

FILIP



# Projeto DimDim

FLANP

Apresentação do Projeto da Disciplina

---



## Projeto da Disciplina:



Dim

Instituição Financeira

## Objetivo:

- **Aplicar em um estudo de caso o conhecimento adquirido na disciplina.**
- **Promover a integração e networking entre os membros da equipe.**
- **Empreender esforços conjuntos para atingir metas, alcançar os propósitos e obter resultados positivos.**
- **Possibilitar a troca de conhecimento, a formação de ideias e reconhecer o valor de cada pessoa.**



Contextualização: DimDim



Tradição em servir  
bem e a incansável  
busca pela perfeição.



## Patinhas Pataki Pataka

Banqueiro e Empreendedor  
Pensando sempre a frente...

O banco DimDim, de sua propriedade, é um banco **comercial**, **privado** e **nacional** com mais de **1 milhão** de correntistas que utilizam suas agências físicas e o *Internet Banking* para realizar suas operações diárias.

# Estudo de Caso: DimDim



Ações listadas na Bovespa, em SP, e na NYSE, em NY



**2 mil** colaboradores e **1 milhão** de clientes

**30**  
anos

De história



Presente em 3 países



**1 mil** agências no Brasil e no exterior, **2 mil** caixas eletrônicos e diversos pontos de atendimento

# Estudo de Caso: DimDim



**Clientes Física ou Jurídica, podem realizar ou movimentar, por exemplo:** contas correntes, contas de poupança, fundos de investimento, contas especiais, cartões de crédito, empréstimos pessoais, crédito consignado, empréstimos para capital de giro, financiamentos para compra da casa própria, pagamento de contas e boletos, transferência de fundos, pagamento de salários, pagamento de aposentadorias do INSS, entre outros...



# Estudo de Caso: DimDim

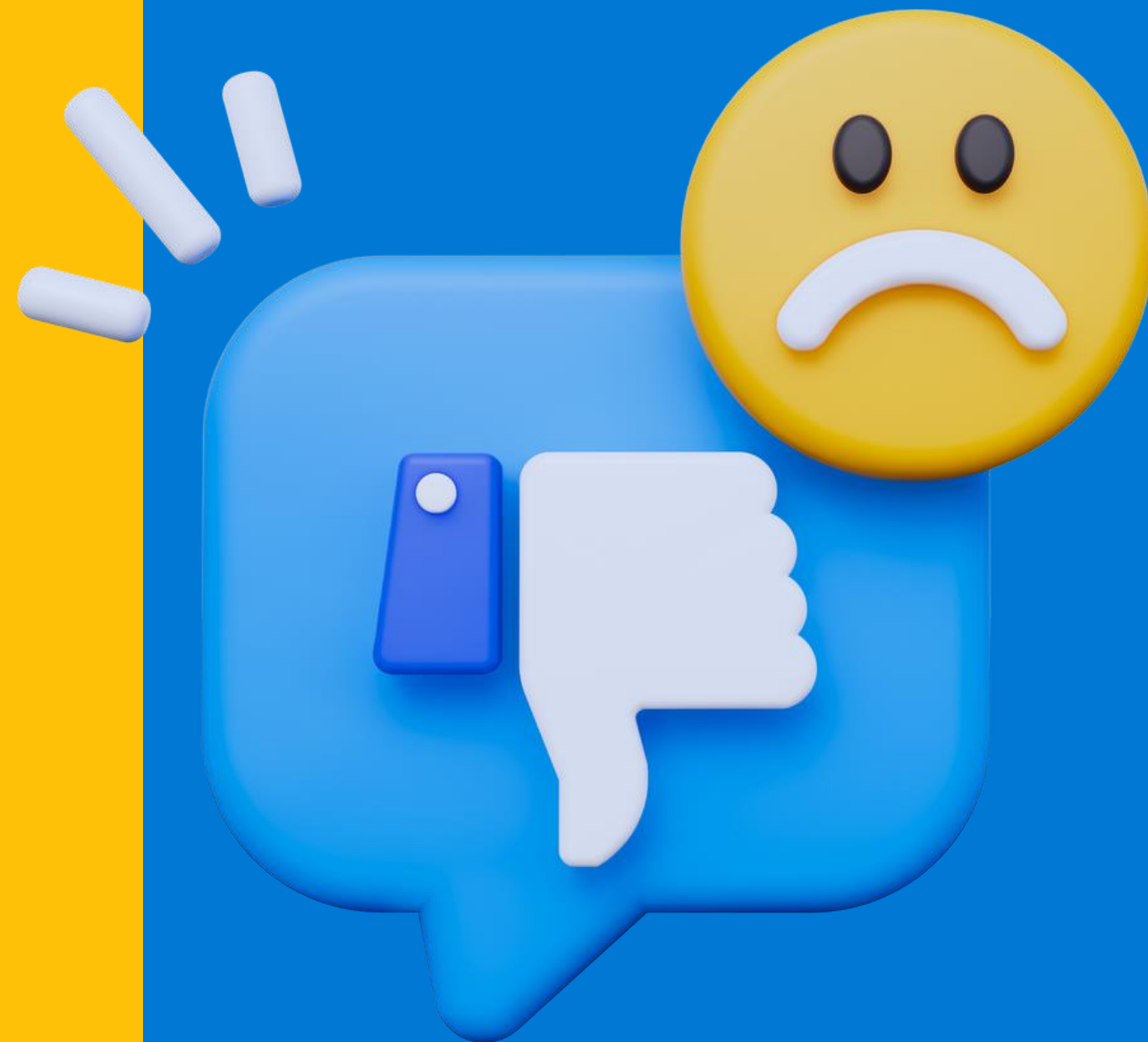


Diariamente em suas agências  
passam em média **5.000** clientes

O canal digital de Internet  
Banking detém um acesso  
médio diário de **1 milhão** de  
solicitações feitas pelos  
diversos clientes existentes  
no mundo



# Estudo de Caso: DimDim



**Volume crescente de sua carteira de clientes e as movimentações feitas online**

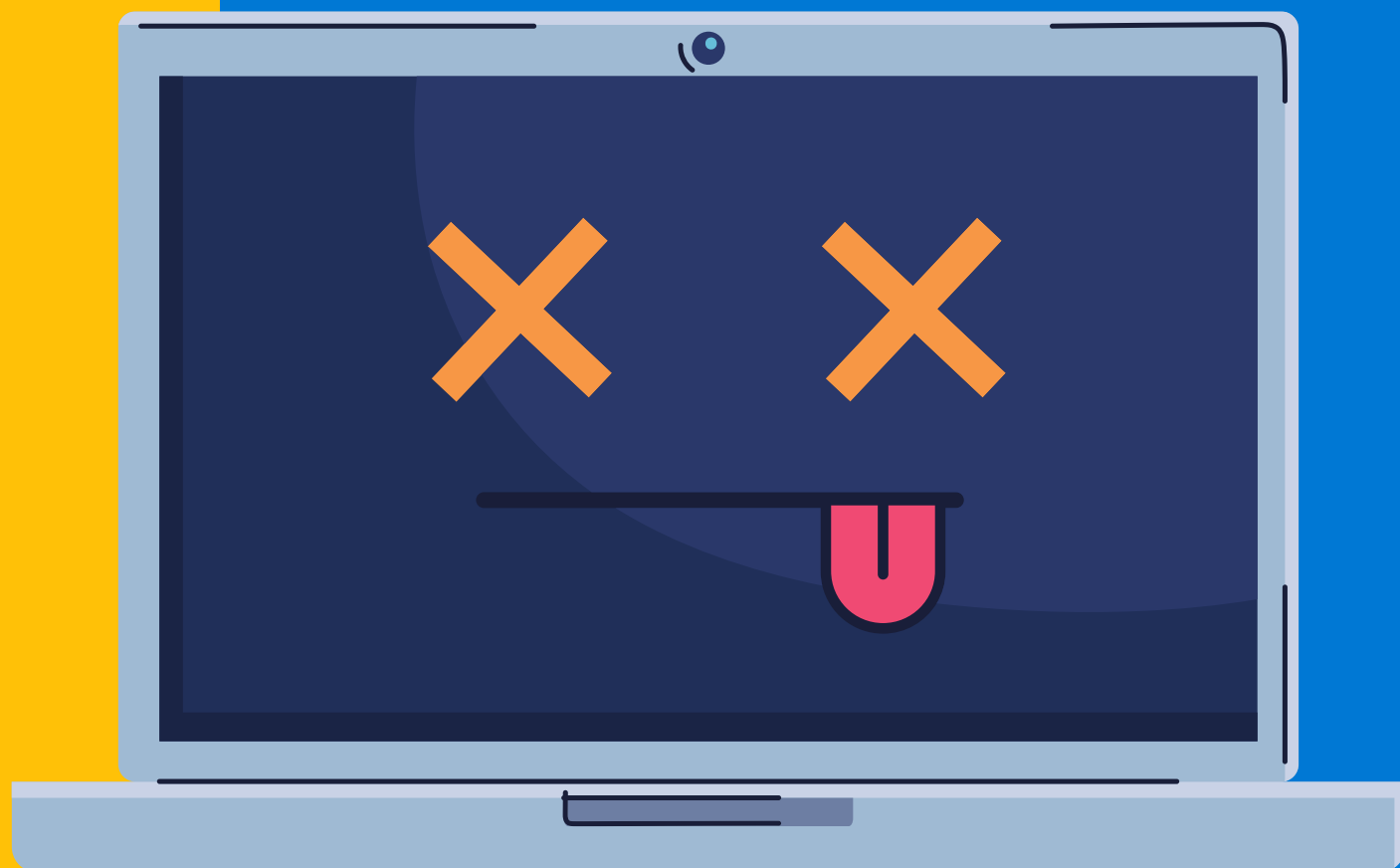
**Dificuldades de manter as operações diárias de maneira satisfatória**

**Ambiente de Banco de Dados apresenta perda inesperada de desempenho**

**Perda da conexão do cliente no App**

**Quantidade de chamados realizadas no SAC e o fechamento de contas correntes estão aumentando, afetando drasticamente o índice de **satisfação do cliente****

# Estudo de Caso: DimDim



**Empresa com mais de 30 anos**

**Parque de tecnologia está obsoleto.**

**A maioria dos servidores que atendem mais de 1.200 aplicações, estão localizados fisicamente em uma área dentro da cidade de São Paulo.**

**Equipe de software conta apenas com servidores de Desenvolvimento e Produção, causando inúmeros erros na fase Deploy.**



# Estudo de Caso: DimDim



Com a aposentadoria do **Sr. Patinhas**, seus filhos **Milionário e José Rico** assumiram a presidência da instituição e o desafio proposto pelo conselho de administração é de se tornar uma empresa **ágil**, atualizada **tecnologicamente**, **moderna**, **competitiva** e acima de tudo com **foco** em atender as necessidades de seus **clientes**.

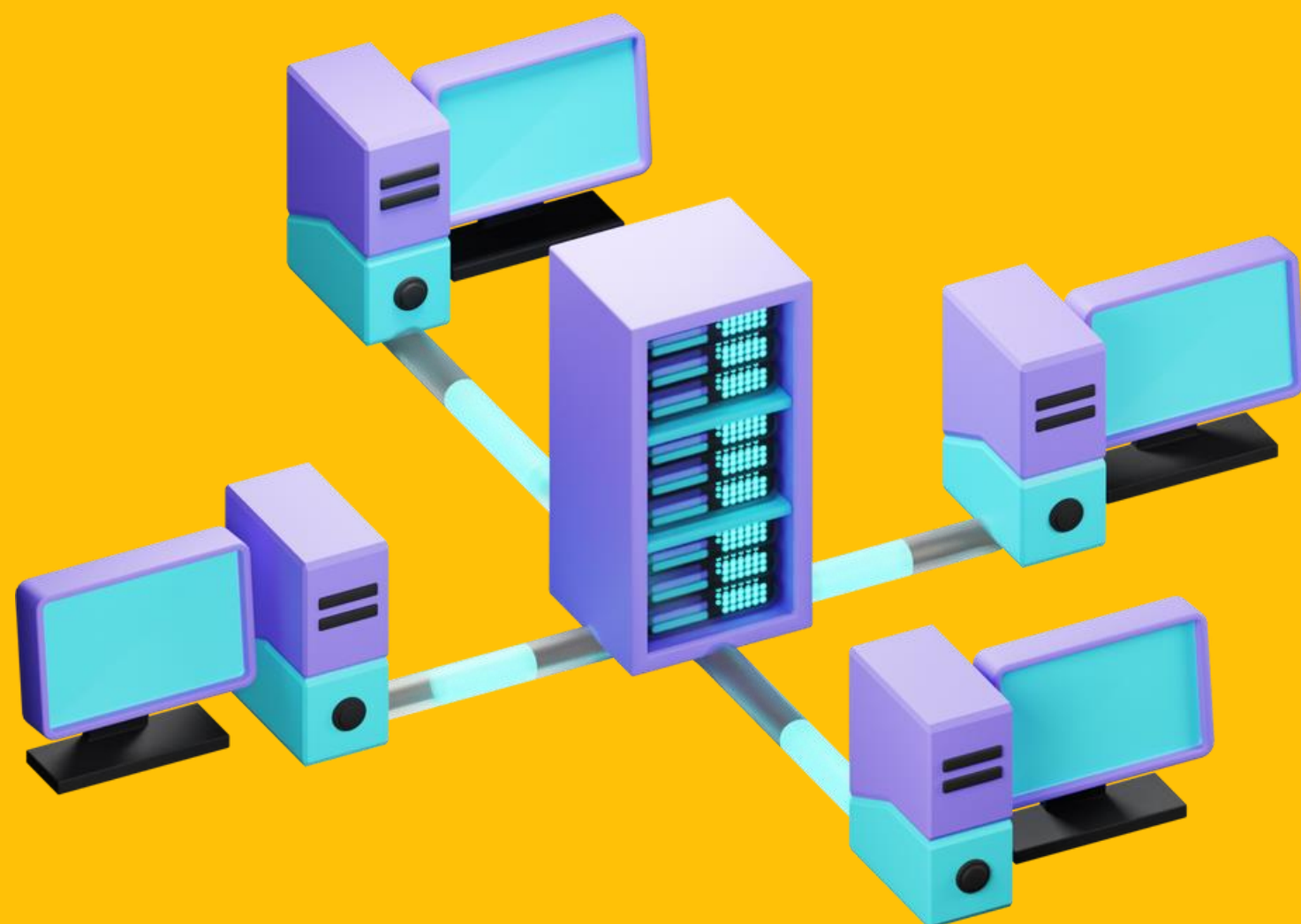


**Sr. Patinhas**  
APOSENTADO



**Milionário e José Rico**  
DONOS DA DIMDIM

# Estudo de Caso: DimDim



## PRINCIPAL OBJETIVO

Expandir a atuação na rede mundial de computadores

Que o cliente possa ter uma experiência super positiva no uso de qualquer serviço bancário, e apareça com alta recomendação

A proposta será trazer ao futuro cliente uma experiência única, informando e oferecendo todo o potencial de serviços da DimDim.

# Estudo de Caso: DimDim



Logo que assumiram a presidência, Milionário e José Rico criaram uma parceria com uma conceituada consultoria de estratégia empresarial



+

**MAC  
MONEY**

CONSULTORIA DE ESTRATÉGIA EMPRESARIAL

Mac Money é eleito por eles como o principal agente de transformação cultural da organização



## Estudo de Caso: DimDim

Para criar essa nova forma de atendimento o trabalho será longo e árduo



Vamos conhecer o profissional de Tecnologia da Informação que irá ajudar **Mac Money** a colocar em prática o que vamos chamar de **Projeto DimDim**

# Estudo de Caso: DimDim



Esteves Jobs, irá entender todas as necessidades de **Mac Money** para que o projeto saia de uma simples ideia e transforme a maneira como os clientes acessam os serviços.

## Esteves Jobs

### Analista de Negócios

Formação em Gestão de Projetos e amplo conhecimento em Experiência do Usuário (UX)

Trabalha na empresa **AÇAM Soluções** Tecnológicas há 15 anos

**Está autorizado a contratação da empresa (NOME DO SEU TIME) para atuar dentro desse projeto e, em parceria, propor soluções imediatas para que o objetivo seja alcançado!**

## Estudo de Caso: DimDim



Vamos compreender como a **AÇAM** vai realizar para levantar as necessidades de seu cliente (**Mac Money**), realizar a análise desses dados, identificar as aplicações que tem maior potencial para iniciar a transformação digital entre outras tantas tarefas.







PROF° JOÃO MENK - [profjoao.menk@fiap.com.br](mailto:profjoao.menk@fiap.com.br)  
PROF° MARCUS - [profmarcus.leite@fiap.com.br](mailto:profmarcus.leite@fiap.com.br)  
PROF° ANTONIO - [profantonio.figueiredo@fiap.com.br](mailto:profantonio.figueiredo@fiap.com.br)  
PROF° LUCAS - [proflucas.ferreira@fiap.com.br](mailto:proflucas.ferreira@fiap.com.br)  
PROF° RAFAEL - [profrafael.pereira@fiap.com.br](mailto:profrafael.pereira@fiap.com.br)  
PROF° KARLOS - [karlos.lima@fiap.com.br](mailto:karlos.lima@fiap.com.br)

*Karlos Miguel*

**[karlos.lima@fiap.com.br](mailto:karlos.lima@fiap.com.br)**

Copyright © 2024

Todos direitos reservados. Reprodução ou divulgação total ou parcial deste documento é expressamente proibido sem o consentimento formal, por escrito, do Professor (autor).