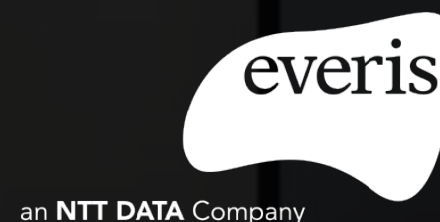


Business Case

# REMUNERAÇÃO DE PARCEIROS



an NTT DATA Company

Digital  
Experience

#Desafio

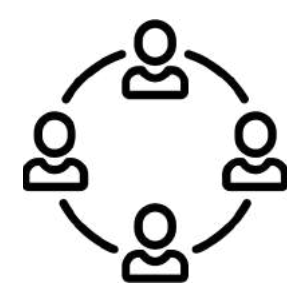
**Otimizar análises** e tomadas de decisão **com visão integrada** e **consolidada**.



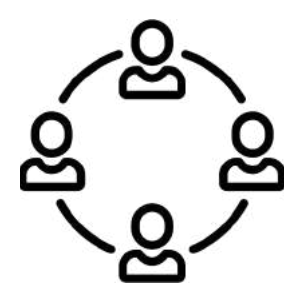
# #estratégia

## Por onde começamos!

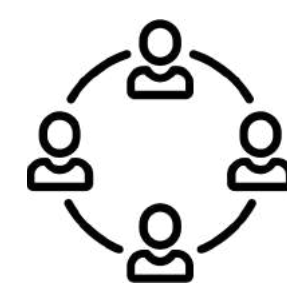
Tomamos por estratégia inicial focar 1 fluxo por vez, desta forma conseguiríamos ter entregas fim-a-fim constantes e o produto entregue na mão do analista.



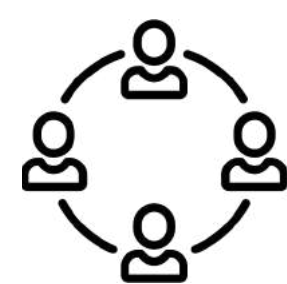
Cadastro



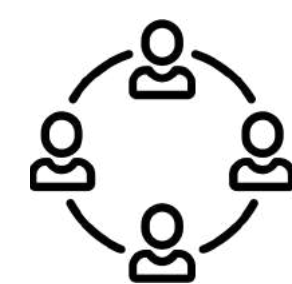
Controle



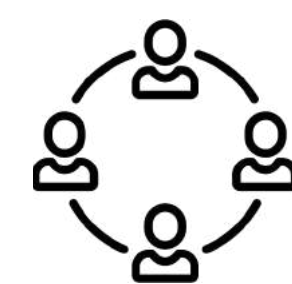
Apuração



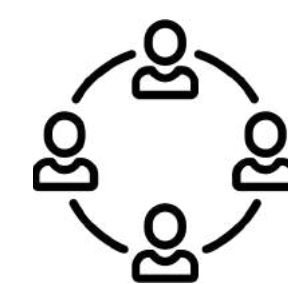
Cadastro



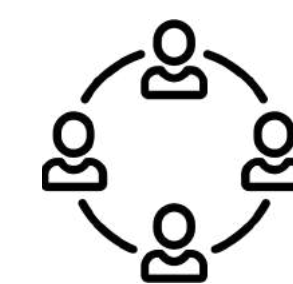
Controle



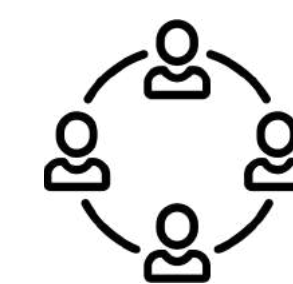
Apuração



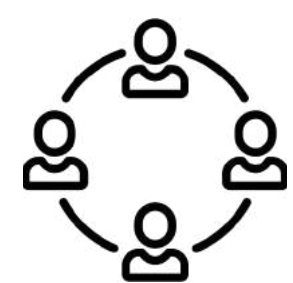
Cadastro



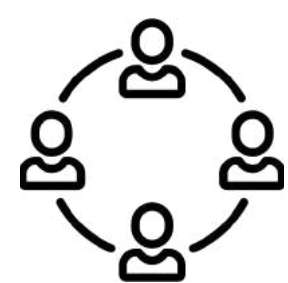
Controle



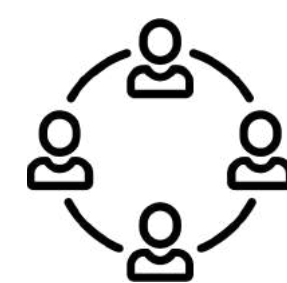
Apuração



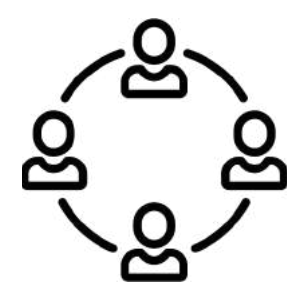
Liquidação



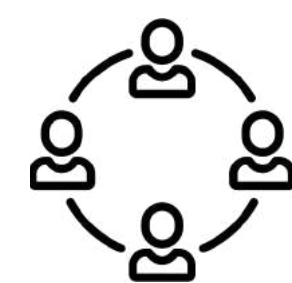
Contabilização



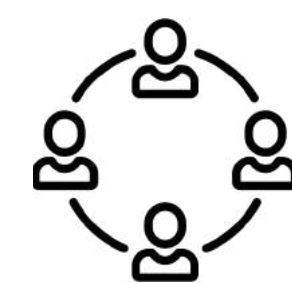
Conciliação



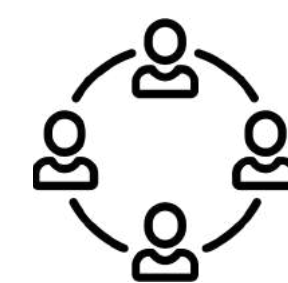
Liquidação



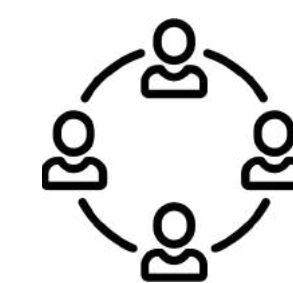
Contabilização



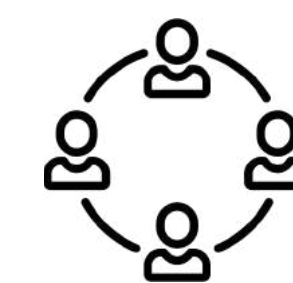
Conciliação



Liquidação



Contabilização



Conciliação

Imob, Cartões, ITI,  
Loyalties, Veículos

Pós M&A /  
Reintegrados

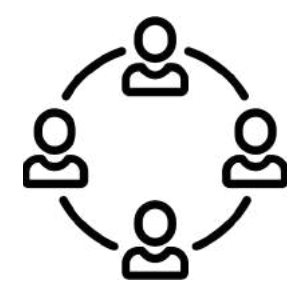
Parcerias

Cessão

# #estratégia

## Ajuste de estratégia!

Após algumas reuniões foi definido que se entregássemos partes de cada fluxo poderíamos trazer mais valor a curto prazo.



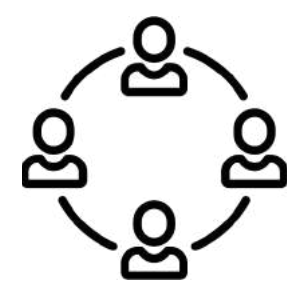
Cadastro



Controle



Apuração



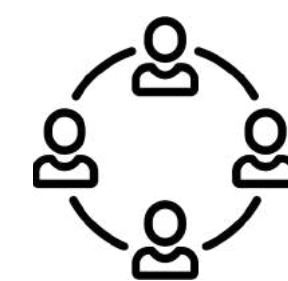
Cadastro



Controle



Apuração



Cadastro



Controle



Apuração



Liquidação



Contabilização



Conciliação



Liquidação



Contabilização



Conciliação



Liquidação



Contabilização



Conciliação

Imob, Cartões, ITI,  
Loyalties, Veículos

Pós M&A /  
Reintegrados

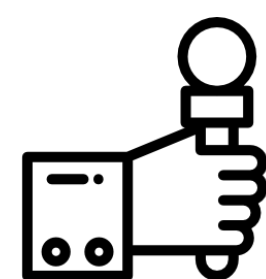
Parcerias

Cessão

# #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**.



### CONCEPT

Alinhar o desafio.

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

**Desenhar e validar** as telas em baixa fidelidade.



### SPRINTS

**Desenhar** as telas em **alta fidelidade**.

**Testar com os usuários** as funcionalidades.

**Revisar** as telas.

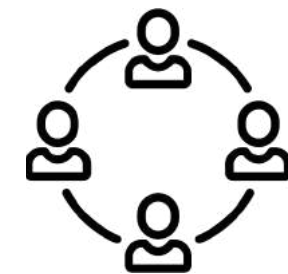
# #Método Discovery



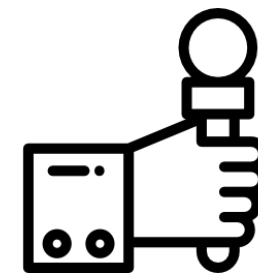
Team build



Definir  
objetivo do  
Discovery



Mapa de  
Stakeholders

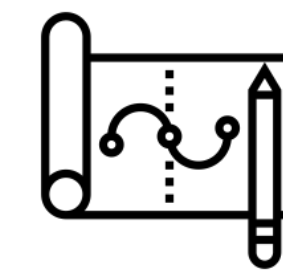


Entrevista  
Contextual

\* Entrevistas  
com tipos de  
stakeholders



Personas



Jornada do  
Usuário

\* Visão com regras de  
negócio e dores



Digitalizar  
artefatos

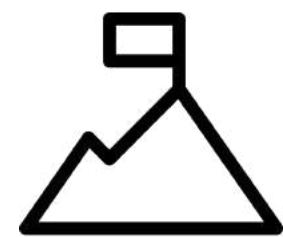
---

WORKSHOP

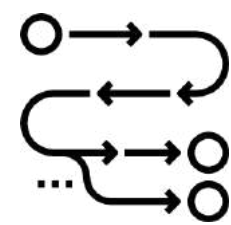
---

WORKSHOP

# #Método Concept



Alinhamento  
do desafio



Construção da  
jornada ideal

\* Visão Jornada,  
funcionalidades e  
regras de negócios



Wireframes de  
baixa  
fidelidade

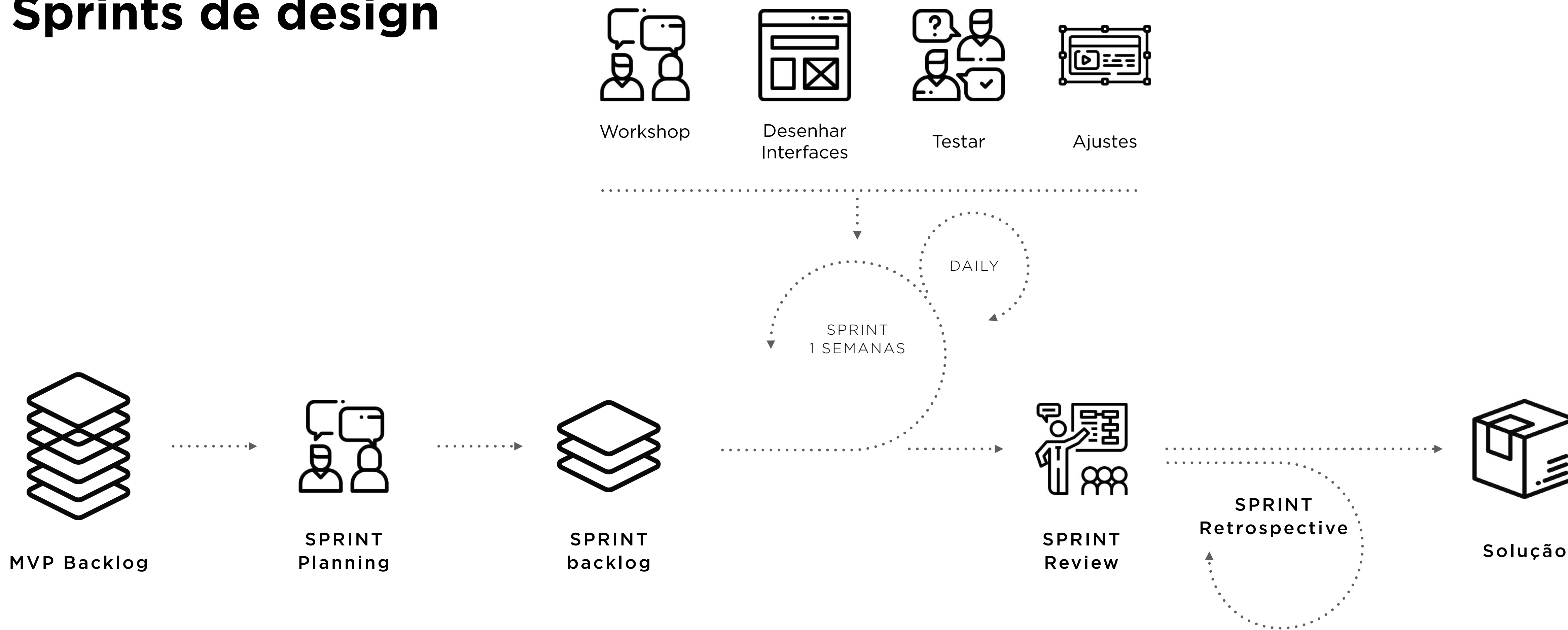


Teste de  
validação da  
solução

---

WORKSHOP

# #Método Sprints de design





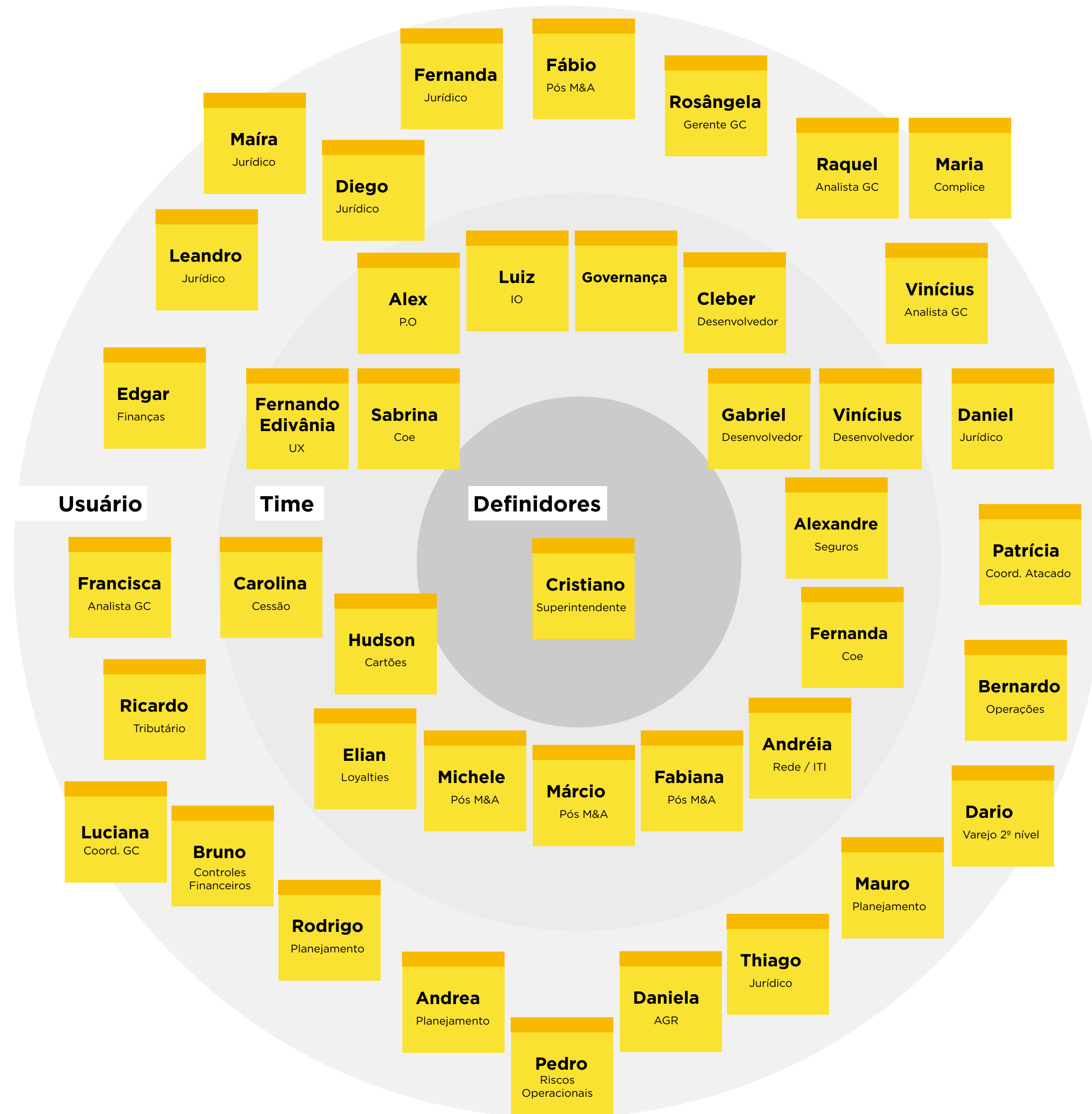
# DISCOVERY

Vamos começar? 😎

# #Discovery

## Mapa de Stakeholders

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





Edivania Pereira



Fernando Silveira Moreira



#Discovery

**Entrevistas contextuais**

**+200**

**horas de entrevistas**

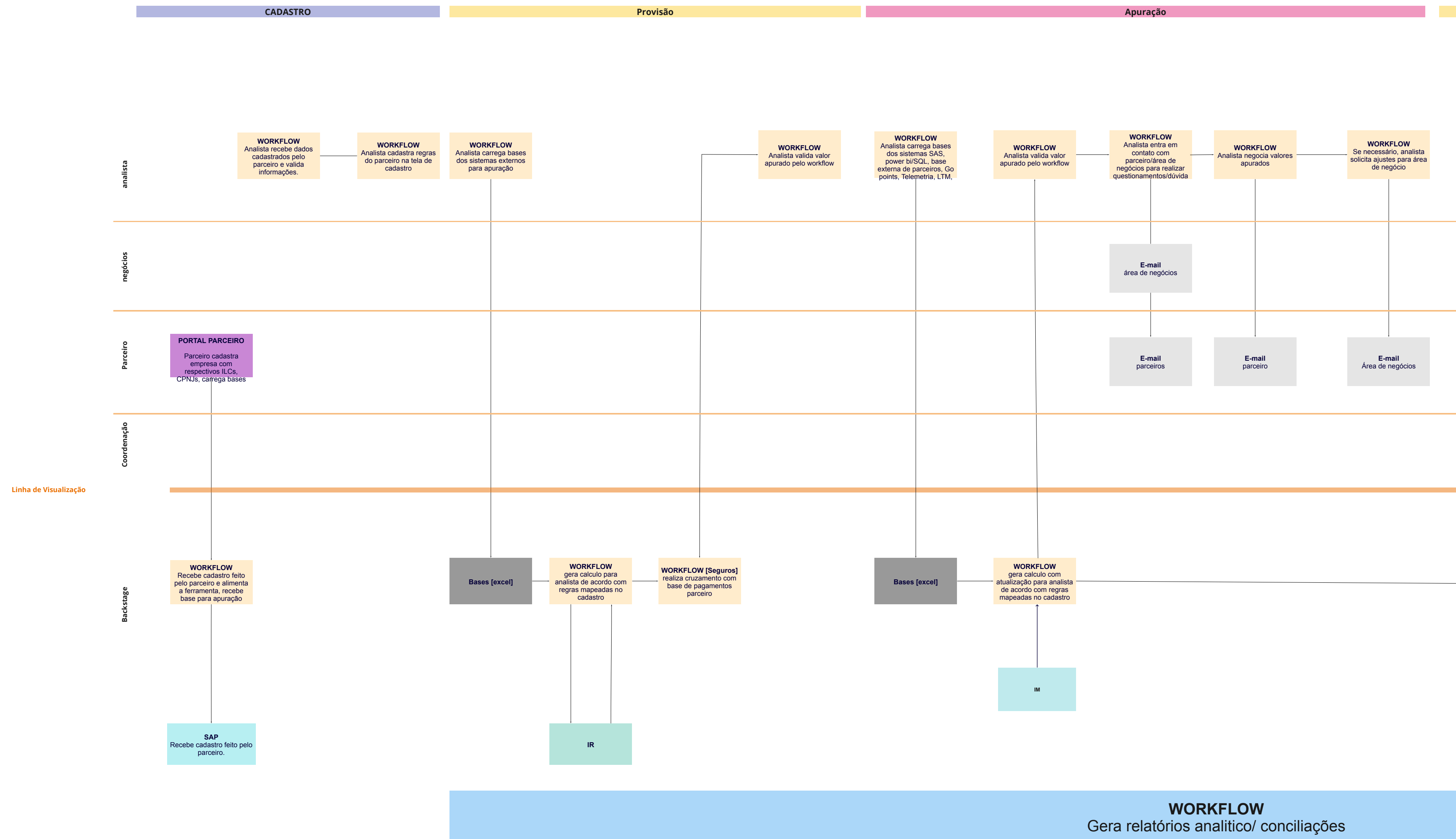


Daniela Dos Santos Romero

Vi

# #Discovery Blueprint

Mapeamento do macro-processo da operação.



# #Discovery

## Jornadas Atuais

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

# 7

## Jornadas atuais mapeadas.

	Pré															Durante														
Sentimentos	☹️ ☹️ ☹️ ☹️ ☹️					☹️ ☹️ ☹️ ☹️ ☹️					😊 😊 😊 😊 😊					😊 😊 😊 😊 😊														
Ator ou Area	Analista de parcerias					Analista de parcerias					Analista de parcerias					Analista de parcerias														
Evidência																														
Tempo	1h					30 min. cada provisão Loyalties (Operador): 16h 30 min. a 1h					1h					30min/1h por BASE**														
Jornada/ Atividade Humana	Cadastro parceiro no SAP	Realiza criação de pedido macro para o parceiro dentro do SAP	Se os pagamentos forem realizados por filiais, o analista realiza cadastro de filiais dentro do pedido macro do parceiro	Realiza quebra de linhas no pedido, para cada linha corresponder a uma nota fiscal de uma filial item	Monitorar e ajustar o valor do pedido macro e/ou orçamento dos filiais conforme valores realizados mensalmente	Recobere/visualiza informações de sistemas de outras áreas do banco e de parceiros	* Em alguns casos (parceiros), o analista Extraí informações diretamente do sistema para o Alteryx e/ou os relatórios	Gera controles de cálculos de provisão (com valores certos (lançados por parceiros) e valores estimados)	Solicita feito conferido do analista Backup	Controla TMC	As TMCs são carregadas no sharepoint	Um analisa centraliza todas as TMCs em um único arquivo	No final dia o gestor aprova a TMC consolidada	A TMC consolidada é carregada no sistema do POFAC	Analista valida se os lançamentos foram realizados de forma correta	Extraí bases dos sistemas ou recebe informações para fazer cálculo	Se o parceiro realizar cálculos em sistema, o analista realiza o lançamento no sistema de acordo com o acordo com o parceiro	Feito conferido do analista backup	Informa área de registros sobre o valor apurado, solicitando o de acordo por E-MAIL											
Sistema ou Ferramenta	Inotas	SAP	Inotas	SAP	SAP	Cartões: Sistema DT, SAP, Alteryx, Excel, POFAc, Sharepoint, etc.	Alteryx BI	excel	e-mail	excel	sharepoint interno ou rede	excel empilhador	e-mail	POFAC - Sharepoint	CJ		excel - EVT numero de faturas	e-mail	e-mail											
Campos de Informações	1. Busca informações na receita federal 2. consulta ILC com parceiro Busca cnpj conta corrente cód fornecedor	a partir do momento que é criado o pedido a ferramenta solicita de acordo por valores para gestor responsável				numero de faturas x valores				Calculo de Loyalties: CCP - custo do ponto																				
Dores	Todos: O analista precisa ajustar os ILCs de cada item dentro do pedido de acordo com a alteração do ILC da prefeitura.	Veículos: precisamos criar pedido a pedido dentro do parceiro	Cartões: 1. Subir filiais 1 a 1 2. Filiais para vincular dentro da matriz	Todos: O processo demora pois temos que criar uma nota fiscal	Todos: 1. Cálculo de ajustes de valores é muito manual (conferência de todos os cartões) 2. Dificil prever/obter de valores para pagar a parceria durante o ano.	Cartões: Atrazo no recebimento de informações para montar o cálculo de provisão	Cartões: Estação diária na base TMC 2. Arquivos emensais em TXT altera agrupa info e exporta 1 relatório por parceiro 2. Em prazo pequeno de tempo temos que calcular a provisão, enviar	Todos: Não temos um banco de dados atualizado, um centralizador/consolidador de informações.									Conferência manual dos cartões lançados no CJ			O analista precisa realizar o cálculo de conferência (dobra de trabalho)										
Desejos	Sistema que crie os pedidos no SAP e solicite aprovações de forma automática	Sistema que crie os pedidos no SAP e solicite aprovações de forma automática	Todos: 1. Realizar cadastro de filiais no LOY** 2. Não que preencha automaticamente e no inotas as filiais	Todos: 1. Sistema aceitar várias linhas de um mesmo item. 2. Reclassificação de que? automática ao sistema de pagamento	Todos: Ferramenta que realize o loading de subidas de ações 1 a 1.	Extrair bases diretamente do sistema origem	Ter o cálculo automático receber base e já ter a formula do cálculo mapeado apresentando o valor para o analista. Se 1/2 atividades dessa fosse automática ajudaria com a carga operacional									Sistema/rebo que consulte o CJ para informar/apresentar e analisas dos lançamentos fazer um check da TMC com o CJ (notificação via ferramenta que está correta)			Realização de cálculo de forma automática separar valores para emissão de NF por pontos ou distribuir integração direta dos sistemas para gerar a base de apuração	Realização de cálculo de forma automática										
Regras de Negócio/ exceção	Imob: utiliza SAP LEI SAP AP muito aberto sem restrições de valores (Combustível fazemos no milis, não é feito pelo SAP, o SAP só efetua o pagamento)					loyalties: mesmo calculo utilizado na apuração	loyalties: mesmo calculo utilizado na apuração	loyalties: mesmo calculo utilizado na apuração	loyalties: mesmo calculo utilizado na apuração			Imob: Não temos um template de TMC, o analista gera o calculo de provisão e manda o relatório do calculo para DOP contabilizar	Imob: Não temos um template de TMC, o analista gera o calculo de provisão e manda o relatório do calculo para DOP contabilizar	Imob: Não temos um template de TMC, o analista gera o calculo de provisão e manda o relatório do calculo para DOP contabilizar	Imob: Não temos um template de TMC, o analista gera o calculo de provisão e manda o relatório do calculo para DOP contabilizar	Imob: DOP avisa analista de imob que foi processado o valor	Imob: O valor do cálculo da provisão já é o valor a ser apurado.	Imob: O valor do cálculo da provisão já é o valor a ser apurado.	Imob: O valor do cálculo da provisão já é o valor a ser apurado.	Imob: O valor do cálculo da provisão já é o valor a ser apurado.										
PRODUTO	SEGUROS CARTÕES LOYALTIES	CARTÕES LOYALTIES VEICULOS	CARTÕES	CARTÕES	CARTÕES LOYALTIES VEICULOS	CARTÕES LOYALTIES VEICULOS	CARTÕES LOYALTIES VEICULOS	CARTÕES LOYALTIES VEICULOS	CARTÕES LOYALTIES VEICULOS	CARTÕES LOYALTIES VEICULOS	CARTÕES LOYALTIES VEICULOS	CARTÕES LOYALTIES VEICULOS	CARTÕES LOYALTIES VEICULOS	CARTÕES LOYALTIES VEICULOS	CARTÕES LOYALTIES VEICULOS	CARTÕES LOYALTIES REDE/IT IMOB SEGUROS VEICULOS	CARTÕES LOYALTIES REDE/IT IMOB SEGUROS VEICULOS	CARTÕES LOYALTIES REDE/IT IMOB SEGUROS VEICULOS	CARTÕES LOYALTIES REDE/IT IMOB SEGUROS VEICULOS	SEGUROS CARTÕES LOYALTIES IMOB VEICULOS										



“ Existem muitos detalhes, muitas variáveis para fazer a análise. ”

**Problemas**

A análise é muito manual, preciso ler cada decisão final dentro de petições.

Não ter acesso ao sistema de BRQ (sistema de subsídios) Informações incompletas.

Área do jurídico realiza mapeamento de Informações fora do sistema.

Os processos são muito manuais.

A DOP não realiza a contabilização no tempo correto, preciso ficar cobrando.

Tira print um a um do fator IGPM para cada data de tranche.

**Objetivos**

**História:**

Marcos tem 45 anos é casado e pai de 2 filhos, é formado em administração, está há 20 anos no setor bancário e a 9 anos no Itaú. Sempre atuou na área de cobrança, quando surgiu a oportunidade de migrar para a área de cessão em finanças, Marcos aceitou a oportunidade e atua nesta área desde então. Sua rotina de trabalho consiste em buscar e analisar informações recebidas, assim como conferir e validar informações divergentes em diferentes lugares. Essas tarefas demandam muito tempo e extrema atenção, pois as informações são cheçadas uma a uma. Em caso de não acordo com valores, Marcos inicia a fase de negociação com as partes onde onera seu tempo tornando o processo mais lento. Em alguns casos a dependência de outras áreas para a resolução acaba engessando o trabalho por ser de forma muito manual. Após todo o trabalho, repassa para um analista backup conferir todos os cálculos e valores e após isso o gestor dá a autorização final. Marcos realiza todo o processo de pagamento e comunica a empresa sobre a liquidação.

**Personalidade**



**Solução:**

- Criar uma ferramenta que funcione de forma padronizada automatizada.
- Criar uma base mais completa de informações.
- Criar um histórico de base, onde poderei buscar informações passadas e cruzar inconsistências.
- Ter uma base atualizada em tempo real.

**Atividades de trabalho:**

- Cadastro de contrato
- Mapeamento diário
- Busca de informações da base
- Análise
- Liquidação
- Divulgação
- Relatórios

**Ferramentas de trabalho:**

- SIR
- Intralinks
- OBF
- Backoffice
- Banco Central
- Sharepoint
- excel
- Workflow
- TXT
- E-mail

#Discovery

# Personas

#parcerias

## Luiza

31 anos Analista Senior

Administração

## “ Os processos são muito manuais com diversas exceções. ”

Problemas			
	A conferência e criação de arquivos gerados para provisão, apuração e conciliação é muito manual e trabalhosa.	Suporte frequente a uma ferramenta de outra área do banco, chamada Inotas.	Gestão de criação de pedidos no SAP muito trabalhosa. O controle de saldos é manual.
	A divulgação para parceiro ocorre de forma manual e com restrição de divulgação por questões de segurança de informação.	Temos muitas bases para realizar extração e para analisar o calculo de provisão e apuração.	Delay/desatualizações de informações que são cadastradas nos sistemas

### Objetivos

#### História:

Luiza tem 31 anos, mãe de uma menina, formada em administração, entrou no banco como analista júnior em 2010, atuando em diversas frentes da área de Finanças e atualmente está em Parcerias. Luiza atua no gerenciamento de contas a pagar de 10 controles. Ela também é backup de outro analista em momentos de férias, afastamento e conferência de pagamentos.

Em seu dia a dia, Luiza realiza algumas principais atividades, as quais demandam maior tempo e atenção, a provisão de pagamentos, a apuração e acompanhamento de resultados para o parceiro. Dentro dessas atividades, Luiza realiza o manuseio de vários arquivos em Excel para analisar histórico de pagamentos e fazer seus cálculos. Essa etapa do processo exige extrema atenção uma vez que todos os seus controles possuem muitas formulas. Ela também precisa realizar gestão manual dos pedidos e saldos dentro do SAP, para cada parceiro, pois o sistema de pagamentos não realiza a gestão de forma automatizada.

Assim Luiza precisa estar atenta a todas as suas parcerias e aos vários tipos de remuneração e regras dentro de seus controles, para que os mesmos estejam corretos e o sistema obtenha saldo necessário para efetuar os pagamentos.

#### Personalidade



### Solução:

- Criar um workflow de trabalho para gerar padronização em processos e responsabilidades, visando automatizar as rotinas manuais de conciliação e provisão.
- Consolidar as informações das diferentes bases dentro de um único local de armazenamento e tratamento de dados.
- Criar uma API de integração com o sistema de pagamentos para facilitar as conciliações financeiras e realizar criação automática de pedidos e gestão dos mesmos.
- Criar módulo de conciliação contábil realizando integrações com os sistemas CJ/SINC.

### Atividades de trabalho:

- Criação e gestão de pedidos no SAP
- Pagamento da contraparte:
  - Provisão
  - Apuração
  - Divulgação
  - Liquidação
  - Conciliação
- Recebimento da contraparte:
  - Apuração
  - Divulgação
  - Liquidação
  - Conciliação
  - Contabilização

### Ferramentas de trabalho:

- CN5
- H7
- Sas
- Power bi
- Telemetria
- DW
- excel
- Sistema EVT
- SIGAS
- E-mail
- Polaris
- Go points
- LTM
- SQL server



#Discovery

Personas

#pósm&a

Marcela

40 anos Analista Senior

Administração

“ Aqui cada um faz o seu fluxo, pois os processos não são padronizados. ”

<b>Problemas</b>	Diversos cruzamentos e cálculos manuais no a pagar e a receber para verificar se esta fazendo o pagamento e cobrança corretamente	Trabalho manual com alto volume de informações sigilosas, gerando grande possibilidade de erro.	A área não produz indicadores consolidados.
------------------	---	---	---

**Objetivos** Unificar as informações Padronizar os Materiais

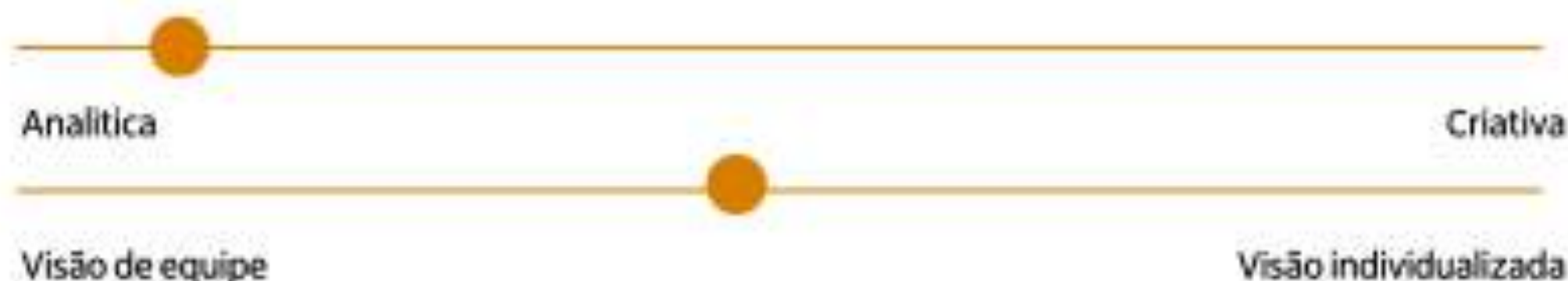
#### História:

Marcela tem 40 anos, mãe de 2 meninos, formada em Administração, entrou no banco como analista júnior em 2000, atuando em diversas frentes da área de Finanças e atualmente está em Pós M&A. Marcela atua no gerenciamento de contas a pagar e a receber de 3 específicas Contas Gráficas dentro de Pós M&A. Ela também é backup de outro analista em momentos de férias ou afastamento.

Em seu dia a dia, Marcela realiza 2 principais processos: recebimento de indenizações que já foram pagas pelo Itaú e o pagamento de indenizações ao parceiro. Dentro destes fluxos, a entrada de informação não é padronizada, e todo o fluxo da análise, contabilização, conciliação e liquidação ocorre manualmente por cada analista utilizando, excel e e-mail.

Assim Marcela precisa ter diversos controles para conseguir gerenciar os pagamentos e recebimentos com as contrapartes. É uma grande responsabilidade para ela fazer todo o processo manualmente, pois todo o processo está suscetível a erros operacionais que ocasionalmente ocorrem.

#### Personalidade



#### Solução:

- Um workflow que contemple todo o fluxo de trabalho e unifique a esteira de atuação dando mais dinamismo e agilidade para a atuação dos analistas em suas tarefas diárias.

#### Atividades de trabalho:

- Análise da Minuta e do contrato e reuniões de alinhamento
- Comitê Operacional
- Book
- Negociação com a contraparte

#### Pagamento da contraparte:

- Contabilização
- Liquidação Financeira
- Conciliação Financeira (Acompanhamento de recebimento)

#### Solicitar pedidos de ressarcimento da contraparte:

- Contabilização
- Liquidação Financeira
- Conciliação Financeira (Acompanhamento de recebimento)

#### Ferramentas de trabalho:

- Excel
- Sharepoint
- BJ
- CJ
- NM antigo(cinza)
- NM novo(laranja)




# CONCEPT

Vamos criar **juntos** ? 💡



# SPRINTS

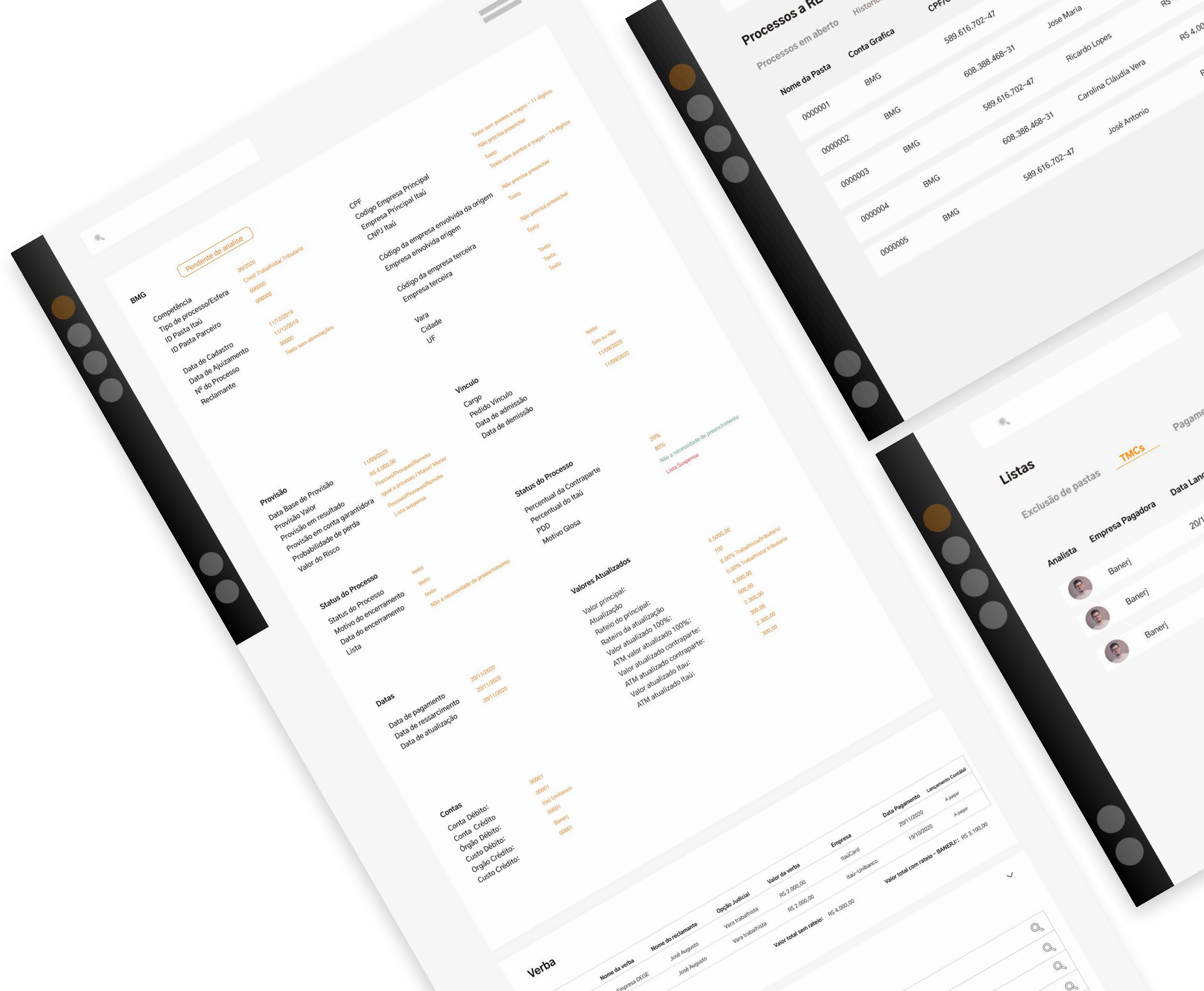
Vamos desenhar juntos ? 

# #Sprints

## Wireframe em Baixa fidelidade

Desenhar com os stakeholders as funcionalidades de cada fluxo em baixa fidelidade com o objetivo de:

1. Validar todas as **features e campo a campo**.
2. Entender a **arquitetura de informação ideal** por persona.

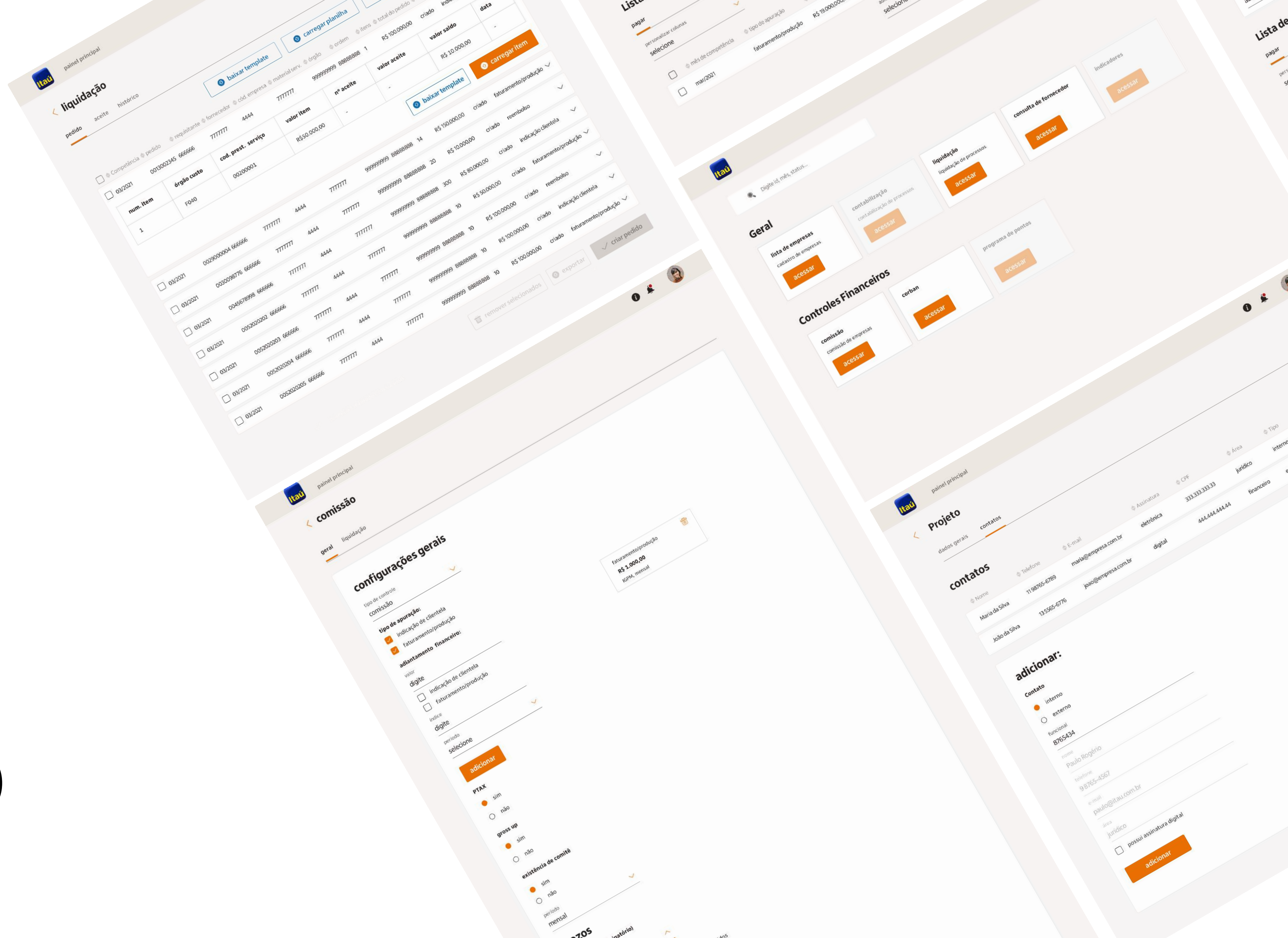


# #Sprints Desenho das Interfaces

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

# +2500

Telas prototipadas



# RESULTADOS

Vamos celebrar juntos ? 

# #Resultados

## Análises

Previsão de resultados feito em protótipos navegáveis.

ANTES:

**30m**

Tempo médio de análise

DEPOIS:

**4m**

Tempo médio de análise

ESTIMATIVA  
ECONOMIA:

**87%**

Do tempo médio



# #Resultados

## Pagamentos

Previsão de resultados feito em protótipos navegáveis.

ANTES:

**20m**

Tempo médio

DEPOIS:

**3m**

Tempo médio

ESTIMATIVA  
ECONOMIA:

**85%**

Do tempo médio





# #Resultados

## Leitura de documentos

Previsão de resultados feito em protótipos navegáveis.

ANTES:

**+700**

Leitura de documentos por mês

DEPOIS:

**0**

Leitura de documentos por mês.

ESTIMATIVA  
ECONOMIA:

**100%**

Do tempo médio



# #Resultados

## Bases extraídas

Previsão de resultados feito em protótipos navegáveis.

ANTES:

**+200**

Bases extraídas manualmente.

DEPOIS:

**<20**

Bases extraídas manualmente.

ESTIMATIVA  
ECONOMIA:

**90%**

Da quantidade média



# APRENDIZADOS

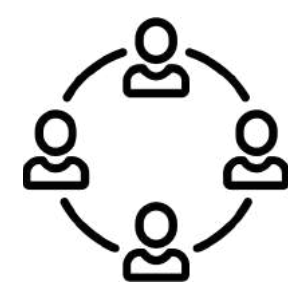
Vamos ver juntos ? 🖥️

# #aprendizados

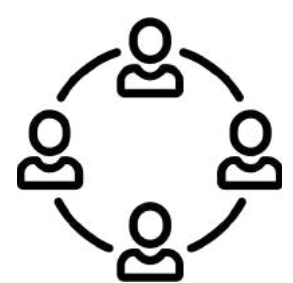
## Estratégia proposta!

Na estratégia proposta pelo time de UX, a equipe faria o estudo e construção fim-a-fim de uma operação para gerar backlog com entregas de valor para o usuário final.

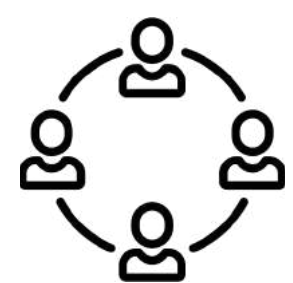
### Pós M&A



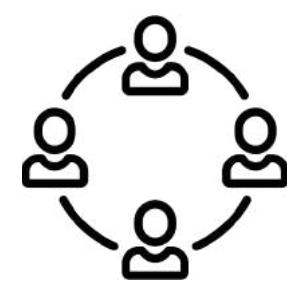
Cadastro



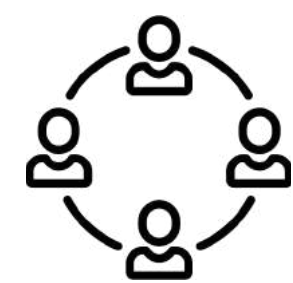
Controle



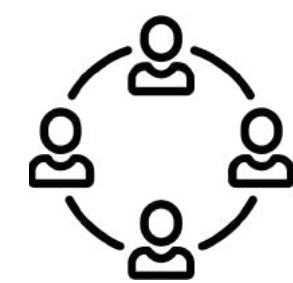
Apuração



Liquidação

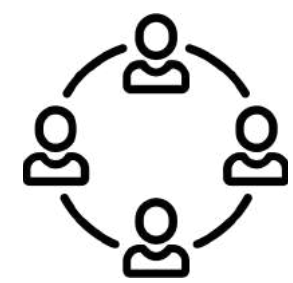


Contabilização

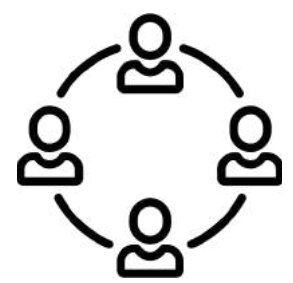


Conciliação

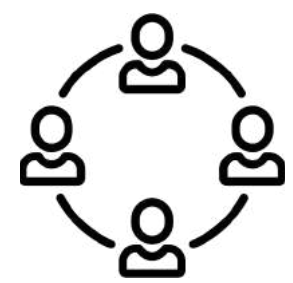
### Parcerias



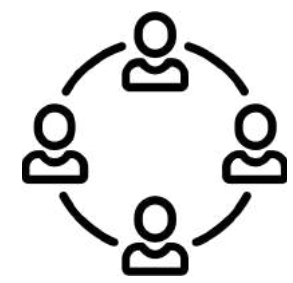
Cadastro



Controle



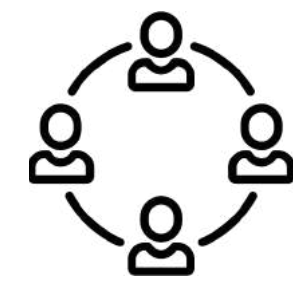
Apuração



Liquidação

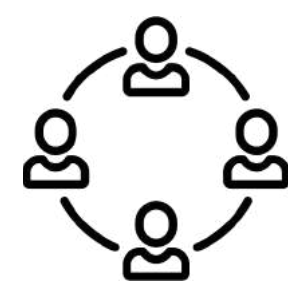


Contabilização

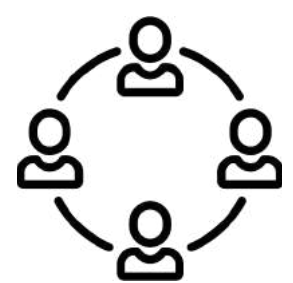


Conciliação

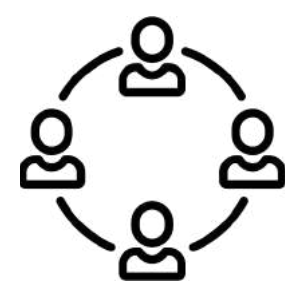
### Cessão



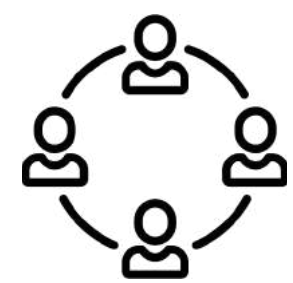
Cadastro



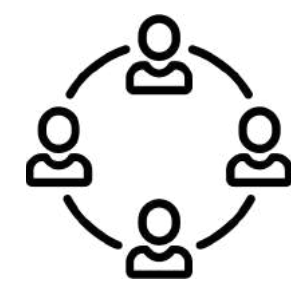
Controle



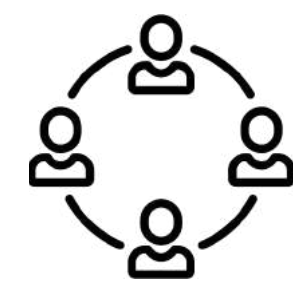
Apuração



Liquidação



Contabilização



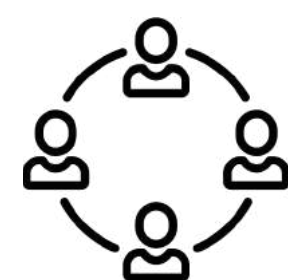
Conciliação

# #aprendizados

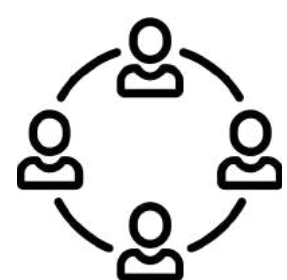
## Estratégia alterada!

Devido a solicitação de mudança de estratégia do projeto não foi possível realizar uma entrega de valor para o usuário final de forma incremental.

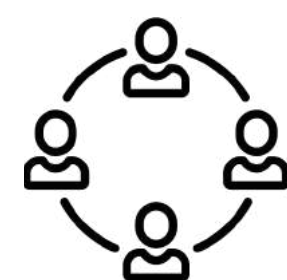
### Pós M&A



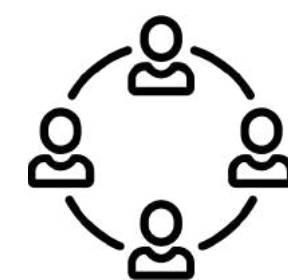
Cadastro



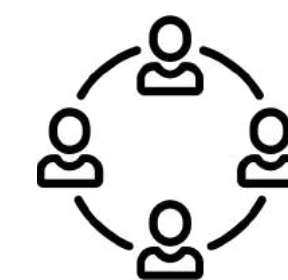
Controle



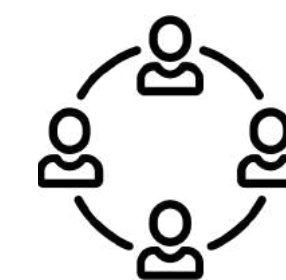
Apuração



Liquidação

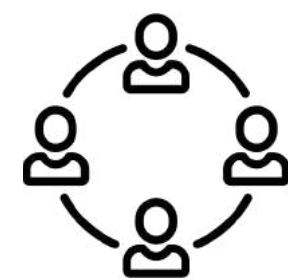


Contabilização

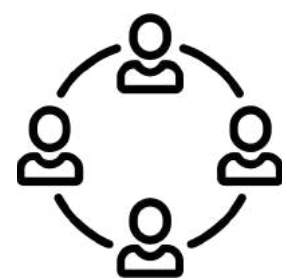


Conciliação

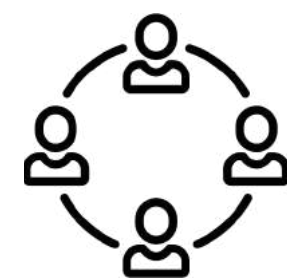
### Parcerias



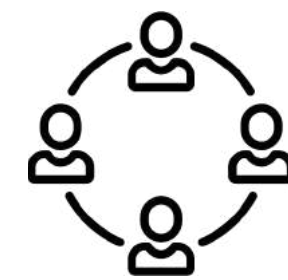
Cadastro



Controle



Apuração



Liquidação



Contabilização



Conciliação

### Cessão



Cadastro



Controle



Apuração



Liquidação



Contabilização



Conciliação

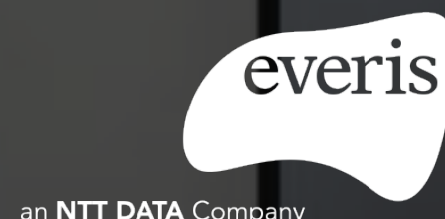
**“A gente sempre reclamou do processo ser totalmente manual, e agora sinto que o processo ficará muito melhor tendo em vista que está sendo tudo automatizado”.**

Edivania Pereira

Fernando Silveira Moreira

Silvana Maello

Obrigado 😎



Digital  
Experience

Felipe Guzman Jazetti

Daniela Dos Santos Bomero