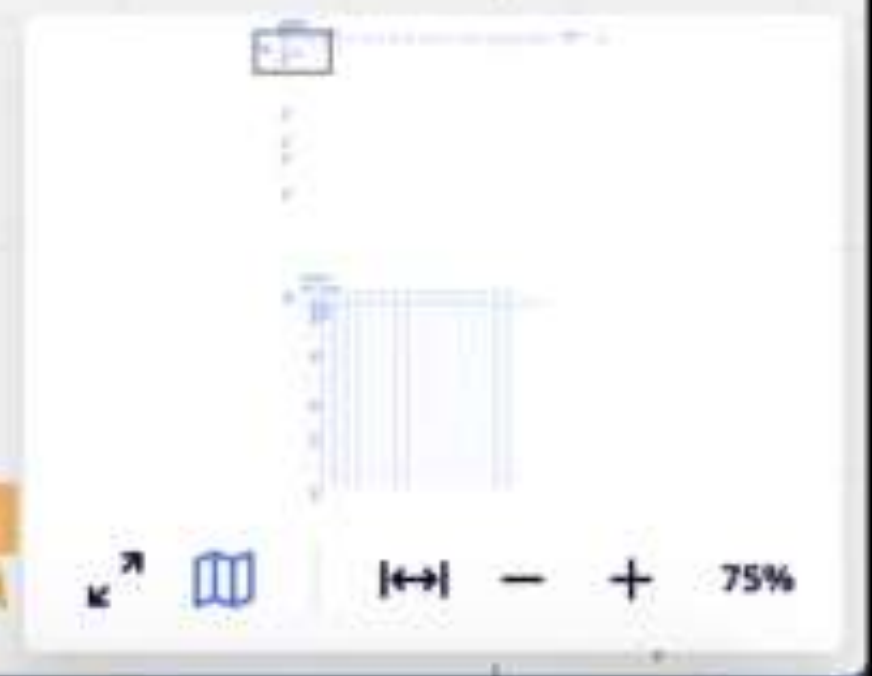
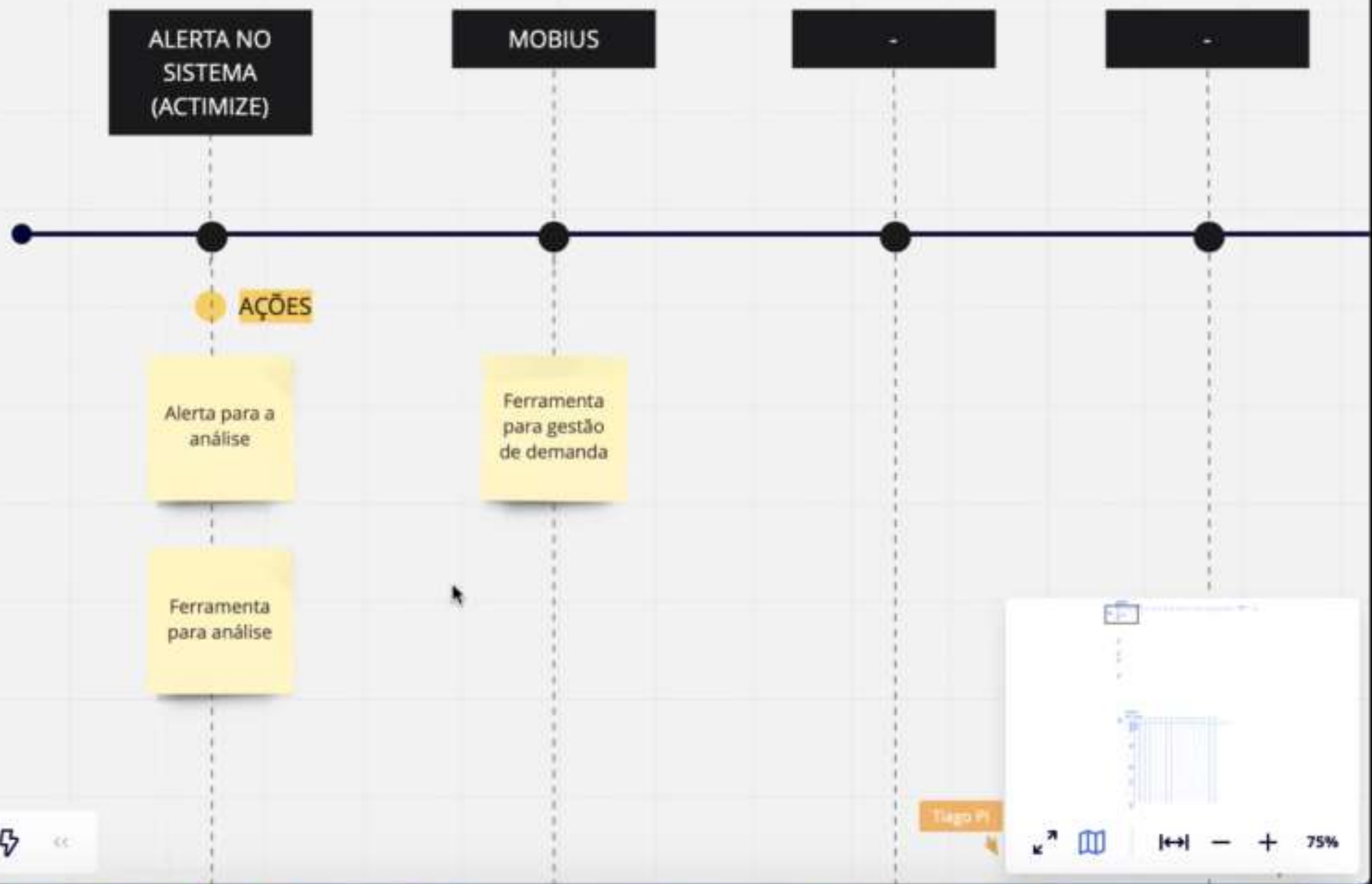


62 horas

31 entrevistados



- AÇÕES
- DORES
- ALEGRIAS
- REGRA DE NEGÓCIO



#Discovery

Jornadas atuais



#Discovery Jornadas Atuais

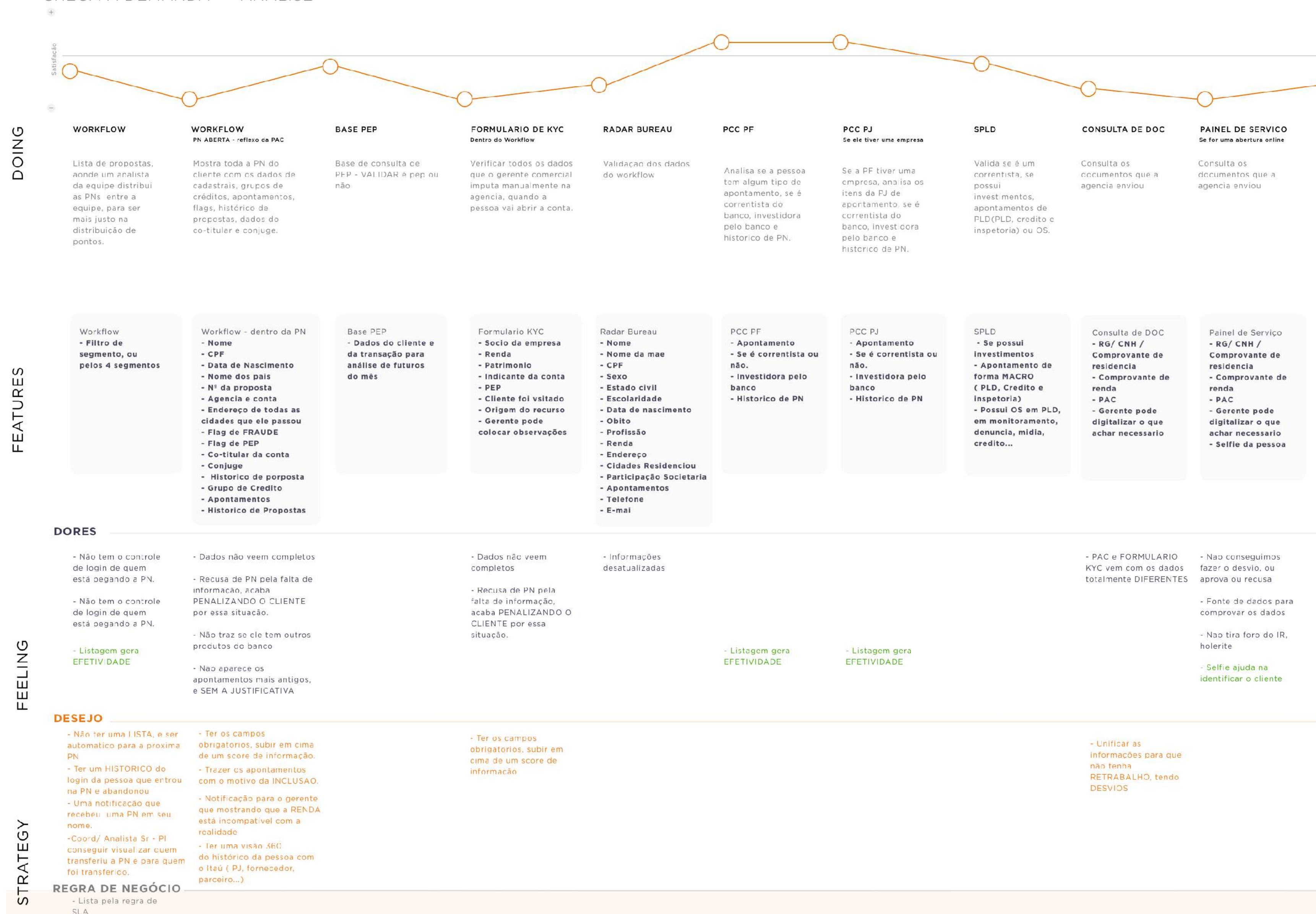
Mapeamento das jornadas atuais por produto pela perspectiva de macro-processo, sistemas, ações, campos, dores, desejos e sentimentos.

17 Jornadas atuais mapeadas.

KYC VAREJO PF

Itaú PLD

CHEGA A DEMANDA — ANÁLISE



Márcia

Analista KYC



#Discovery

Personas

“Meu trabalho ajuda toda a **sociedade brasileira**”

SOBRE

- 35 anos
- Casada
- Formada em Administração
- Pós graduada em Compliance

CARREIRA

Iniciou a carreira no banco como atendente de agência. Em seus 15 anos na instituição, passou por diversas áreas. Há 5 anos atrás recebeu a oferta de ir para PLD, e aceitou esse desafio.

PESSOAL

- Orgulho em fazer parte de uma como o Itaú
- Respeitada por fazer um trabalho em prol da sociedade
- Cautelosa
- Pró-ativa



Carlos

Analista KYC

“Sou uma máquina de **copia e cola**”

SOBRE

- 38 anos
- Relacionamento estável
- Formado em Economia
- Pós graduado em Finanças

CARREIRA

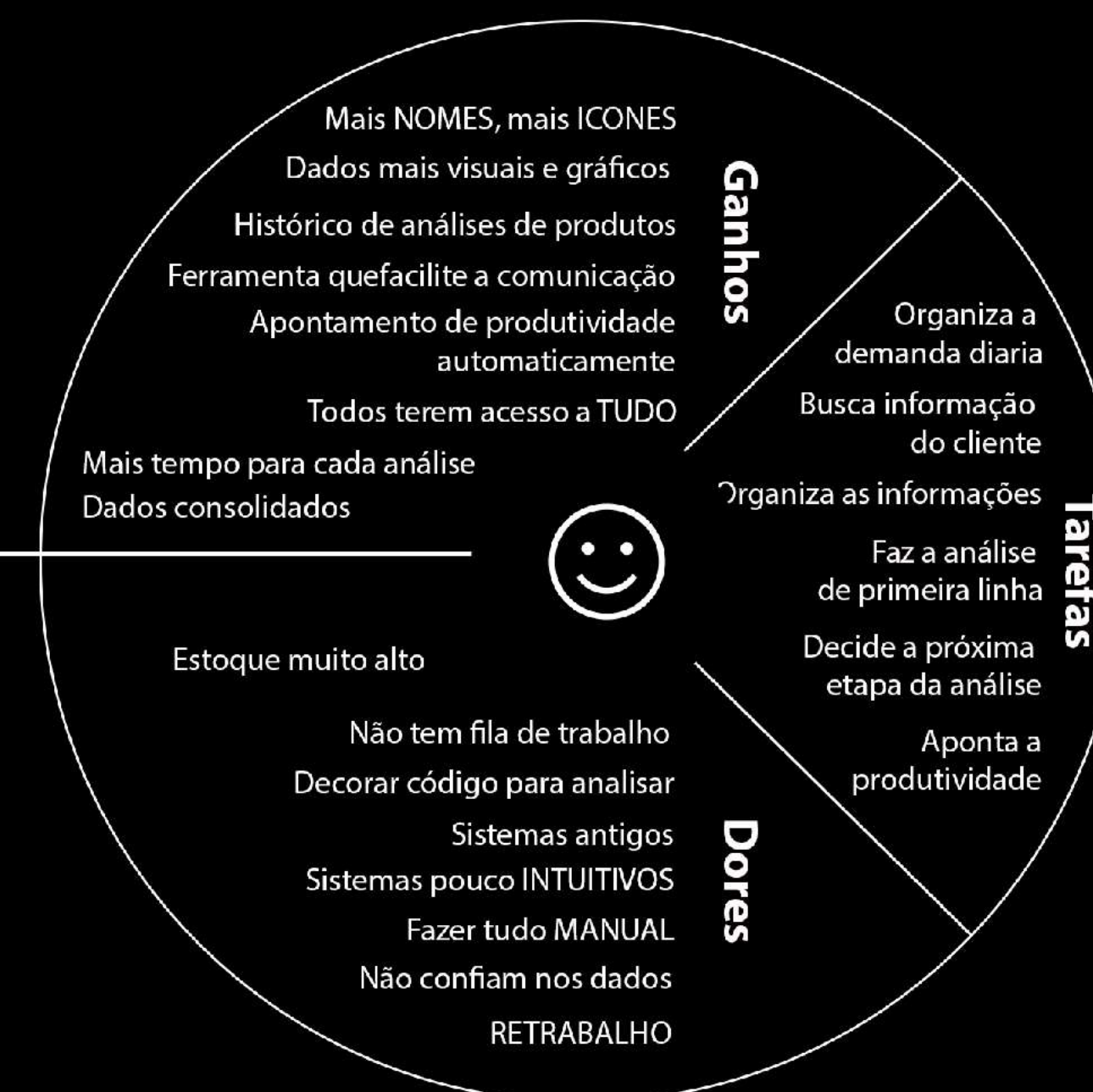
Entrou no Itaú como estagiário, e já passou por diversas áreas do banco em seus 10 anos. Foi realocado para a equipe no final de 2016, quando a sua equipe foi desestruturada por decisões internos.

PESSOAL

- Gosta da estabilidade e benefícios do banco
- Sente-se improdutivo mesmo trabalhando muitas horas.
- Desanimado com tantas cobranças
- Busca melhorar seu trabalho com críticas e novas ideias

#Discovery

Personas



Jorge

Gestor - KYC

“Temos que **melhorar a vida do analista**.”

SOBRE

- 👤 47 anos
- 👪 Casado com 2 filhos
- 🎓 Formado em Administração
- 📄 MBA em Gestão

PESSOAL

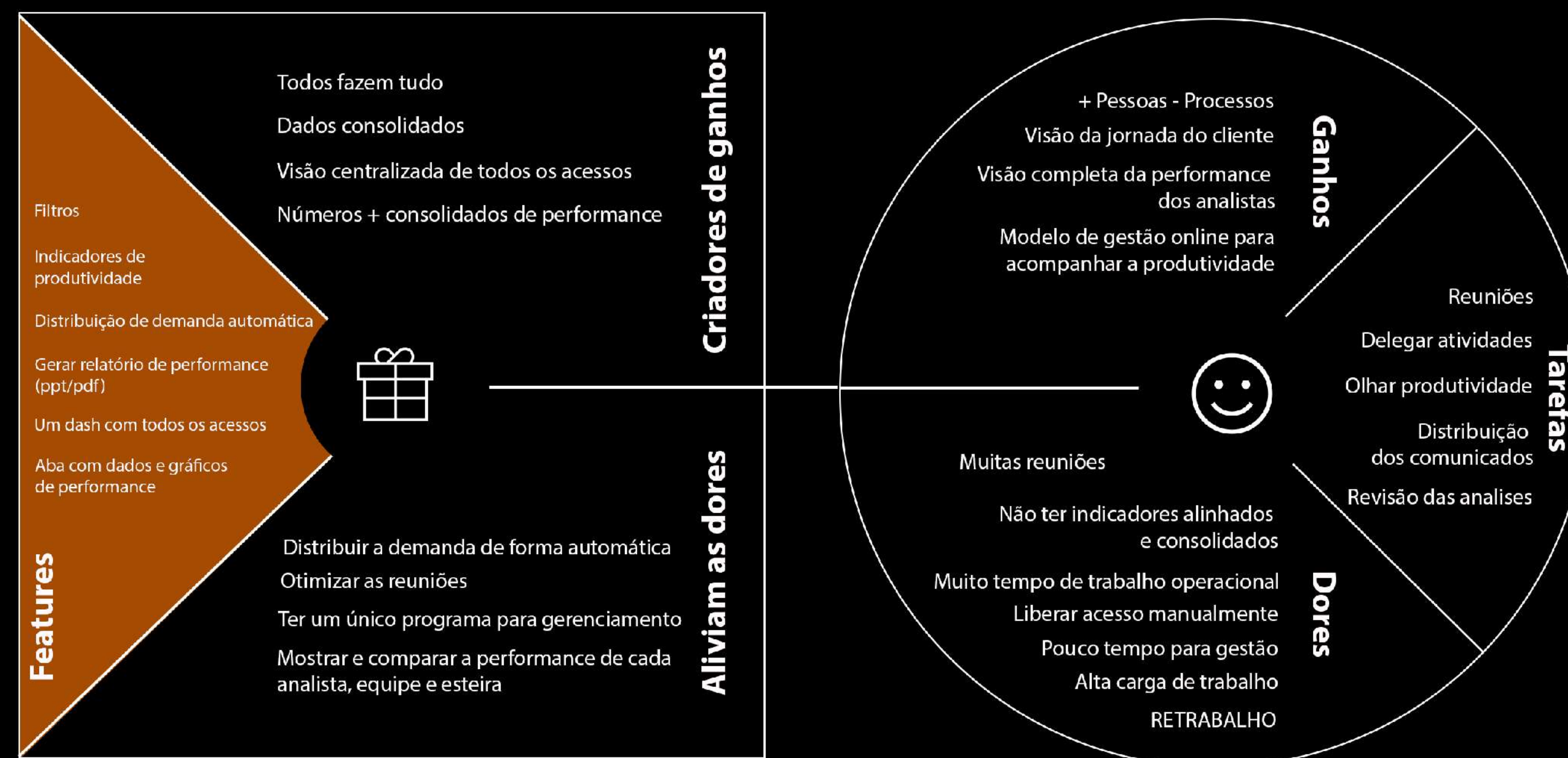
- ⚡ Alta carga de stress diária
- 💡 Busca conhecer novos métodos de gestão
- 👥 Visão profunda da equipe
- 📁 Busca melhorar o processo de trabalho

CARREIRA

Com 25 anos dentro do Itaú, e 18 em PLD, possui uma bagagem ampla de conhecimento e gestão sobre os processos a análise da área

#Discovery

Personas

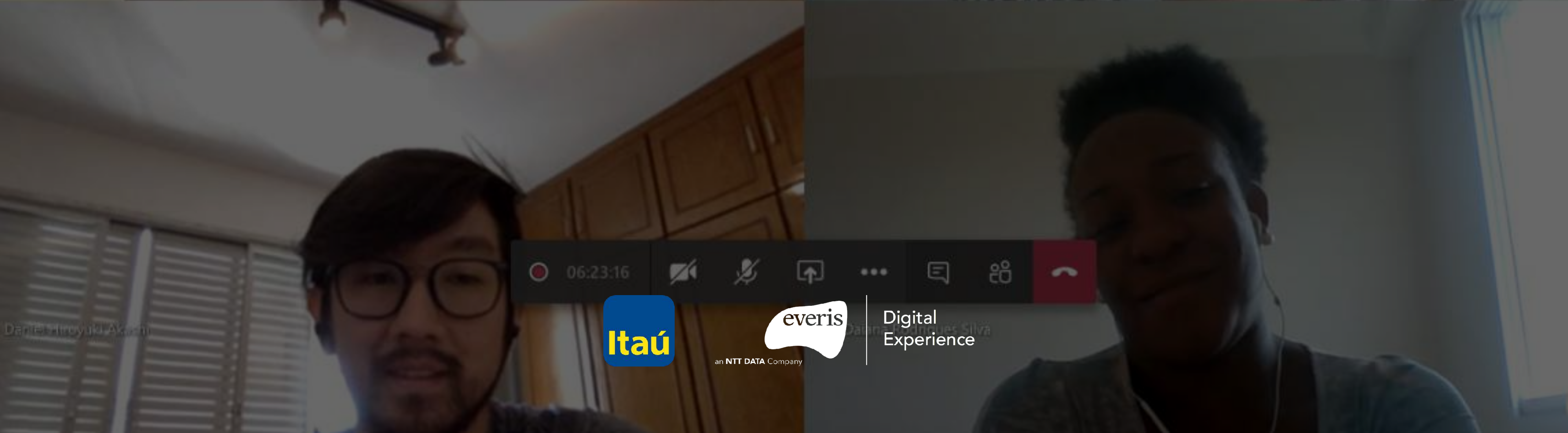




Método Everis CONCEPT

Franciely Charleaux Correa

Franciely Charleaux Correa



Daniel Hiroyuki Akashi

Paulina Rodrigues Silva

06:23:16



Digital Experience

KYC MIDDLE

Descrição

Jornada ideal para o fluxo de abertura de conta para o público de PF, na esteira de KYC Atacado.

Persona

Márcia e Carlos

Equipe

Everis - Franciely, Daniel, Tiago PI e Fernando
Itaú - Diego Tavares e Vitor Diniz



Itaú KYC

DOING

FEATURES

STRATEGY



FILA DE PN
Fila automática para cada analista
Dividir a demanda automaticamente com opção de filtrar as análises pelo status e analistas.

FILA DE PN
- Visualização da PN da fila do analista

- Distribuição automática das PNs para os analistas

DENTRO DA PN
Página única com todos os dados cadastrais do cliente, documentação, consulta de mídias, multiplicitade de CPF e órgão regulador.

DENTRO DA PN
Visualização dos dados gerais imputados pelo gerente na DAC

INFORMAÇÕES GERAIS:

- Histórico
- Data de Fundação
- Cliente e beneficiários finais
- Bruto mensal
- Faturamento
- Controle de Visitas: todas as informações da visita, data, tudo que ele viu
- Ramo de atividade: deve habilitar os ambientes de ALTO RISCO
- Origem e perspectiva de negócio: qual grupo a empresa PERTENCE
- Site (Registro.BR)
- Capital social
- Ag e CC do Cliente
- Consulta se é PEP
- Pesquisa sobre o sócio
- Controle de Visitas: todas as informações da visita, data, tudo que ele viu
- Ramo de atividade: deve habilitar os ambientes de ALTO RISCO
- Endereço
- Telefone
- Apontamento
- Sócios
- Renda/faturamento
- Capital Social da empresa
- Cargo
- PF: Ramo que atua (nem sempre atualizado)
- PF: Quais as outras empresas a pessoa também participa.
- WORDCHECK
- MULTIPLUS
- Ficha Limpa
- Google: pesquisa de riscos mídias e processos
- Simplex Nacional
- Documentação

Consulta dos dados da empresa

- Apontamentos por grupo
- Histórico de análises RECENTES (4 ANOS) anteriores por cliente e grupo
- Grupo formado, visão geral do cliente
- Crédito que o cliente e o grupo tem tomado
- Nome
- endereço
- cnpj
- Movimentação Financeira
- Street view do google
- Se tem outras empresas cadastradas nesse mesmo endereço
- Entrada e saída de sócios
- Site da empresa com o responsável pelo domínio
- Pesquisa se a PJ está com o cadastro ativo no regulador

Apontamentos de PF

- Histórico de apontamentos em grupos linkados
- Consulta de CPF/CNPJ em buscas das OS desses clientes.
- Busca pelo motivo do apontamento
- Verificar o motivo dos apontamentos que encontram durante as análises

DECISÃO DA PN
Já trazer os dados que estão no sistema para o parecer de forma automática, e imputar as informações adicionais manualmente.
Enviar para outra área de dupla alçada se necessário.

DECISAO DA PN

- SEM RISCO

Encerra no workflow

- ALTO RISCO

Analista Jr/ PI em análises de cambio (e alto risco), envia pelo workflow para 2ª alçada (analista sr/ coordenador) e este que finaliza com o status de finalização.
Ao direcionar, poder selecionar destino com: nome e área

- DESVIAR AGÊNCIA

Listar os pontos que precisam responder, e retornam pelo proprio sistema.
Voita diretamente para a fila do analistas que enviou.

- COMITE

Montar um formulário de risco, com os dados do cliente e com os riscos apontados.
Direciona para area comercial, e solicita as alçadas. - E em paralelo, devolve a PN, por email.
Comercial devolve a PN por email depois que eles possuem os pareceres das alçadas.
Monta material do Comitê, até realizar o comite e tomar a decisão. E assim toma a decisão de aprovação ou recusa e finaliza a PN.
Ter um limite de acesso para a área de comercial não visualizar as decisões de PLD em KYC
Inserir a opção de Formulário de Risco nos questionamentos para o Comercial
Notificar por e-mail de desvios:
Para o comercial atendendo os questionamentos
Para o comercial informando que a PN foi desviada e está em tratamento interno, favor aguardar.

- APROVAR COM LIMITAÇÃO DE CRÉDITO

Justificativa da aprovação.
Vizualização do parecer.

- APROVAR COM LIMITAÇÃO DE CÂMBIO

Justificativa da aprovação com limitação para Câmbio
Vizualização do parecer.

- ABANDONAR
- TRANSFERIR
- DEIXAR PENDENTE
- STATUS DO COMITÊ

INDICADORES
Visão para os analistas e para os coordenadores dos indicadores de estoque, SLA, TMA, metas e entre outros...

INDICADORES

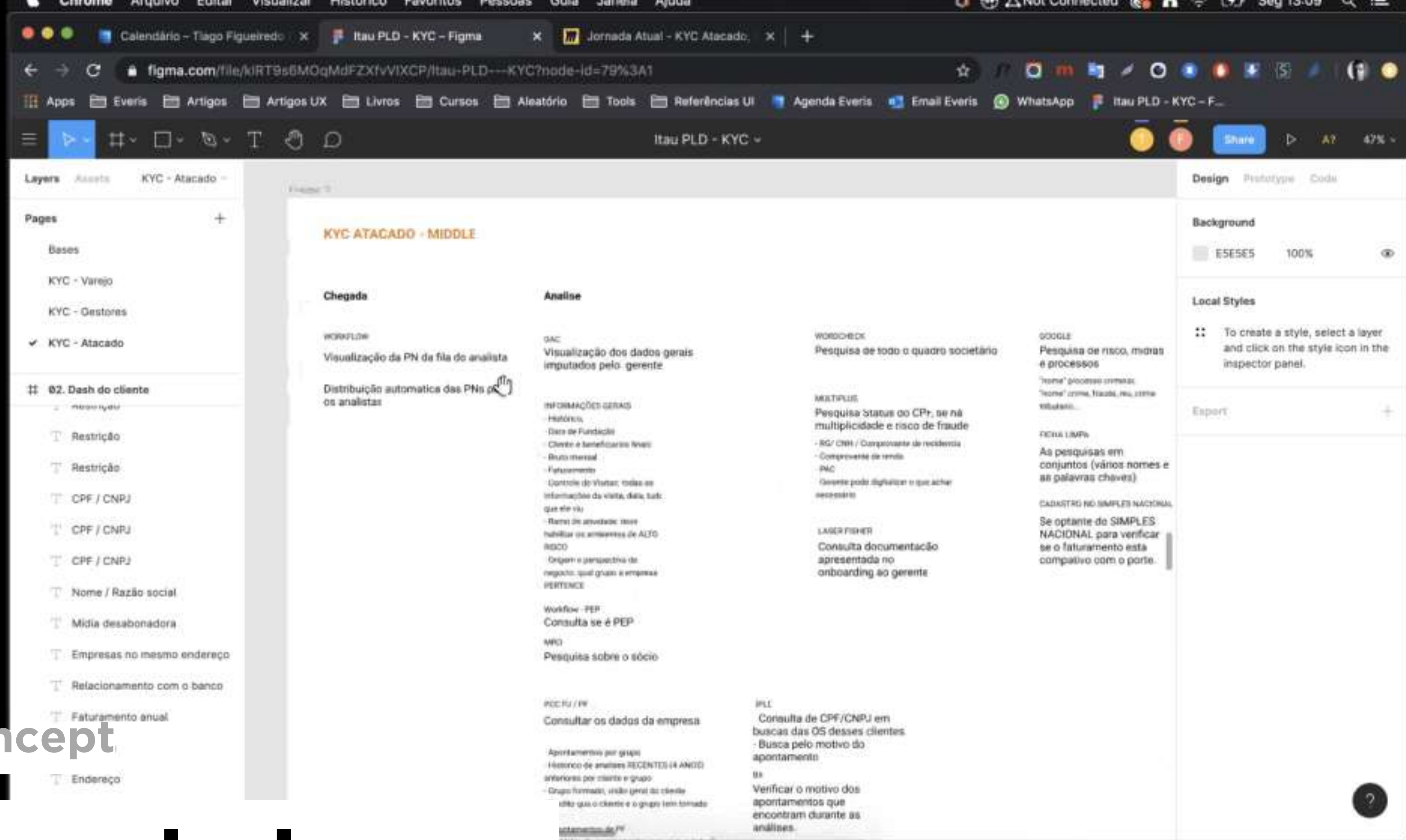
- Produção
- Desvios
- SLA
- Quantidade de estoque
- Visão das metas
- Nota do eixo X comparado com a média da equipe

REGRA DE NEGÓCIO

- Decisão sem desvio
- Possibilidade de justificar na tela do parecer o motivo da decisão

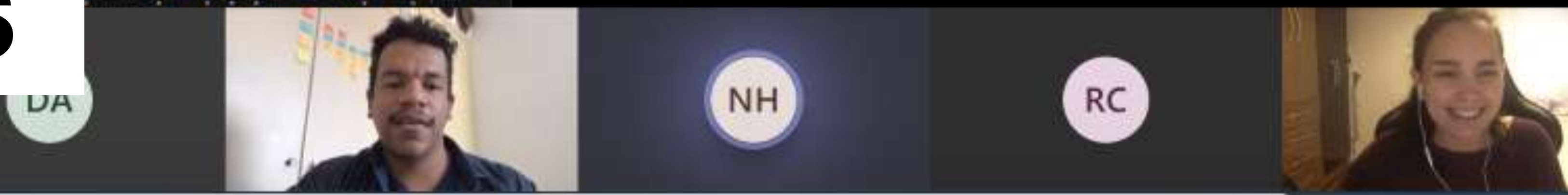
#Concept

17 Jornadas Ideais



#Concept

6 workshops



#Concept

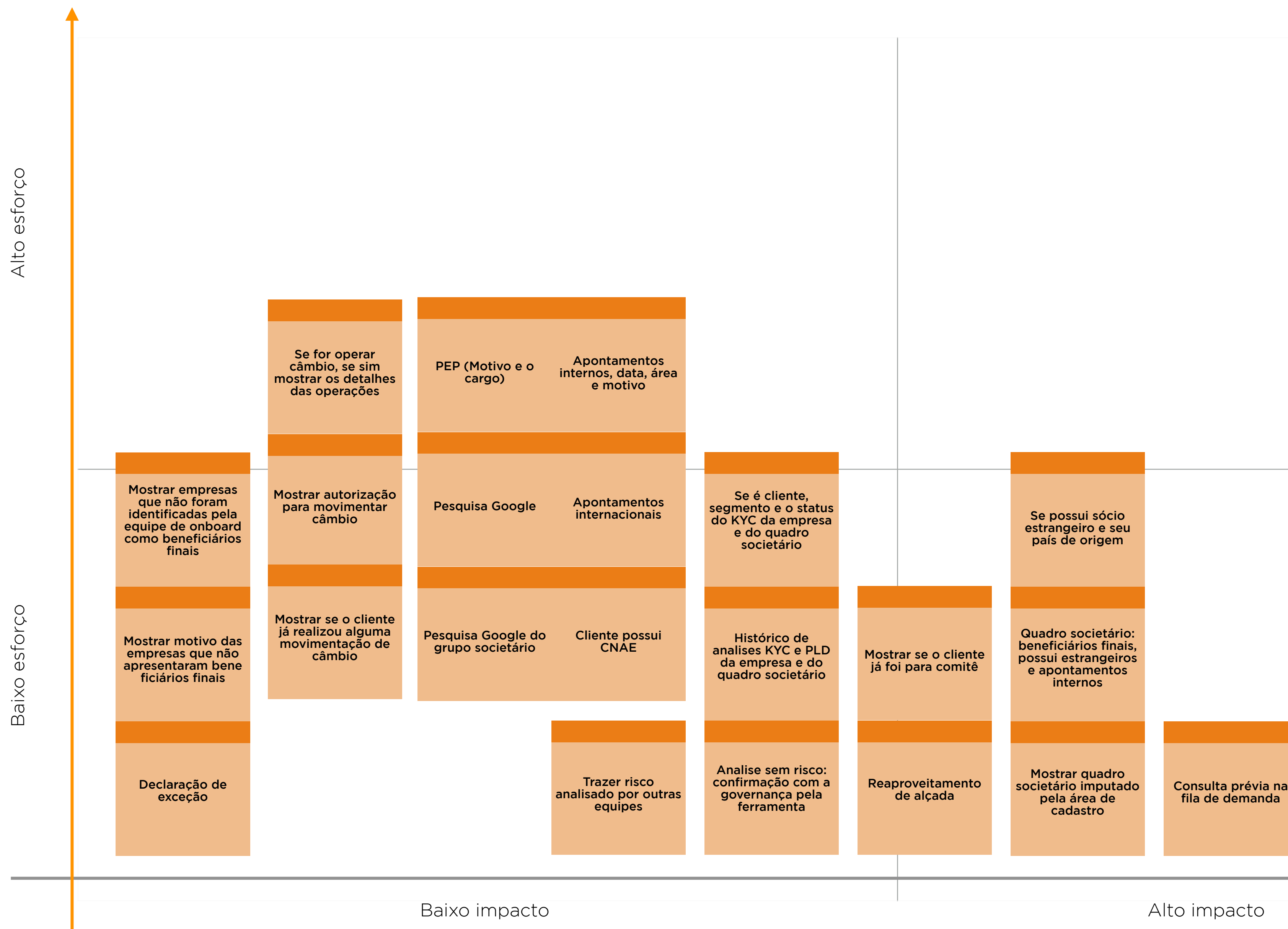
Priorização das funcionalidades

Matriz - KYC Atacado IBBA

ESFORÇO

Alto esforço

Baixo esforço

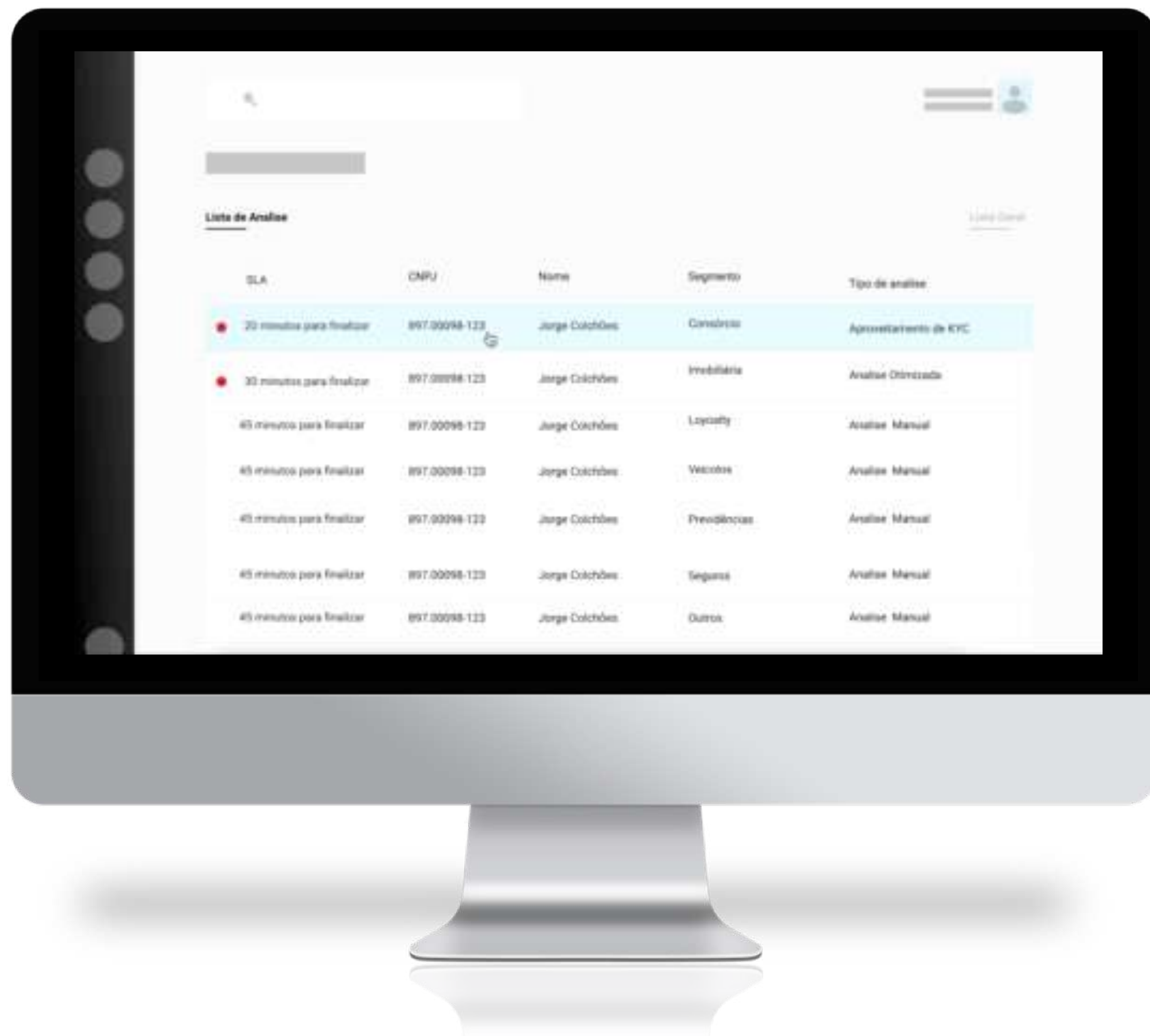


IMPACTO

#Sprints

Teste de usabilidade em baixa

Testar de como ficou o fluxo, interface, campos e usabilidade o mais rápido possível para poder ajustar e refinar.



Histórico

Aldemar Fonseca..

Área	Data do alerta	Registro	Status	Autorizante	Ver detalhe
Monitoramento	20/03/2020	PN 11093652	Finalizado	Roberto Carlos da Silva Albuquerque	Ver detalhe
KYC	20/03/2020	OS 11093652	Em análise	Ana Maria dos Santos	Ver detalhe
Monitoramento	20/03/2020	PN 11093652	Em análise	Paulo Vinicios Cerqueira de Lima	Ver detalhe
KYC	20/03/2020	OS 11093652	Em análise	Ana Maria dos Santos	Ver detalhe
Monitoramento	20/03/2020	PN 11093652	Arquivado	Paulo Vinicios Cerqueira de Lima	Ver detalhe
KYC	20/03/2020	OS 11093652	Aprovado	Paulo Vinicios Cerqueira de Lima	Ver detalhe

Método Everis
SPRINT

Nova Plataforma PLD ... 36:58

FM

Microphone, Video, End Call

in Made in InVision

Relatorio_atividad....pdf
Cancelado

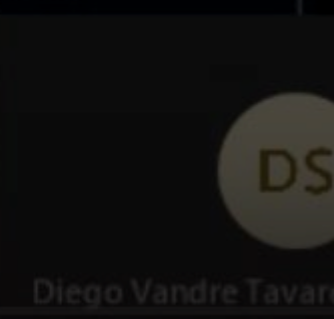
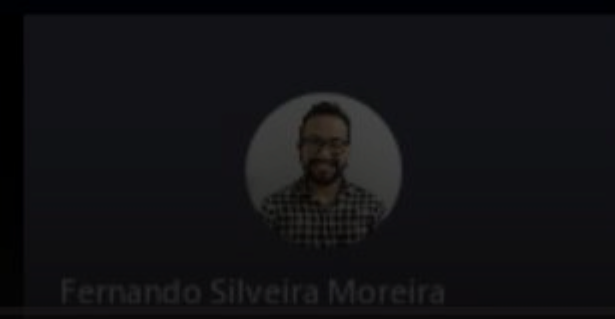
Digite aqui para pesquisar

RSA, S, T, e, O, X, W, G

90% 01/06/2020



Digital Experience



#Sprints

Desenho das Interfaces

Após validação dos wireframes, desenhamos as interfaces em alta fidelidade, visual final.

+1.800

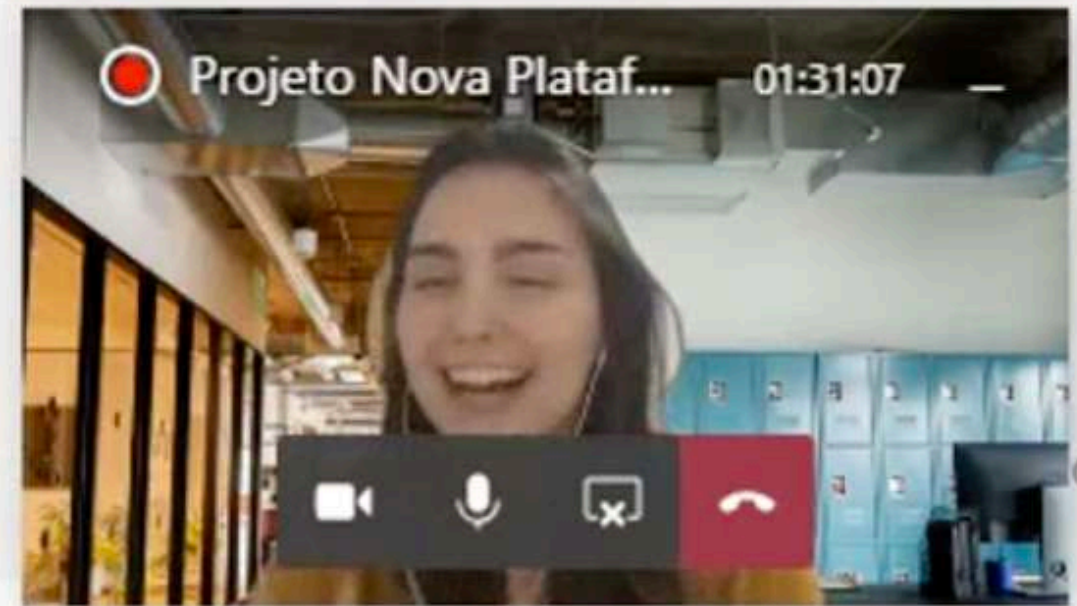
Telas prototipadas





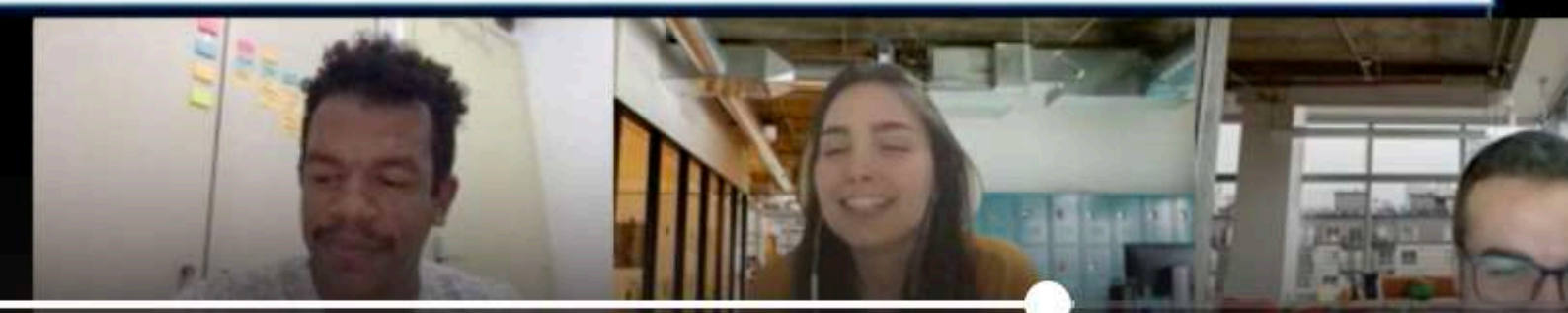
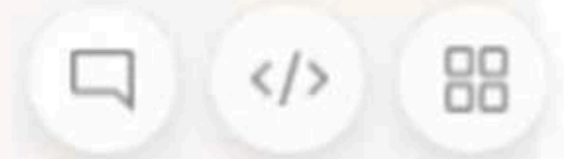
Ajuda

Nome	Tamanho	
Manuais de Câmbio Nassau	2.5 Go	12/03/2019
Manuais de Chque O.P	2.5 Go	12/03/2019
Procedimentos de Alertas	1 Go	12/03/2019
Manuais de Câmbio Nassau	10 Mo	12/03/2019
Procedimentos de Alertas	2.5 Go	12/03/2019
Manuais de Chque O.P	3,1 Mo	12/03/2019



#Sprints

Teste de usabilidade



#Sprints

Teste de usabilidade

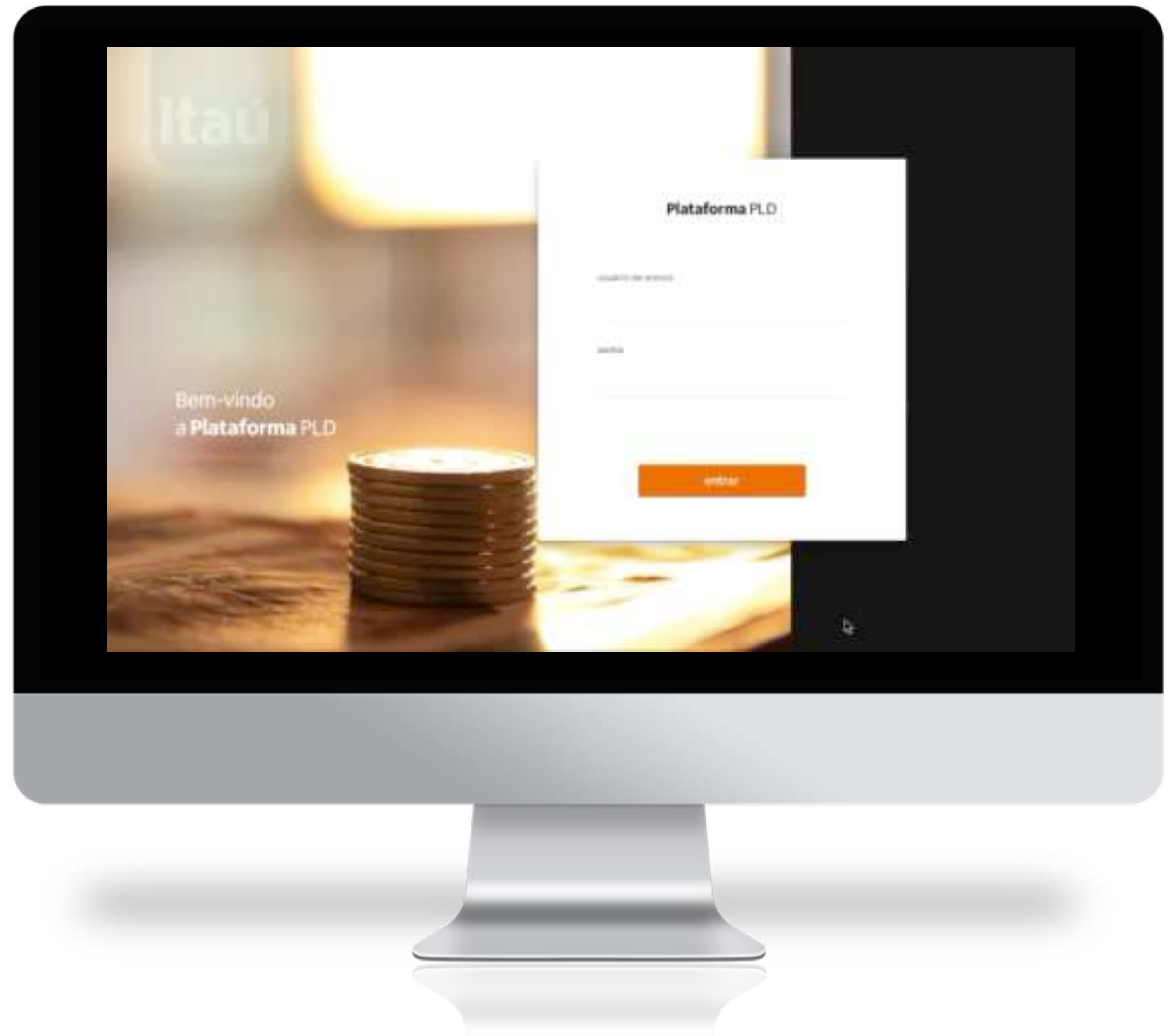
Testar as jornadas e usabilidade das features em protótipo navegável para captar melhorias e validar hipóteses.

"Com toda proatividade, encantou mesmo o cliente

Ana Setubal - KYP

"Foi muito bom fazer parte da construção deste projeto e me sinto muito lisongeadado."

Carlos André - KYC Private

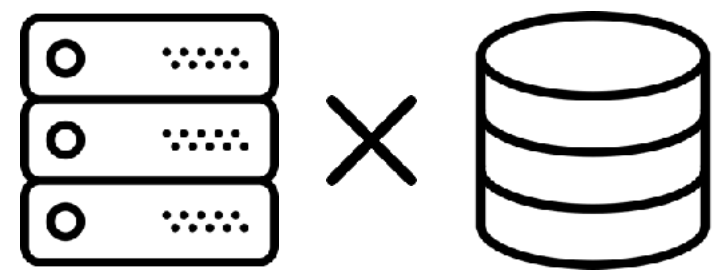


#Resultados

Impacto do projeto

Benefícios que o projeto traz para a operação de PLD.

Como era:



Bases **não unificadas e tratadas**



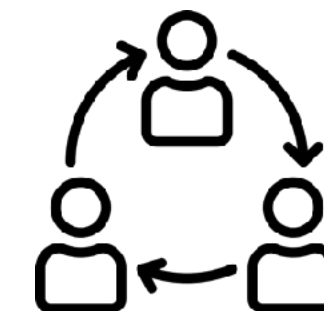
Como será:



Bases **unificadas e tratadas**



Visão do cliente **por produto**



Visão **360° do cliente**

#Resultados

Varejo - Pós Abertura

Previsão de resultados feito em protótipos navegáveis.

ANTES:

33m

Tempo médio de análise

DEPOIS:

19m

Tempo médio de análise

ECONOMIA:

42%

Do tempo médio

16

Telas

10

Telas

37%

Acesso a telas



#Resultados

Varejo - PF

Previsão de resultados feito em protótipos navegáveis.

ANTES:

15m

Tempo médio de análise

24

Telas

DEPOIS:

10m

Tempo médio de análise

15

Telas

ECONOMIA:

33%

Do tempo médio

37%

Acesso a telas



#Resultados

Varejo - PJ

Previsão de resultados feito em protótipos navegáveis.

ANTES:

30m

Tempo médio de análise

DEPOIS:

23m

Tempo médio de análise

ECONOMIA:

23%

Do tempo médio

16

Telas

10

Telas

37%

Acesso a telas



#Resultados

Varejo - Câmbio

Previsão de resultados feito em protótipos navegáveis.

ANTES:

11m

Tempo médio de análise

DEPOIS:

9m

Tempo médio de análise

ECONOMIA:

18%

Do tempo médio

13

Telas

10

Telas

23%

Acesso a telas



#Resultados

Atacado - IBBA

Previsão de resultados feito em protótipos navegáveis.

ANTES:

90m

Tempo médio de análise

DEPOIS:

43m

Tempo médio de análise

ECONOMIA:

52%

Do tempo médio

13

Telas

11

Telas

15%

Acesso a telas



#Resultados

Atacado - WMS

Previsão de resultados feito em protótipos navegáveis.

ANTES:

20m

Tempo médio de análise

DEPOIS:

18m

Tempo médio de análise

ECONOMIA:

10%

Do tempo médio

19

Telas

10

Telas

47%

Acesso a telas



#Resultados

Atacado - Middle

Previsão de resultados feito em protótipos navegáveis.

ANTES:

31m

Tempo médio de análise

21

Telas

DEPOIS:

25m

Tempo médio de análise

14

Telas

ECONOMIA:

19%

Do tempo médio

33%

Acesso a telas

.....→

.....→

#Resultados

Atacado - KYP

Previsão de resultados feito em protótipos navegáveis.

ANTES:

30m

Tempo médio de análise

DEPOIS:

16m

Tempo médio de análise

ECONOMIA:

46%

Do tempo médio

19

Telas

9

Telas

53%

Acesso a telas



#Resultados

Atacado - INR

Previsão de resultados feito em protótipos navegáveis.

ANTES:

65m

Tempo médio de análise

8

Telas

DEPOIS:

37m

Tempo médio de análise

5

Telas

ECONOMIA:

43%

Do tempo médio

37%

Acesso a telas



#Resultados

Atacado - Institucional

Previsão de resultados feito em protótipos navegáveis.

ANTES:

62m

Tempo médio de análise

DEPOIS:

37m

Tempo médio de análise

ECONOMIA:

40%

Do tempo médio

13

Telas

6

Telas

54%

Acesso a telas



#Resultados

KYC Convidado

Previsão de resultados feito em protótipos navegáveis.

ANTES:

40m

Tempo médio de análise

DEPOIS:

6m

Tempo médio de análise

ECONOMIA:

85%

Do tempo médio

10

Telas

5

Telas

50%

Acesso a telas



#Resultados KYC Private

Previsão de resultados feito em protótipos navegáveis.

ANTES:

57m

Tempo médio de análise

11

Telas

DEPOIS:

18m

Tempo médio de análise

8

Telas

ECONOMIA:

68%

Do tempo médio

27%

Acesso a telas



#Resultados KYS

Previsão de resultados feito em protótipos navegáveis.

ANTES:

90m

Tempo médio de análise

DEPOIS:

25m

Tempo médio de análise

ECONOMIA:

72%

Do tempo médio

18

Telas

6

Telas

67%

Acesso a telas



#Resultados

KYP Doação/Palestrante/Patrocínio

Previsão de resultados feito em protótipos navegáveis.

ANTES:

40m

Tempo médio de análise

15

Telas

DEPOIS:

9m

Tempo médio de análise

7

Telas

ECONOMIA:

78%

Do tempo médio

53%

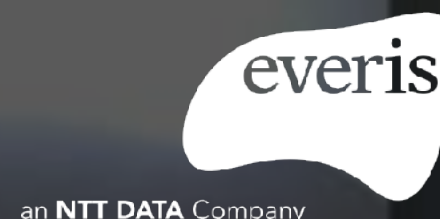
Acesso a telas



“Tudo que sonhamos e desejamos, vocês conseguiram colocar no projeto de uma forma simples”

Daiane Rodrigues - WMS

Obrigado 🤓



Digital
Experience