

FIAP GRADUAÇÃO

# TECNOLOGIA EM DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

DevOps Tools & Cloud Computing

Estudo de Caso - Instituição Financeira DimDim

PROF. JOÃO CARLOS MENK JUNIOR [profjoao.menk@fiap.com.br](mailto:profjoao.menk@fiap.com.br)

PROF. SALVIO PADLIPSKAS [salvio@fiap.com.br](mailto:salvio@fiap.com.br)

# Estudo de Caso - Instituição Financeira DimDim

FIAP



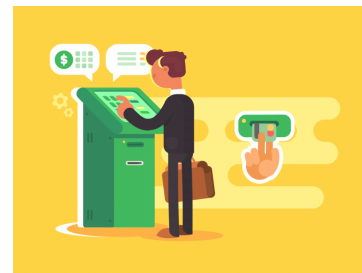
# Estudo de Caso - Instituição Financeira DimDim



**Patinhas Pataki Pataka**, banqueiro e empreendedor  
Pensava sempre a frente ...



O banco de sua propriedade, chamado DimDim, 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





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



30 anos de história



2 mil colaboradores e 1 milhão de clientes



Presente em 3 países

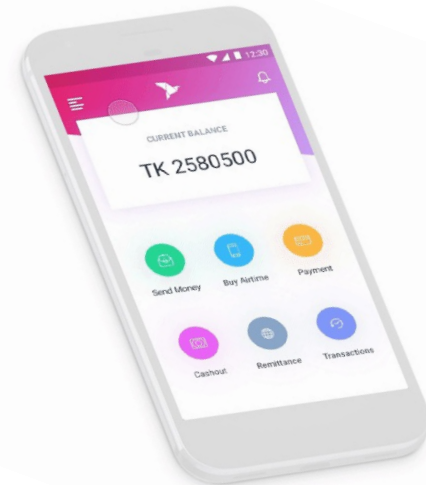
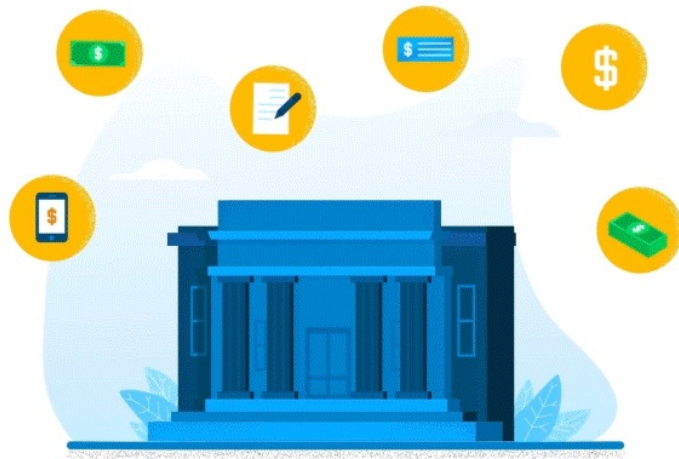


1 mil agências no Brasil e no exterior, 2 mil caixas eletrônicos e diversos pontos de atendimento

# Estudo de Caso - Instituição Financeira DimDim



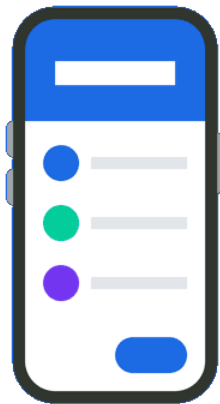
Nele, clientes pessoa física ou jurídica, podem realizar ou movimentar, por exemplo, contas correntes, contas de poupança, fundos de investimento, contas especiais, cartões de crédito, empréstimos pessoais, crédito consignado, empréstimos para capital de giro, financiamentos para compra da casa própria, pagamento de contas e boletos, transferência de fundos, pagamento de salários, pagamento de aposentadorias do INSS, entre outros



## Estudo de Caso - Instituição Financeira DimDim

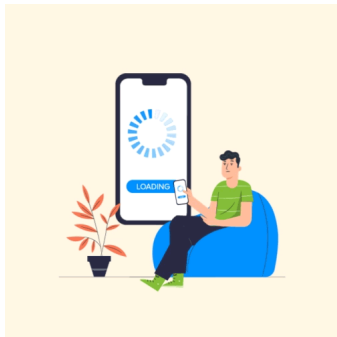


*Diariamente em suas agências passam em média 5.000 clientes*



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

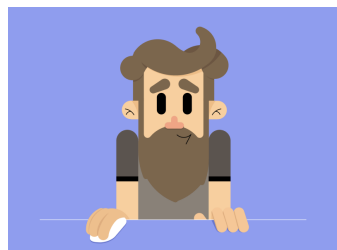
*Volume crescente de sua carteira de clientes e as movimentações feitas online*



*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 - Instituição Financeira 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 - Instituição Financeira DimDim

FIAP

Com a aposentadoria do Sr. Patinhas,



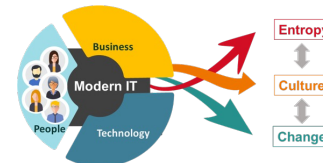
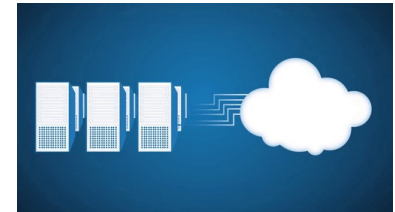
seus filhos Milionário e José Rico



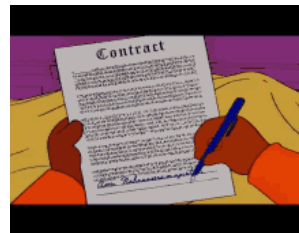
assumiram a presidência da instituição e o desafio proposto pelo conselho de administração é de se tornar uma empresa ágil,

atualizada tecnologicamente, moderna, competitiva

e acima de tudo com foco em atender as necessidades de seus clientes



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

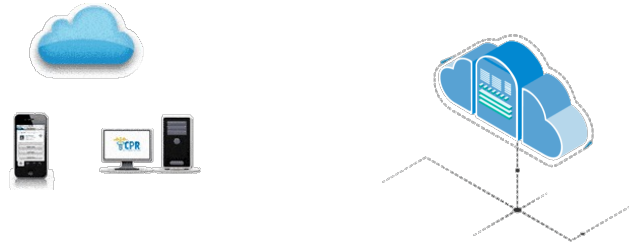


Mac Money é eleito por eles como o principal agente de transformação cultural da organização



**WOW**

O principal objetivo é 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 - Instituição Financeira 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**

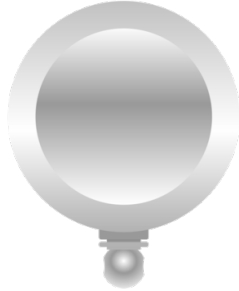


Π ρ ο τ ο τ ι ο Δ ι μ Δ ι μ

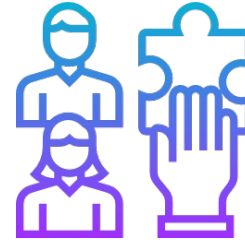


# Estudo de Caso - Instituição Financeira DimDim

FIAP



Irá entender todas as necessidades de Mc Money para que o projeto saia de uma simples ideia e transforme a maneira como os clientes acessam os serviços



Autorizou 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



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



Copyright © 2023 Prof. João Carlos Menk e Prof. Salvio Padlipskas

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