



# A chave do seu banco digital

Consultoria | Soluções | Outsourcing | BPO | Digital

minsoit

An Indra company

# Conteúdo

1. Introdução
2. Proposta de valor
3. Âmbito Técnico
4. Modelos de Serviço
5. Plano de Projeto Padrão
6. Conclusões

# 1 Introdução



# O setor financeiro brasileiro se encontra em um momento de transformação

Sendo impactado principalmente por quatro grandes direcionadores.

### Comportamento do Cliente

- Maior bancarização da população.
- Aumento das gerações “nativas digitais”
- Uso mais intensivo de canais e transações digitais.
- Expectativas não mais geradas por concorrentes de serviços financeiros, mas por experiências vindas de players de outros setores.

### Ambiente Regulatório

- Reguladores definindo as agendas dos executivos.
- Novas regulações com custos significativos e implicações na infraestrutura do mercado.
- Novas regulações como PSD2 na União Europeia e discussões de open banking no Brasil.

### Pressões nas Margens

- Estreitamento de margens: Desalavancagem financeira e juros baixos limitam crescimento e rentabilidade do setor.

### Evolução Tecnológica

- Crescimento constante de investimento em tecnologia pelos bancos.
- Plataformas tecnológicas cada vez mais baratas e escaláveis.
- Novas tecnologias como blockchain, RPA, machine learning e inteligência artificial sendo utilizados como alavancas tecnológicas.

### Evolução Tecnológica

- Entrada de players não bancários como operadoras de telefonia e empresas de tecnologia.
- Consolidação de players tradicionais.
- Maior número de FinTechs, InsurTechs e RegTechs capturando pequenas fatias do mercado.

- Pressão adicional de novos players digitais: Aumento de novos modelos altamente orientados para os custos e priorização de volumes sobre receitas.

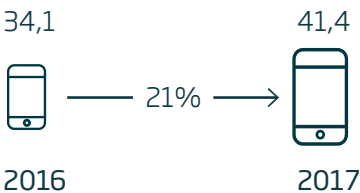
A migração dos clientes tradicionais dos bancos brasileiros para o mobile ou internet banking vem crescendo ao longo dos anos.

Deixando o canal digital como o meio preferido pela população brasileira para realizar transações bancárias, com um crescimento de 21% de um ano para outro, passando de 34,1 bilhões de transações em 2016 para 41,4 bilhões em 2017.

Tanto que as consultas de saldos através do celular passaram de 21,1 bilhões em 2016 para 25,1 bilhões em 2017 e, no caso de transferências, o crescimento foi de 806 para 910 milhões de transações.

### Mobile e Internet Banking

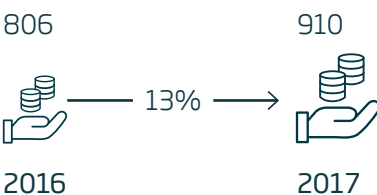
Total de Transações  
(em bilhões)



Total de Saldos  
(em bilhões de consultas)

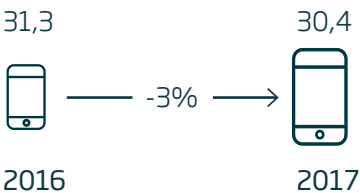


Transferências  
(em milhões transações)



### Agência, POS¹, ATM², Correspondente e Contact Center

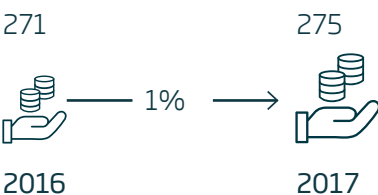
Total de Transações  
(em bilhões)



Total de Saldos  
(em bilhões de consultas)



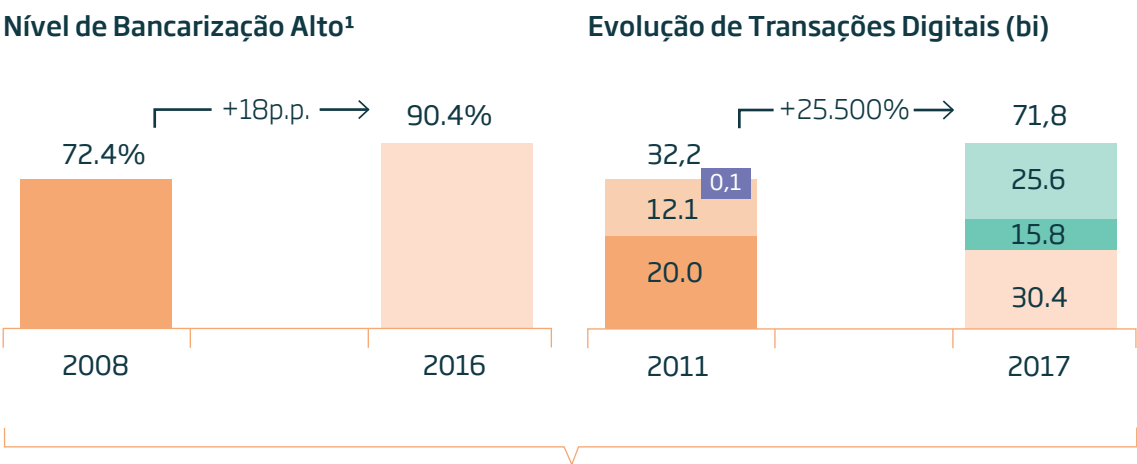
Transferências  
(em milhões transações)



Fonte: Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2018

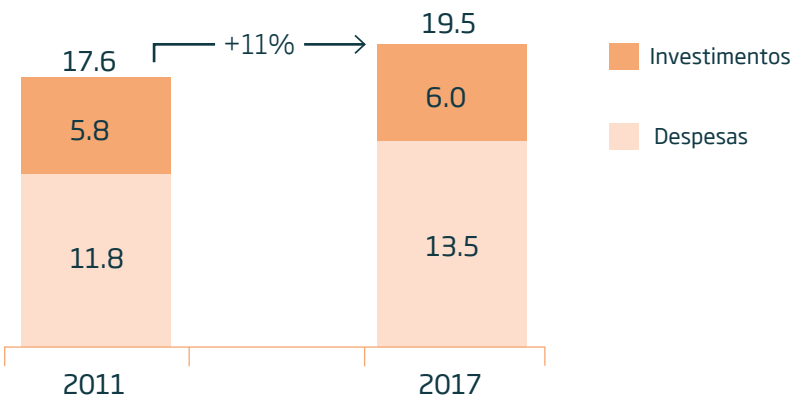
1 – POS – pontos de venda no comércio  
2 – ATM – caixa eletrônico

Com uma população cada vez mais bancarizada e digital, as expectativas dos clientes de hoje são baseadas cada vez mais em players de outras indústrias.



Ainda, o papel da tecnologia é hoje fundamental tanto para os players atuais, como também age como uma facilitadora para entrada de novas empresas.

Aumento dos Gastos com Tecnologia...



...com foco principal em plataformas que permitam maior entendimento do cliente, escalabilidade, eficiência e segurança

Transformação Digital

**Blockchain**

Um ledger descentralizado de todas as transações em uma rede com foco em aumento de segurança, redução de custo e tempo de transação, além de aumento de transparência, com eliminação de intermediário.

**Internet das Coisas (IoT)**

Permite que diferentes dispositivos enviem e recebam dados, facilitando a conectividade.

**Robotic Process Automation (RPA)**

Permite a criação de uma força de trabalho digital através de criação de robôs que manipulam aplicações de software existentes.

**Tecnologia Cloud**

A tecnologia cloud está permitindo maior flexibilidade, maior produtividades, mais insights e maior eficiência com menor custo do que soluções “on-premise”.

**Outras Tecnologias**

Outras tendências incluem Data COEs, Plataformas e Data Lakes de EPM, entre outros.

**Inteligência Artificial (AI)**

Inteligência em máquinas que se assemelha à algumas funções cognitivas, de modo a perceber o ambiente ao seu redor, tomando decisões para maximizar certo objetivo.

O que os Clientes Querem	Benchmarks de Outros Setores	Exemplos Mercado Financeiro
Dê-me serviços e produtos simples e convenientes que me poupam tempo e são seguros.		
Ofereça-me uma experiência personalizada em conselhos, recompensas e melhores produtos.		
Ofereça-me uma experiência personalizada em conselhos, recompensas e melhores produtos.		
Ofereça-me uma experiência personalizada em conselhos, recompensas e melhores produtos.		



Com relação ao ambiente regulatório, temos duas regulações em discussão de extrema relevância para o mercado financeiro.

Fast Payments

Comunicado 32.927/18: comunicado do BC que divulga os requisitos fundamentais para o ecossistema de pagamentos instantâneos brasileiros.

- Disponibilidade 24x7x365, pela internet.
- Endereçamento: e-mail, CPF, celular.
- Tempo máximo para cada transação: 20s.
- Todos os casos de uso (P2P, P2B, B2G...).
- Formaliza figura dos switches.
- Interoperabilidade ampla e irrestrita.
- BCB vai liquidar pagamentos.

Open Banking

O Banco Central definirá, ainda este ano, um modelo geral para o funcionamento do “open banking” no país para ser implementado a partir de 2020.

- O BC enviou documento já apontando alguns produtos e serviços que devem ser abertos via APIs como: informações de produtos e serviços das instituições, dados brutos dos clientes (pessoas naturais e jurídicas), dados cadastrais e transacionais (conta, crédito e investimentos), além de serviços básicos de pagamento.
- A proposta inicial é de implantação em instituições do S1 e S2, e uma segunda etapa com demais IFs autorizadas.


O ambiente competitivo está efervescendo, seja por modelos criados por incumbentes, seja por fintechs, seja por players de outros setores.

Ofertas de Plataforma	Mundo	Brasil
Bancos Digitais	 SIMPLE  fidor BANK	 nu bank  next  Banco ORIGINAL
Componentes de Serviço		
Empréstimos P2P	 LendingClub  SoFi	 NEXOS  biva  MEEmpresta  iouu
Pagamentos e Transferências	 Apple Pay  Square	 PicPay  ame  Cin Din
Machine learning & robo-advisory	 Betterment  KENSHO	 magnetis  VÉRIOS
Soluções Blockchain	 ripple  Digital Asset Holdings  One Pay	



Essas tendências trazem diversas oportunidades e ameaças para qualquer empresa que busque se aventurar no mundo de digital banking.

Sendo que a Minsait acredita que para a criação de um banco totalmente digital, alguns princípios devem ser seguidos.

Oportunidades		Ameaças
<ul style="list-style-type: none"><li>• Melhora da <b>centralidade no cliente</b>.<ul style="list-style-type: none"><li>• Interações mais frequentes com o cliente.</li><li>• Ofertas específicas ao cliente.</li><li>• Capacitação de clientes.</li><li>• Melhor análise de clientes.</li></ul></li><li>• <b>Lançamento de produtos e serviços inovadores</b> (por exemplo, plataforma bancária com produtos de outros players, ex: N26).</li><li>• <b>Interfaces de tecnologia ricas</b> de forma a entregar produtos em plataformas de terceiros.</li><li>• Melhora do <b>time-to-market e cost-to-market</b>.</li><li>• <b>Industrialização de back offices/ operações</b> para reduzir custos.</li></ul>	<div><p>Digital Banking</p></div>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entrada de players não bancários em domínios de negócios rentáveis dos bancos (por exemplo, pagamentos)</li><li>• Clientes mais educados e sensíveis ao preço (baseado em tecnologias com maior transparência e redução de barreiras de mudança de entrada e saída)</li><li>• Crescente expectativa do cliente (baseado em experiências em outras indústrias)<ul style="list-style-type: none"><li>• Disponibilidade de serviços bancários em qualquer lugar e a qualquer momentos</li><li>• Soluções bancárias mais convenientes (por exemplo, aplicativos em vez de páginas da web)</li><li>• Tempos de resposta mais curtos e processamento de pedidos de clientes mais ágeis</li></ul></li></ul>

Players precisam explorar as oportunidades da digitalização.

Players precisam lutar contra as ameaças da digitalização.

Princípios para a Construção de um Banco Digital



Modelo de Negócios com Foco no Cliente

Foco na personalização de sua oferta de valor e a transparência.

Estratégia 100% Digital

Estratégia e cultura novas com mentalidade e foco digital.

Visão Omnichannel

Entrega de produtos e serviços a qualquer momento, em qualquer canal.

Uso Intensivo de Tecnologia

Estrutura leve de operação com menores custos e maior simplicidade e agilidade de entrega.

## 2 Proposta de valor





# Uma aliança estratégica nos permite construir uma proposta de valor única para o mercado...

Uma das iniciativas estratégicas mais importantes para Minsait é potencializar a linha de negócio de soluções com Produtos próprios para o core business de nossos clientes.

Em particular, para o mercado de Bancos, Minsait dispõem de uma Plataforma Bancária Digital e de uma série de serviços proporcionados em torno da mesma, respondendo aos desafios enfrentados pelo setor.

Minsait dispõem de capacidades end-to-end e vocação para parcerias estratégicas para o acompanhamento integral a seus clientes em projetos de alta complexidade como são as substituições de plataforma tecnológica ou os processos de transformação.

### Aliança Minsait - Matera

Com base na nossa própria experiência em outros países como Argentina, somos conscientes da importância que se tem poder contar com um parceiro local em processos de expansão internacional de soluções bancárias. Consideramos que para alcançar o êxito em uma iniciativa com estas características são elementos chave:

- O conhecimento específico de mercado e da regulamentação pertinente.
- Dispor de softwares ativos localizados conforme melhores práticas e a regulamentação local, assim como conectados com o ecossistema bancário do país.

• Credibilidade e confiança do mercado.

Para construir uma proposta para o mercado com mais força e unindo capacidades, a Minsait e a Matera firmaram uma aliança estratégica.

Com esta aliança dispomos de uma plataforma robusta, comprovada pelo mercado, com uma série de referências e cases, e adaptada às regulamentações e melhores práticas brasileiras. Somada a esta plataforma, a Minsait é uma empresa global líder em transformação digital.



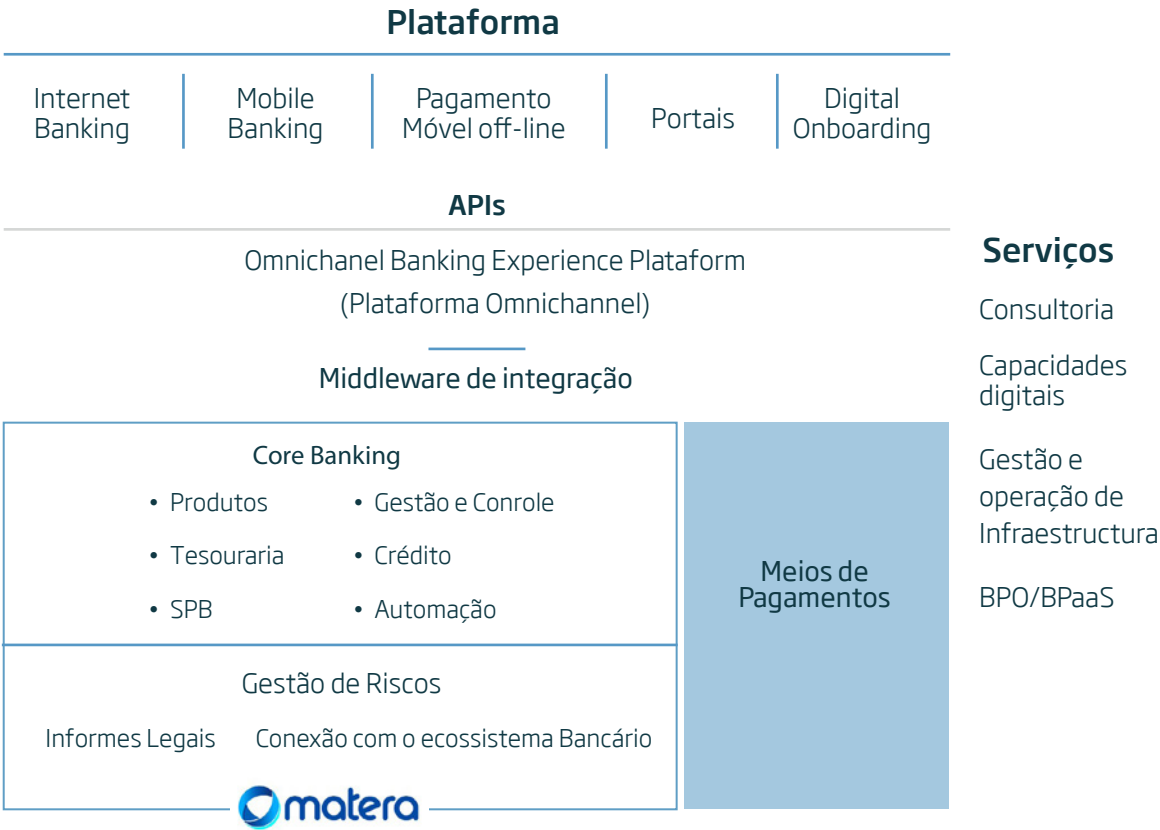
# ...combinando as capacidades e fortalezas da Minsait e Matera no mercado brasileiro

minsait

- Plataforma Omnichannel de Experiência do Cliente.
- Solução de Meios de Pagamento.
- Capacidades em transformação digital.
- Capacidades transversais com capacidade de execução end-to-end.



- Plataforma Bancária robusta, testada e localizada no Brasil:
  - Core Banking
  - Reporting Regulatório
  - Conexão com o ecossistema bancário (câmara de compensação, etc.).
- Conhecimento da normativa brasileira.
- Múltiplas referências e reconhecimento do mercado local.



# Uma proposta de valor desenhada para satisfazer as demandas dos bancos digital.

Nossa proposta de valor foi desenhada com o objetivo de satisfazer as demandas do mercado de banco digital, tanto para instituições nativas digitais como para instituições que buscam uma transformação para o negócio digital.

Esta proposta de valor foi construída com base em uma série de elementos sendo eles:

O conhecimento profundo do mercado brasileiro.

As capacidades, experiência e softwares ativos da união de ambas companhias.

Conhecimento das tendências globais e locais.

Queremos destacar os aspectos mais relevantes da proposta de valor que dispomos para as instituições financeiras.



Vocação como um parceiro estratégico de seus clientes com capacidades transversais e responsabilidade end-to-end no acompanhamento a nossos clientes.



Plataforma Bancária Avançada que simplifica e facilita o crescimento funcional com grande foco em canais.



Ampla experiência em prestação de serviços end-to-end.



Flexibilidade. Como um aspecto crítico para o êxito dos modelos de negócio em um ambiente que está constantemente em mudança.



Melhora constante do produto graças aos investimentos e a realimentação do mesmo com outros projetos.

# Parceiro estratégico e capacidades end-to-end



## Vocação como parceiro estratégico de nossos clientes e capacidades end-to-end

A combinação dos pontos fortes da Minsait e da Matera como parceiros estratégicos de longo prazo, busca maximizar e potencializar o valor agregado que oferece a seus clientes através de uma oferta de produtos e serviços altamente especializada e de qualidade, com amplo conhecimento do mercado brasileiro e que permite que as instituições bancárias se mantenham focadas em seus negócios.






A escolha de um parceiro para enfrentar os desafios e aproveitar as oportunidades da transformação digital no setor bancário não é simples. É preciso cobrir um amplo espectro de necessidades minimizando os problemas e riscos de gestão e integração, em contraste com a escolha de múltiplos parceiros.

Nossa vocação como parceiro estratégico busca acompanhar seus clientes ao longo do tempo para, juntos, crescerem e se fortalecerem no mercado. Entre os principais pilares que nos diferencia como parceiro estratégico figuram os eixos de conhecimento de negócio, técnico e melhora da eficiência econômica.

Os pilares anteriores em combinação com as capacidades de oferta end-to-end que oferecem Minsait e Matera, nos tornam uma potencial opção como parceiro de referência para muitas instituições bancárias no mercado brasileiro.

- Amplo conhecimento do negócio no setor financeiro em todo tipo de instituições, varejo, private ou banco tradicional, instituições de cunho ético e social, e aquelas totalmente digitais e orientadas ao social banking. Isto permite definir um alcance realista e adaptado a cultura e as necessidades dos clientes.
- Conhecimento técnico profundo em implantação e manutenção de diversas plataformas core próprias e terceiras. Experiência contrastada com o uso de novas tecnologias e tendências do mercado, igualmente que na gestão de Infraestruturas, housing, hosting, BRS, etc.
- Uma faceta econômica eficiente possível graças ao perfil de nossa parceria como fortes companhias dentro do setor, que oferece ao cliente segurança na hora de tomar uma decisão a respeito de seu parceiro estratégico.

Uma estratégia end-to-end que proporciona aos nossos clientes um alto valor agregado, contribuindo com experiência e conhecimento ao longo de todo o processo de negócio

	<b>Consultoria</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Consultoria Estratégica</li><li>• Consultoria de Negócio</li><li>• Eficiência e Processos</li><li>• PMO</li></ul>
	<b>Soluções próprias</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Banco de varejo</li><li>• Omnichannel</li><li>• Meios de Pagamento</li><li>• Banco de atacado</li></ul>
	<b>Tecnologias e Capacidades Digitais</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Capacidades tecnológicas críticas para a transformação digital:</li><li>• Cloud, Analytics &amp; Big data, Inteligência Artificial, CRM, Customer Experience, Front, IoT &amp; Industry 4.0, Cybersecurity, Agility, Marketing...</li></ul>
	<b>Outsourcing</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestão de Infraestruturas (ITO)</li><li>• Gestão de Aplicações (AM)</li></ul>
	<b>BPO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Externalização de Processos de Negócio</li><li>• Modelos BPaaS (Gestão de Operações sobre Plataforma própria)</li></ul>

# Plataforma tecnológica



Plataforma Bancária que simplifica e facilita o crescimento funcional com grande foco em canais

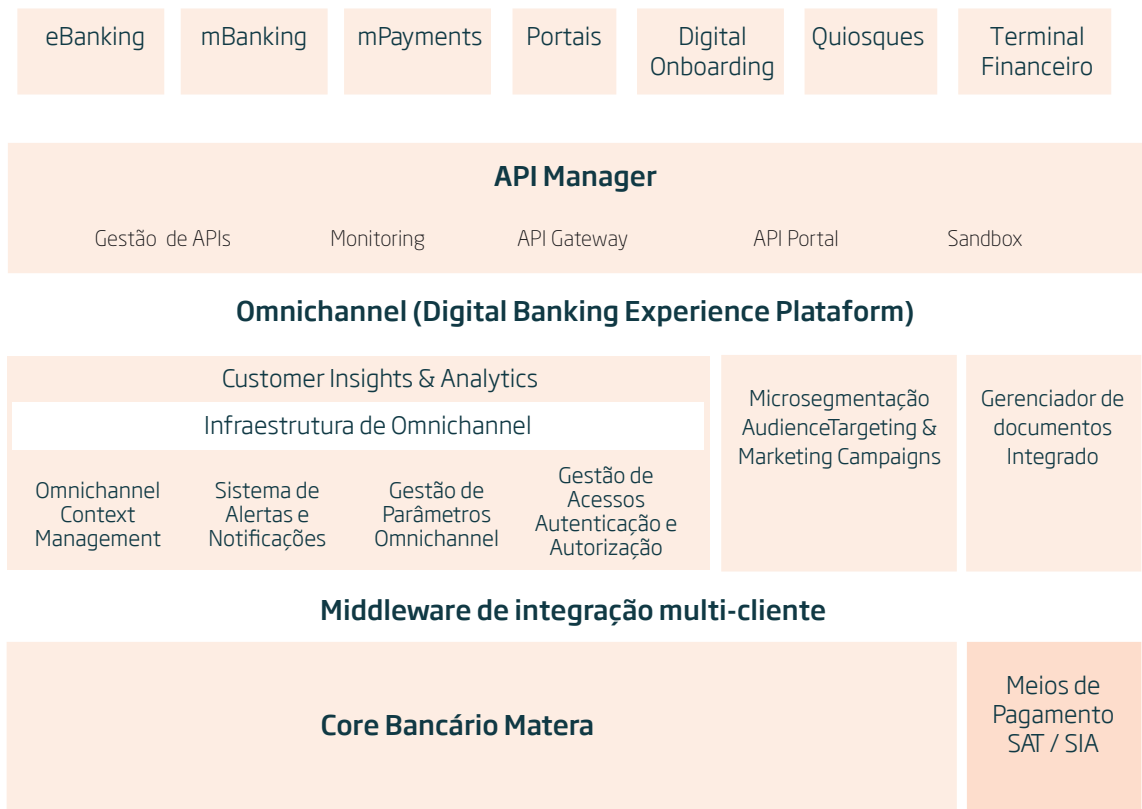
Fornecemos o serviço com base na suíte do banco, com uma arquitetura tecnológica moderna e avançada que facilita o crescimento funcional e tem forte compromisso com os canais digitais:

Solução com uma poderosa arquitetura técnica e funcional que a torna única no mercado.

A plataforma bancária foi projetada desde o início, com o objetivo de ser uma solução global que pode ser implantada em diferentes instituições financeiras respeitando as particularidades das políticas operacionais de cada uma destas instituições.



## Plataforma Bancária



Abordagem e arquitetura de canais visam o crescimento do negócio bancário.

- Com uma cobertura abrangente dos canais, assistindo canais e gestão (terminal financeiro, iScan, canal de agentes) e canais diretos (internet, Mobile banking, Quiosques, mobile payments...), que apresentam uma tecnologia moderna.
- Sistema de alertas e notificações a clientes, integrado estruturalmente na solução e personalizável. Incorpora E-mail, SMS e notificações PUSH.
- Digital Onboarding; permite a contratação digital desassistida cumprindo com os requisitos legais.

Arquitetura de canais orientada ao crescimento do negócio digital

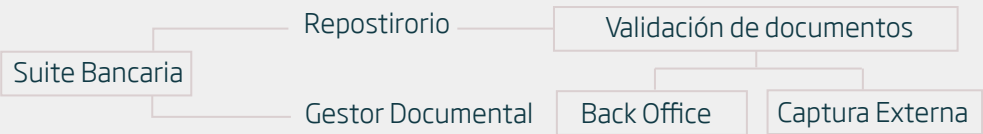


# A Arquitectura da Plataforma Bancaria ainda conta com outros “Digital Enablers” relevantes para o suporte ao negócio:

Gestor de Processos (BPM) Atividade que poderá ser utilizado para a gestão de qualquer processo de negócio dentro e fora do perímetro da Plataforma Bancária.

## Paperless

- Gestor documental integrado aos processos, que permite uma gestão digital de documentos end-to-end e é acessível a partir dos canais e dispõe de assinatura digital. Inclui um bolsão documental e de comunicação bidirecional com segurança.
- Assinatura Eletrônica Avançada integrada a solução para a assinatura digital de documentos contratuais por parte do cliente.



Incorporação de um Data Warehouse integrado com o Core Banking que permite a exploração avançada de informações sem afetar o desempenho.

# Uma Arquitetura Tecnológica avançada com:

- Arquitetura estruturada em camadas independentes, o que simplifica a manutenção e facilita sua evolução.
- Enfoque Omnichannel com tecnologia de API's que permite expor serviços de negócio de maneira simples e controlada. Facilitando novos modelos de negócio Open Banking, criar alianças e ecossistemas de inovação.
- Capacidade para realizar múltiplas integrações com terceiros através do middleware que permite a conexão através de múltiplas tecnologias.
- Modular: facilita a implantação sucessiva de diferentes módulos.
- Escalabilidade, rendimento e disponibilidade comprovada. Adequados para o presente e o crescimento futuro da instituição.
- Alto nível de reutilização em módulos de aplicações e estruturas de dados.
- Plataforma segura certificada por terceiros tanto na infraestrutura como nas aplicações. Existem políticas gerais e particulares, assim como procedimentos e instruções técnicas.

Presentación	IT	eBanking	mBanking	Terceros	
Servicios y Apificación		Servicios expuestos		API MGMT	
Integración y Middleware		MIDDLEWARE			
Servicios de Negocio	Cuentas	Activo	Tarjetas	Estructurales	Lógica de Negocio
Acceso a Datos		BBDD			

# Ampla experiência bancária



## Ampla experiência com a implantação de Core Banking e na prestação de serviços end-to-end

Minsait, uma companhia global de TI, líder em soluções e serviços, que opera em mais de 20 países, entre eles o Brasil. Colaborando com nossos clientes e impulsionando seus negócios a mais de 30 anos, através de nosso conhecimento e tecnologia, permitindo relações de longo prazo baseadas na confiança mútua.

Desta maneira, fomos capazes de realizar mais de 30 projetos bancários a nível global relacionados a Core Banking, com resultados ótimos que nos permitiram nos posicionarmos como uma companhia relevante no mercado. Vale destacar que fomos responsáveis pela criação do primeiro banco nativo digital da Argentina.

Com um espírito de startup surge Matera, um provedor e profundo conhecedor de soluções financeiras no Brasil com mais de 30 anos de história e reconhecimento global.

Presente em mais de 100 instituições financeiras e 15 fintechs onde aporta valor diferencial que permite aos seus clientes uma gestão eficiente de seu negócio.

Neste sentido contamos com uma posição vantajosa graças ao profundo conhecimento do mercado financeiro brasileiro por uma parceria estratégica entre ambas companhias.

## Lançamento de Banco Digital no Brasil

Início de uma nova Instituição Financeira, 100% digital, em 2017 que conta com mais de 150.000 clientes. A Instituição oferece uma grande quantidade de serviços pela Internet e pelo próprio aplicativo do Banco.

100% digital	+150.000 clientes	250.000 clientes
Hub completo de produtos	Pagamentos via QR Code	Menos de 8 meses

## Referência de Transformação Digital no Brasil

Em 2018, ficou acordado com um Instituição Financeira de mais de 25 anos de experiência no mercado, o lançamento de um projeto de uma plataforma digital para oferecer serviços a mais de 250.000 varejistas.

Será proporcionada a manutenção da própria plataforma\*.

Ampla alcance dos produtos.

Referências no mercado brasileiro.

Implantação de Core Banking e prestação de serviços em...

+100 Bancos +15 Fintechs

Implementação de um banco digital do zero na Argentina.

O cliente contactou a Minsait na busca de um parceiro estratégico para todo o processo do lançamento de banco de um tipo do banco digital com cobertura nacional na Argentina e direcionado para nativos digitais.

Go to Mkt  
Q1 2018

Escopo dos produtos

- Contas corrente
- Depósitos a prazo
- Cartões de débito /crédito e microcrédito

Serviços disponibilizados a través dos canais: eBanking, m Banking, FaceBanking, Digital Onboarding, Agências, Quiosques e Call Center

Consultoria sobre a definição do escopo do projeto e para proporcionar todas as informações necessárias para a autorização para operar no país.

Implantação e inicio da operacionalização do banco digital através da Plataforma Bancária Minsait que supodrá de maneira confiável todo o negocio, permitindo a escalabilidade ante cenários de crescimento tanto do ponto de vista funcional/negócio, como de nº de clientes.

Servicio integral Plataforma Bancaria Minsait SaaS de acordo as melhores prácticas do mercado BPO AMS e ITO) para garantir o êxito do Business Plan.

Implantação e serviço de uma plataforma bancária completa.

Triodos Bank

En 2014 Minsait Chegou a um acordo com Triodos Bank na Espanha para desdobrar sua Nova Plataforma Financeira sobre soluções da Plataforma Bancária Minsait Suite (Core Banking) na modalidade Software a a Service (SaaS).

Máximo expoente do banco ético

250.000 clientes

Com a problemática de um banco digital

Aspectos relevantes

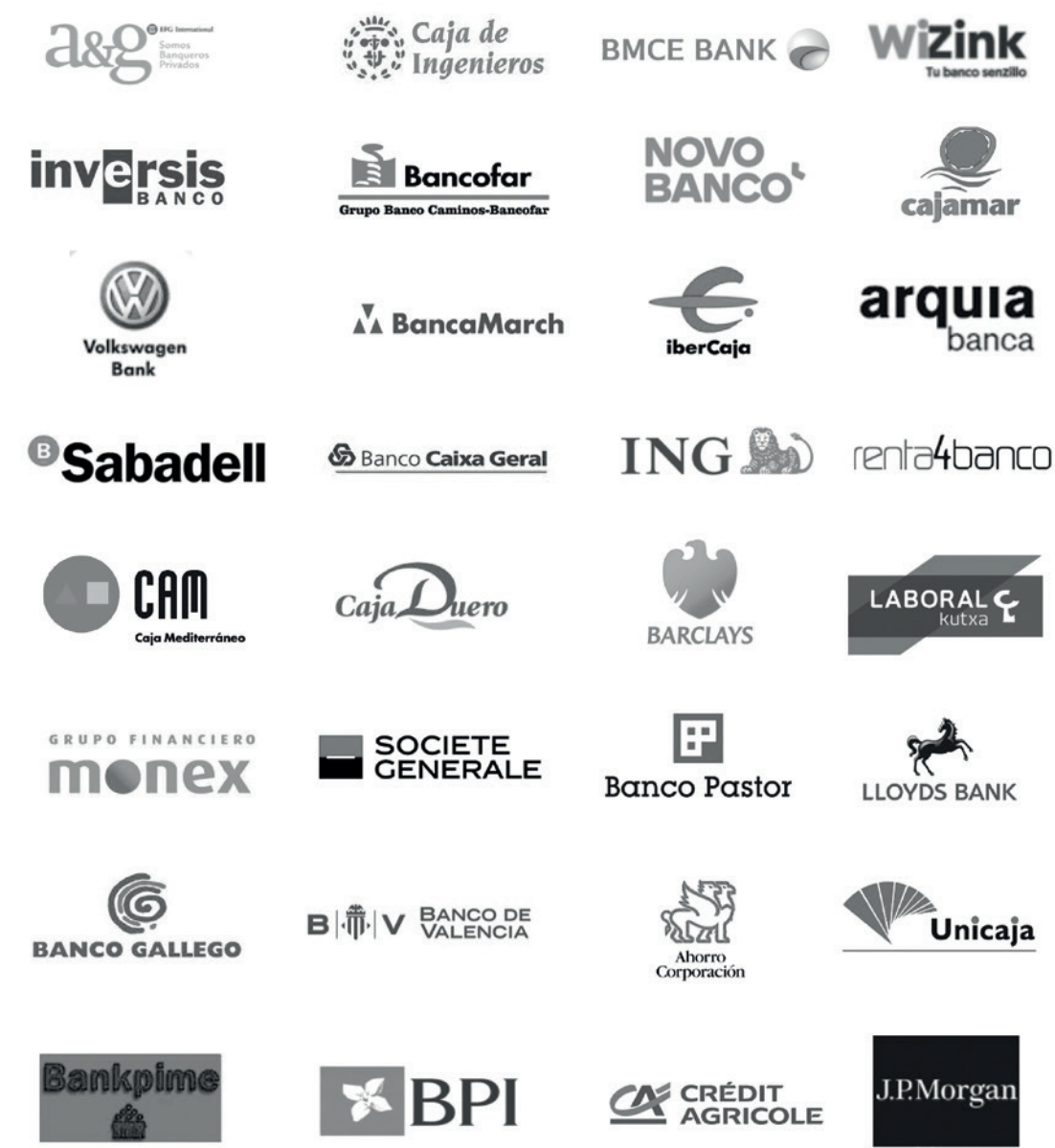
O Serviço Plataforma Bancária Minsait Saas é de 7 anos de direção. A Minsait é responsável por 100% da plataforma do Triodos.

- Implantação da plataforma e migração.
- Serviço de Gestão de Aplicações: correctivo, normativo e suporte, evolutivo.
- Gestão e Operação integral da Infraestructura (ITO), que se encontra na modalidade SaaS.

Escopo de produtos

- Core Banking (Activo, Passivo, Transferências, etc.)
- Fondos e Valores
- Meios de Pagamento, caixas
- ERP (Navision)
- Sistemas de Informação
- ERP (MS Dynamics NAV)
- Canais (eBanking, mBanking, Oficina, Back Office, Call Center, Postal)
- Gestão documental

Outros serviços de implantação, integração e manutenção de Soluções Bancárias.



# Flexibilidade

## Flexibilidade no Serviço e na Evolução da Plataforma

A Minsait está ciente de que uma instituição financeira, que usa um provedor de tecnologia procura não só um Software que cubra uma determinada funcionalidade, mas um serviço Integral, com um componente para a solução tecnológica.

Isto é especialmente relevante em um momento de mudança no setor, em que agilidade na resposta ao mercado e a personalização são elementos-chave para o sucesso dos modelos de negócios, particularmente no setor bancário de nicho.

Portanto, a Minsait concentrou seus esforços em projetar e fornecer um modelo de serviço flexível que permite que a personalização seja feita pelo cliente.

A Minsait concebeu um Modelo de Serviço como uma ferramenta essencial, não só para facilitar o controle dos níveis de serviço, mas também para sistematizar e objetivar a relação entre a Minsait e a entidade no âmbito da Plataforma Bancária.

- Serviço Integral
- Agilidade
- Flexível e Personalizado
- Sensibilidade



O modelo de serviço Plataforma Bancária permite ao banco uma reorganização da sua função de TI e uma mudança de paradigma tecnológico, com a possibilidade de incorporar toda a operação.

Oferecemos um serviço personalizado ao instituição para que o banco seja protagonista do serviço e possa evoluir sem depender de terceiros, a menos que esta independência signifique isolamento.

Possibilidade de solicitar evolutiva mediante pedido.

Influencia sobre o Roadmap do Produto.

Adaptada a evolução do negocio da entidade.

Atendimento personalizado.

Gestão integral tanto das aplicações como da infraestrutura que a suporta, com uma dialogo personalizada.

Evolução normativa incluída.

Desenvolvimento compartilhado para clientes com interesses comuns, consequentemente, economia de custos para cada instituição.

Benefício da manutenção evolutiva e regulamentar em sua plataforma para manter os aplicativos atualizados.

Abstração da solução tecnológica que permite que a entidade concentre-se em seu negócio e operação.

Um dos **temores** enfrentando por uma entidade no momento da adesão a uma **Plataforma de Software** é a perda do poder de influência sobre a evolução do mesmo.

**Customização e Parametrização** da plataforma é a maneira tradicional de resolver a adaptação de uma solução para objetivos ou necessidades particulares sejam operacionais, de controle ou de negócios.

Vamos além e, adicionalmente a cobertura acima, proporcionamos flexibilidade e proximidade ao cliente sem impor a evolução do produto, mas permitindo que você decida participar do processo de Roadmap de evolução, que tem investimento próprio da companhia.

- Os clientes da plataforma bancária não são obrigados a incorporar os desenvolvimentos procedentes do Roadmap de produtos. Isto é favorável à entidade na medida em que julgue as alterações propostas em desalinho com os seus objetivos.
- Cliente participa no processo decisório que compõe o Roadmap anual, de forma que pode influenciar e orientar os investimentos nessas áreas de negócio para o mais adequado. Isto facilita sua participação em reuniões regulares do Roadmap junto com demais clientes da plataforma.
- Conhecimento prévio do Roadmap dá a entidade a possibilidade de personalizar a implementação de novas funcionalidades, melhor ajustá-los à sua organização ou seus processos operacionais.



# Melhora constante do produto



Melhora constante do produto graças a investimentos específicos e a realimentação do mesmo com outros projetos

O **setor financeiro** se encontra em um profundo **processo de mudança e a tecnologia, a flexibilidade** e a agilidade são elementos críticos nesta transformação.

A plataforma bancária e seu Modelo de Serviço associado constituem a resposta da Minsait e Matera a esses desafios que o setor enfrenta. Permite a seus clientes **incorporar no Serviço novas tendências e funcionalidades com grande agilidade.**

Com seu firme compromisso em manter um Offering competitivo e transferir a seus usuários uma proposta de valor diferencial, a Minsait e Matera realizam **investimentos periódicos** na melhora de suas Soluções.

**Esta Plataforma bancária dispõe de um Roadmap de produto definido e governado por um processo. O produto se beneficia de evoluções com origem em diferentes fontes.**



## Especialistas funcionais

Input dos especialistas das diferentes areas

## Normativo

Resultado das análises de impacto do Observatório Normativo

## Foro de usuários

Conhecer a voz do usuário para incorporar seus interesses e considerar suas prioridades de iniciativas

## Consultores

Análises de tendências setoriais e tecnológicas

## Novos projetos

Nova funcionalidade ou módulos derivados de:

- Novos clientes
- Projetos em clientes existentes

## Laboratório

Provas de conceito (PoCs) com diferentes tecnologias



Gestão do Roadmap baseada em um processo definido partindo de uma visão inicial em que se incorporam elementos de fontes distintas. Cada um deles com uma periodicidade determinada.

Conceito	2018	2019	2020
Em consideração	RPA		Cash Pooling
Em Planejamento	Open Banking	ISO 20022	Treasury
Completo	Factoring	Wealth Mgmt	ALM
Atrasado	Cesta de produtos	Trade Finance	
Cancelado			

\*Exemplo ilustrativo de Plano de Roadmap para 3 anos.

Tanto a Minsait como a Matera têm entre seus princípios **o compromisso com a evolução de seus produtos**, prova disso são os investimentos realizados nos últimos três anos, atingindo mais de 20 milhões de reais em melhorias já implementadas na plataforma Bancária.

Olhando para o futuro, as empresas apostam, ainda mais pelo **desenvolvimento estratégico da linha de fornecimento de seus próprios produtos** de forma geral e, em particular, para a Suite de Soluções Bancária, conforme refletido em seus **Planos estratégicos**.

Iniciativa	Ideia/ Compromiso	Interesse	Co-financiamento
Activo			
Empréstimos pré-aprovados		✓	✓
Funcionalidade dos promotores: divisão horizontal da promoção (discriminação da fazenda) e ajustes operacionais.		✗	✗
Expansão da funcionalidade de situações irregulares: encerramento de garantias, reestruturação e saída de saldo de garantias.			
Melhorias no refinanciamento e reestruturação.			





# 3 Âmbito Técnico





# Soluções para as diferentes necessidades dos seus clientes, através da combinação ótima de conhecimento de negócios profundos e das capacidades tecnológicas mais especializadas

## Introdução

O setor financeiro está em um momento de profunda transformação motivada por uma série de fatores que têm ocorrido de maneira muito rápida.

Esta transformação está mudando as regras do jogo da indústria, que coloca desafios e oportunidades no setor:

Uma série de desafios para instituições financeiras tradicionais, que devem ser transformadas, realizando uma renovação rápida e extensa. Essas entidades devem reduzir seus custos e agilizar suas estruturas, gerar novos modelos comerciais, digitalizar e agilizar seus processos internos e externos, além de expandir sua presença digital e melhorar a experiência do cliente.

1 Uma ampla Cobertura Funcional focada nos Canais Digitais, que permite a sua implementação em entidades com políticas operacionais e modelos comerciais diferenciados.

Uma série de oportunidades que podem ser exploradas por novas instituições financeiras ou NeoBanks. Essas entidades digitais nativas são focadas no cliente e nascem sem o peso da estrutura que pesa os custos e limita sua agilidade e flexibilidade.

Os NeoBanks aproveitam a tecnologia como um facilitador digital. Isso lhes permite ir ao mercado de forma rápida e sustentável nos custos, para atender às necessidades dos clientes em nichos de negócios com uma melhor experiência e custo para o cliente.

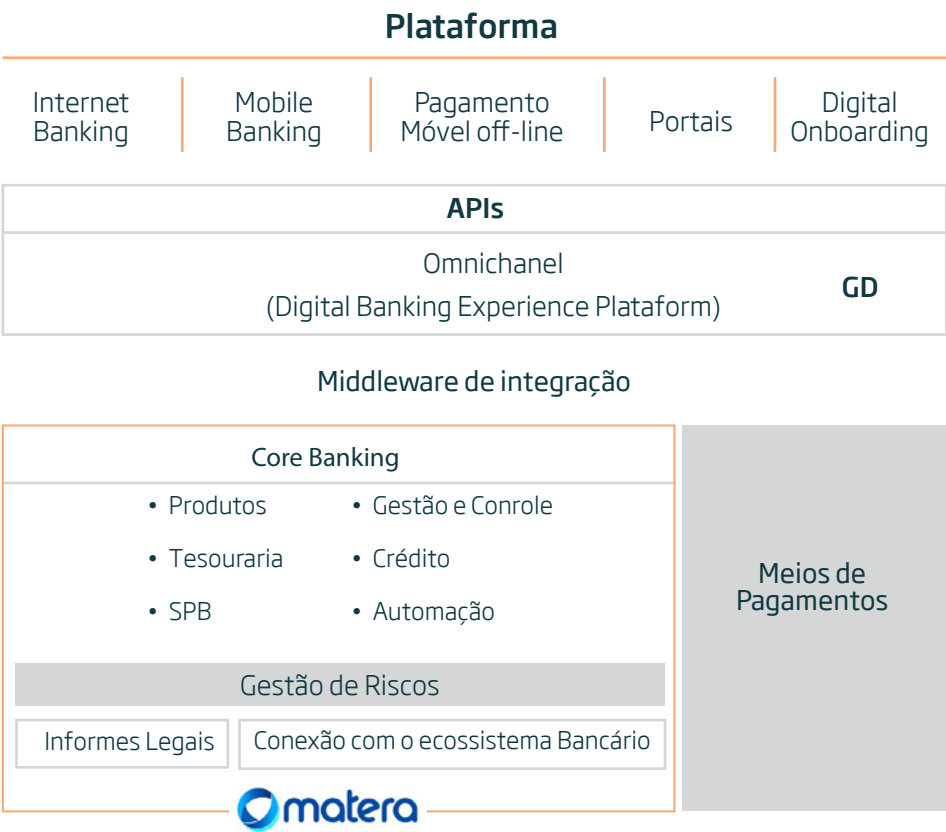
Minsait e Matera combinam suas capacidades e pontos fortes no mercado brasileiro para resolver esses desafios do mercado de forma solvente e eficiente. Um dos elementos-chave desta união é uma plataforma bancária poderosa e completa, da qual incluem:

2 Uma Arquitetura Técnica Avançada com tecnologia moderna e segura. Incorpora uma série de facilitadores digitais que aceleram a transformação digital.

Minsait e Matera fornecem os componentes onde eles têm a maior força e expertise para a Plataforma Bancária. A Minsait se concentra nos canais e meios de pagamento (graças à incorporação da Tecnom) e é um componente chave no Core Bancário e integração com o ecossistema bancário local.

- Plataforma Omnichannel e Customer Experience.
  - Soluções de Canais Digitais.
  - Módulo de customer insights e analytics.
  - Plataforma de Comunicações e Alertas.
  - Digital Enablers (Paperless, Gestão integrada de documentos...).
  - Solução de Meios de Pagamento.
- Plataforma Bancária robusta, testada e localizada no Brasil:

  - Core Banking (Módulos de Ativo, Passivo, Pagamentos,SPB, Gestão de Riscos....).
  - Reporting Regulatório aos órgãos reguladores (BACEN...).
  - Conexão com o ecossistema bancário local (câmara de compensação, etc.).



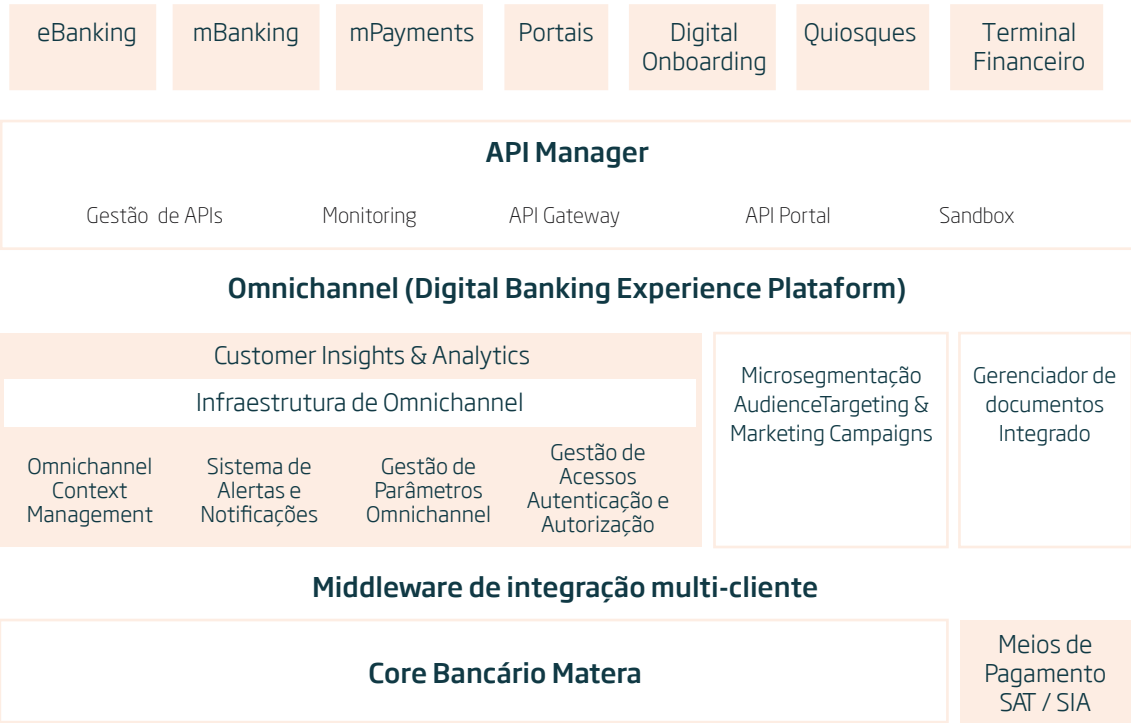
# Cobertura Funcional da Plataforma

## Visão geral da Suite

A Plataforma Bancária que Minsait e Matera transferem para o mercado é uma Solução com uma ótima cobertura funcional e comercial.

A plataforma bancária foi projetada desde o início, com o objetivo de ser uma solução global que pode ser implementada de diferentes entidades com políticas operacionais distintas.

Além disso, a solução pode ser implementada gradualmente graças à sua modularidade, tanto horizontal (apenas uma camada) como vertical (apenas uma aplicação).



### Sistemas estruturais

Aplicações, funções e dados comuns ao resto das aplicações da plataforma, que dão integridade ao modelo e simplificam o gerenciamento.



### Plataforma informacional e relatórios operacionais

Sistemas de informação que coletam dados do Operacional e dos demais sistemas da plataforma, fornecendo informações críticas do negócio que permitem realizar um acompanhamento do negócio.



### Produtos e serviços

Grupos de aplicações que compõem a principal área funcional da solução (Produtos, Pagamentos, Tesouraria, Crédito, SPB, Gestão e Controle, Gestão de Riscos, Meios de Pagamento).



### Reporting regulatório e compliance

Aplicações que permitem que a Entidade faça os relatórios normativos às diferentes Organizações que o exigem, além de cumprir outros requisitos legais.



### Sistemas estruturais

Aplicações, funções e dados comuns ao resto das aplicações da plataforma, que dão integridade ao modelo e simplificam o gerenciamento.



### Aplicações de satélite não bancárias

Eles completam a funcionalidade necessária para cobrir uma instituição financeira sem ser estritamente bancário (por exemplo, ERP).

# Canais

Reúne os aplicativos e pontos de contato que a entidade disponibiliza aos clientes para interagir com o mesmo. Também, inclui as aplicações destinadas aos empregados e agentes da Instituição, que permitem a gestão e a operacionalização da plataforma.

Estratégia para a cobertura de canais na Plataforma Bancaria, baseada em serviços comuns, Terminal financeiro para Canais Indiretos, API´s para canais externos e Responsivos para cliente final.

## Canais Indiretos

Dando cobertura aos canais operados por funcionários, agentes e parceiros, usuários de agentes Backoffice e atendimento telefónico.

## Canais Diretos

Projetado com foco no cliente e a experiência do usuário. Desenvolvido com tecnologia alinhada com as últimas tendências tecnológicas e renovação contínua.

## Soluções de canais centrada na experiencia de cliente

# Visão geral dos Canais Diretos

## Portal

Inclui, por um lado, uma solução de Portal Público e, por outro, uma Intranet, com base em um produto “Gestão de Portais e CMS” baseado em Java e totalmente orientado para a Web 2.0, que também integra redes sociais e soluções de mobilidade.

## Internet Banking

O eBanking é uma solução desenvolvida pela Minsait para fornecer uma plataforma eletrônica para Instituições Financeiras.

Através dele, seus clientes podem se conectar a suas contas do Banco e executar uma ampla gama de operações com uma interface adaptada às suas necessidades.

## Banco Mobile

O mBanking é uma aplicação para dispositivos Android e iOS que permite aos clientes da Instituição operar confortavelmente e ter as operações do banco à sua disposição 24 horas por dia.

## Digital Onboarding

Solução que permite a contratação automática de clientes, com todas as garantias e cobertura de requisitos legais especificados pelas agências correspondentes de Prevenção de Lavagem de Dinheiro.

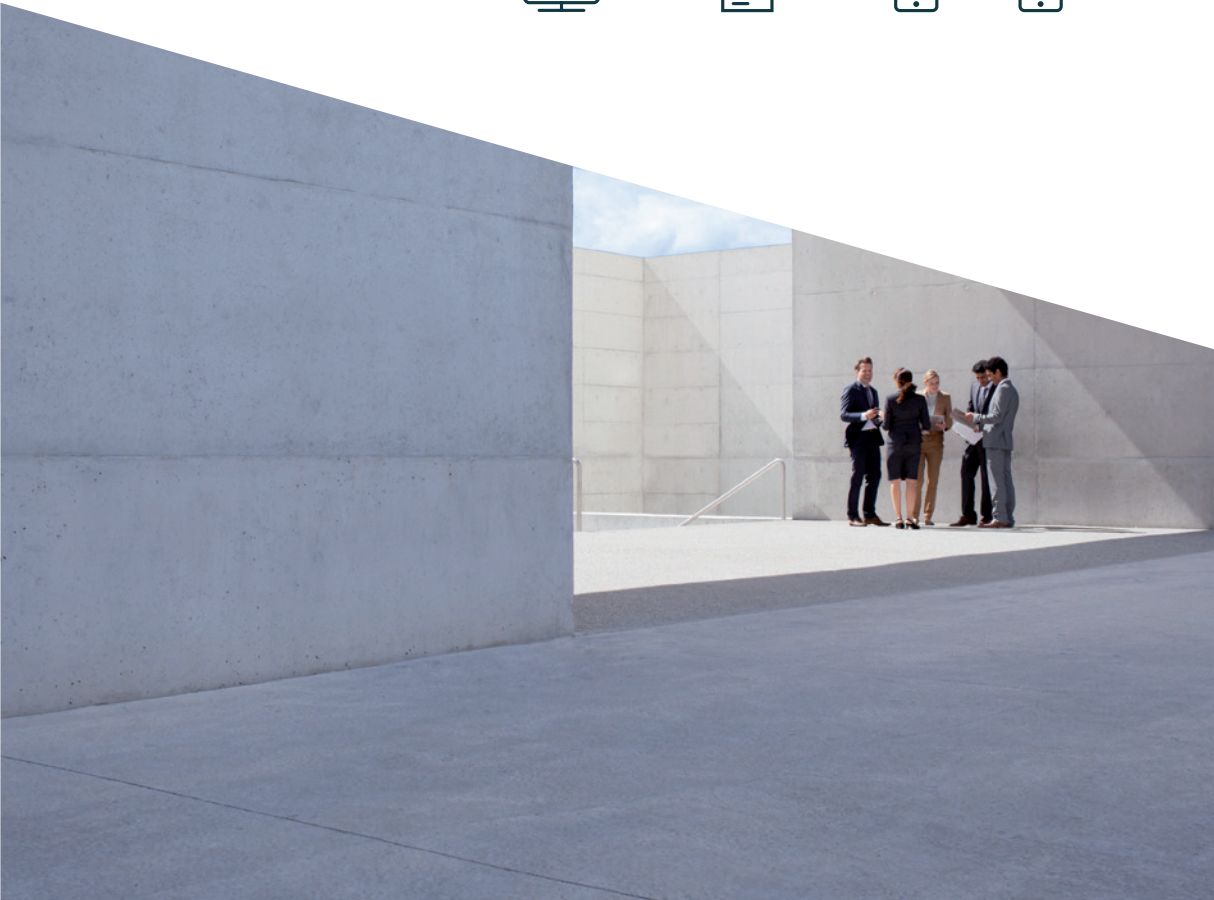
Incorpora funções de digitalização do documento oficial, OCR, biometria avançada e videoconferência.



# Abordagem conceitual nos canais em cobertura de plataforma de operação bancária

## Características gerais

- Único usuário e chave acesso para todos os canais à distância, Internet e telefone bancário canais, traz simplicidade para o cliente final.
- Mesmo método de assinatura homogênea para todos os canais, suportando múltiplas possibilidades (cartão de coordenadores, assinatura electrónica, ZFA, OTP, Token de terceiros...)
- Canal telefónico suportados pelo Terminal financeiro, pronto para integração com uma solução de Contact Center, e permitir o fornecimento de todas as operações do empregado para esse canal.
- Todos os serviços são consumíveis a partir de qualquer canal, maximizando a eficiência em uso omnichannel.
- No diário multicanal gravar toda a atividade no sistema para fins de rastreabilidade para auditoria.
- Camada de abstração propiciando a disponibilização aos canais de processos orquestrados com diferentes sistemas: BPM, gestor documental, arquivos, web services,...



## Portal

A plataforma inclui uma solução de Portal Público baseada no produto “Gestão de Portais e CMS” do mercado baseado em Java e totalmente orientada para a Web 2.0, que também integra redes sociais e soluções de mobilidade.

**Características mais relevantes** que fornece:

- Plataforma Java Open Source mais difundida entre o desenvolvimento de ambos os portais de negócios informativos e transacionais.
- Permite a criação de portais informativos de forma ágil e rápida. Também permite uma boa gestão de conteúdos e estruturas de páginas web muito intuitivas que permitem modificações por perfis não técnicos.
- Reutilização de componentes nos portais usando drag & drop para melhorar o “Time to Market”.
- Orientação para componentes.



Posicione sua imagem de marca e transforme oportunidades ao cliente

## Banking

O e-Banking é uma solução desenvolvida pela Minsait para fornecer uma plataforma eletrônica para Instituições Financeiras. Através dele, seus clientes podem se conectar a suas contas do Banco e executar uma ampla gama de operações com uma interface adaptada às suas necessidades. Entre suas principais características diferenciais:

- Design focado no cliente: visual, intuitivo e seguro.
- Ágil, flexível e adaptado às necessidades do novo consumidor.
- Gerenciador de documento integrado.
- Bolsão Seguro para comunicação bidirecional cliente - entidade.
- Análise do comportamento do cliente e publicidade direcionada.
- Configuração personalizada de alarmes.
- Mobile responsive.



Seu banco eletrônico como e onde você quiser

## mBanking

O aplicativo Minsait Mobile Banking é uma ferramenta desenvolvida a partir de 0 que permite aos clientes da Entidade operar confortavelmente e ter seu banco disponível 24 horas por dia, onde quer que estejam.

Entre suas principais características diferenciais:

- **Mobile-First Design** focado no cliente com operação intuitiva.
- Contratação de produtos.
- Touch ID.
- Notificações PUSH.
- Geoposicionamento.
- Publicidade dirigida.
- IOS e Android.



Os serviços do seu banco móvel na palma de sua mão

## Digital On Boarding

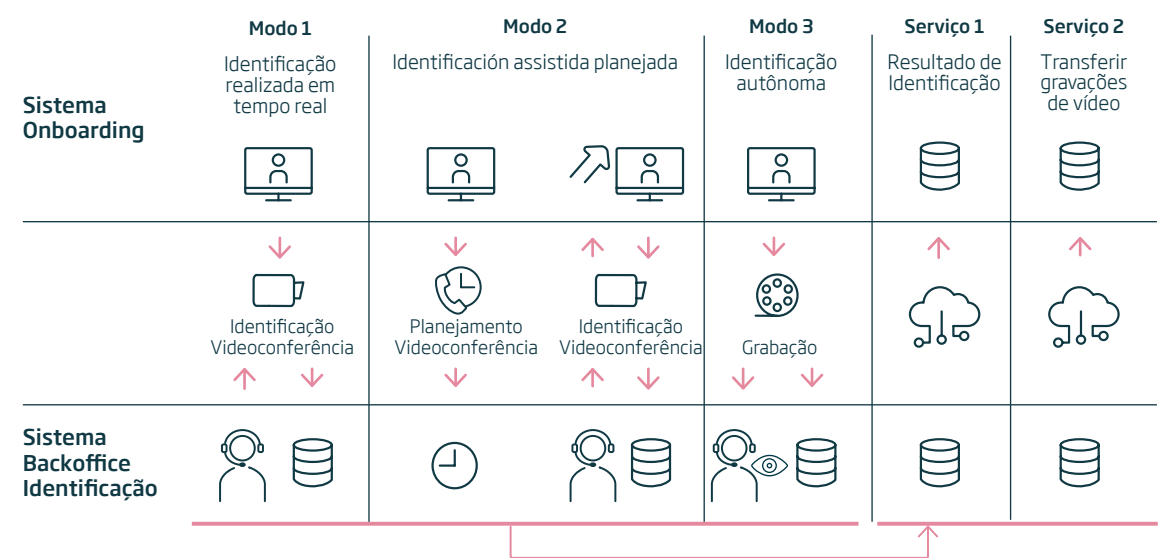
A solução Digital On Boarding contempla a identificação do cliente potencial através de um processo com **3 modelos suportados**:

**1. Identificação em tempo real:** Processo atendido por um operador no qual a videoconferência e a identificação do cliente são estabelecidas em tempo real durante o processo Onboarding.

**2. Identificação de Atendimento Planejado:** Processo atendido por um operador, mas diferido no momento escolhido pelo cliente durante o processo Onboarding. O usuário pode selecionar este modo e escolher a data e a hora da conexão, planejando para esse momento o envio da URL da conexão de videoconferência.

**3. Identificação autônoma:** Processo desacompanhado pela gravação pelo cliente e sua subsequente visualização de um operador responsável pela conclusão do processo de identificação. Em caso de erro, no final do processo na zona pública, o cliente pode selecionar um novo modo de identificação.





Os três modos de identificação exigirão a invocação desses serviços.

1. Na etapa 4 do processo (Identificação), o cliente seleciona a modalidade a ser usada. Nesta janela, novas opções serão adicionadas às existentes, sendo uma das que estão sendo identificadas sem supervisão.

2. Uma vez que este método de identificação foi selecionado, o sistema redireciona o usuário para uma nova janela na qual ele é guiado para fazer uma gravação do formulário apropriado para sua visualização desacompanhada por um operador.

3. Após a gravação, o sistema permite continuar com o processo Onboard com total normalidade.
4. Enquanto o cliente continua com o processo Onboarding, um operador visualiza a gravação, obtendo um resultado em menos de 2 minutos.

5. O resultado da visualização e identificação será comunicado ao sistema Onboarding invocando o serviço fornecido, que invocará o Sistema de Risco Bankia para obter e registrar o resultado final da identificação.

6. Ao completar a zona pública do processo, no caso de a identificação sem supervisão não ter sido satisfatória, o sistema permitirá ao cliente selecionar outro método de identificação.

Futuro cliente se identificando a partir de seu PC através do sistema On-boarding.

Operador Minsait que executa o processo de videoconferência.

Janela através da qual a conexão é estabelecida pela Videoconferência.

Janela através da qual o operador visualiza a gravação feita pelo cliente.

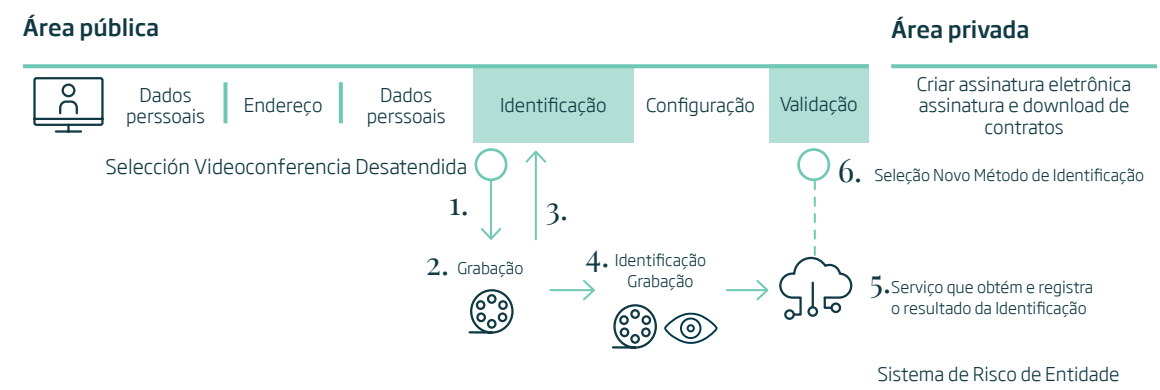
Janela através da qual a conexão é estabelecida pela Videoconferência.

BBDD da Entidade e Minsait onde são armazenadas as informações e a gravação de Videoconferências.

Link que o cliente recebe para a conexão diferida para o sistema de videoconferência.

Janela através da qual o cliente planeja o dia e a hora da videoconferência.

O processo de identificação autônoma na Plataforma Bancária é o seguinte:



## Meios de Pagamento e Pagamento móvel off-line

### Macro Funcionalidades:

- Cadastros: cadastros de clientes e fornecedores.
- Controle de acesso: controle de acesso e perfis de usuários da solução.
- Contas a pagar: Pagamentos, TED/DOC e integração com bancos via CNAB.
- Contas a receber: recarga via boleto, débito automático, geração de fatura (pós).
- Caixa e bancos: conciliação financeira.
- Conta de pagamento: controle de contas, saldo, pós e pré, tarifas...

### O pagamento offline era o último desafio para o pagamento móvel funcionar

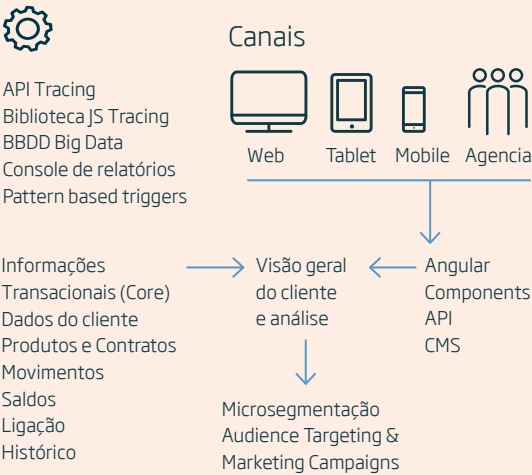


# Visão geral do cliente e análise

O sistema registra as interações do cliente com a entidade em todos os canais e analisa os padrões de comportamento dos usuários em tempo real e combina essa informação com os dados transacionais.

Isso permite que a entidade obtenha um profundo conhecimento de seus clientes e forneça uma experiência melhor, bem como informações e produtos mais apropriados.

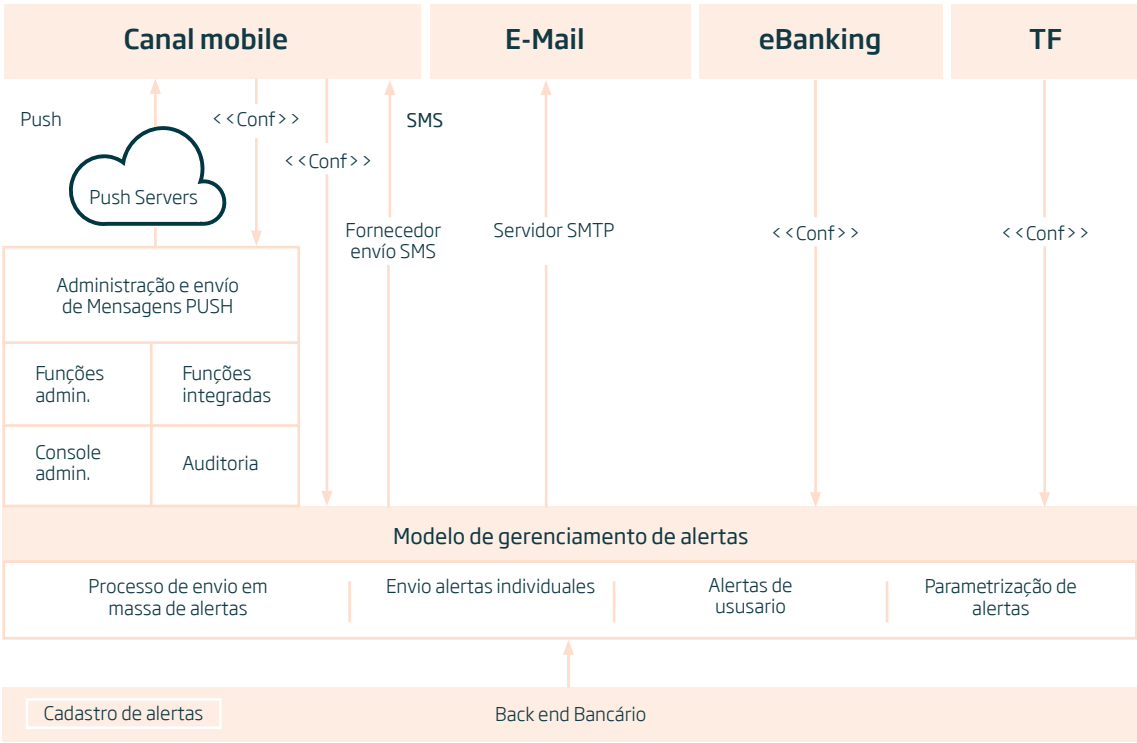
- Análise do cliente: saber o que é mais desejado para conhecer cada cliente da entidade com relatórios sobre monitoramento e evolução.
- Microsegmentação de clientes: através dos dados e cruzando-os com necessidades comerciais.
- Campanhas: promoções direcionadas de acordo com o segmento ao qual o cliente pertence para contratar os serviços do banco.
- Personalização em tempo real: aproveite o momento de interações em que o cliente é mais receptivo para oferecer produtos e serviços personalizados de alto valor para o cliente.



# Sistema de alertas e notificações ao cliente estruturalmente incorporado na Plataforma Bancária

A Plataforma Bancária inclui, de forma nativa, a possibilidade de diferentes aplicativos ou áreas do banco enviarem certos alertas e notificações aos clientes de forma controlada.

- Comunicações pontuais e maciças
- Multimídia: Push, SMS e E-Mail
- Notificações obrigatórias (configuradas pelo banco) ou opcionais (configuradas pelo usuário).



# Terminal Financeiro

O Terminal Financeiro é uma solução web sem distribuição que fornece alta operacionalidade.

É projetado com orientação ao cliente e é simples, intuitivo e flexível. É simples, intuitivo e flexível, evita o desperdício de tempo e facilita o trabalho ao usuário com a mais avançada tecnologia.

Abrange os seguintes canais:

- Escritório
- Serviços Centrais
- Agentes
- Canal Telefônico
- Canal Postal

Entre suas principais características diferenciais:

- Look&Feel personalizável pela Entidade.
- Menus configuráveis de acordo com o perfil.
- Diário eletrônico de operações.
- Múltiplas sessões simultâneas.
- Autorizações remotas e suporte periférico.
- BPM e Gerenciador de documentos integrado.



Um terminal financeiro para um novo conceito de escritório

# Produtos e serviços



Grupos de aplicações que compõem a principal área funcional da solução (Produtos, Pagamentos, Tesouraria, Crédito, SPB, Gestão e Controle, Gestão de Riscos, Meios de Pagamento).

## Produtos

- Conta Corrente
- Compensação de Cheques
- Cobrança Bancária
- DDA
- Pagamentos a favorecidos (Contratos de cobrança)

## Pagamentos

- Conta de Pagamento (Pré-pago, Pós-Pago)
- Pagamento Off-line
- E-Wallet
- Subadquirência (integração com VISA, MasterCard ...)

### Tesouraria

- Open Market (Renda Fixa)
- Swap
- Liquidação Financeira
- Fluxo de Caixa
- Termo de Moedas (NDF)

### Crédito

- Empréstimos
- Conta Garantida
- Controle de Garantias
- Desconto de Títulos
- Fiança
- Cessão de Carteira
- Compras / Vendas

### SPB

- Sistema de Pagamento Brasileiro
- Piloto de Reserva
- Mensageria

### Gestão e Controle

- Gestão Contábil
- Conciliação Bancária
- Compras e Recebimento
- Gestão Patrimonial e Estoque
- Gestão de Impostos

### Gestão de Riscos

- Risco de Crédito
- Risco de Liquidez
- Risco de Mercado
- Risco Operacional e Controles Internos
- Demonstrativo de Limites Operacionais
- Gestão de Capital

### Meios de Pagamento

Realiza a gestão integral das diferentes operações do negócio de Meios de Pagamento:

- **Emissão** de Instrumentos de Pagamento (Débito, Crédito, Pré-pago, presente, virtuais) das diferentes marcas MasterCard, Visa, AMEX...
- Anuidade, Parceladas, Faturamento e Cobrança
- **Aquisição:** Gestão de Lojas e TPVs. Aquisição de Operações em caixas eletrônicos
- **Autorização**
- **Troca:** On-line e Batch com as redes de cartões (CIELO, Rede...)
- **Resolução de litígios** e incidentes

# Smart Branch

Sob a oferta do Smart Branch da Minsait, apresentamos nossa transformação integral de agências bancárias por meio de soluções completas adaptadas às necessidades do usuário final ou cliente.

Através destes nós conseguiremos:

- Melhoria da eficiência operacional de seus escritórios
- Melhore as capacidades de cross selling
- Separar cliente de não-cliente e hierarquizar-lo, oferecendo atenção personalizada

- Enriquecer informações sobre os clientes da entidade
- Melhore a experiência do usuário no escritório e nos canais digitais, combinando a comunicação cara a cara com o Serviço Assistido
- Cuidar e capacitar a experiência do funcionário da filial, cuidando da jornada do funcionário





Para Minsait, uma agência bancária não é apenas o ponto de contato com os clientes, mas também deve ser considerada como o local de trabalho dos funcionários do banco, e é por isso que diferenciamos dois modelos de Banking Workplace, que podem ser combinados entre si:

Modelos de Banking Workplace

Branches

- Convergência do mundo físico e digital
- Ponto de encontro com os clientes - Co-working
- Consciência
- Lealdade
- “Momentos da verdade” - ponto final da jornada do cliente
- Gestão de caixa

Smart Global Workplace

- Novo ambiente de ferramentas colaborativas
- Mobilidade associada ao ramo como hub / spoke comercial
- Engajamento do novo funcionário
- Aumento da produtividade e eficiência

Modelos Smart Branch

Podemos encontrar diferentes modelos de “Branch” de acordo com sua tecnologia, design de espaço e modelos de atenção:



Tech

Hitech & Innovation

- Operação ágil e não assistida
- Inovação / startups do Labs



Store

Retail & Shopping

- Espaços de salão
- Área comercial



Social

Open & Community

- Espaços de coworking
- Café Zona e WiFi



Ágil

Efficient and Agile

- Transacionalidade
- Velocidade e Agilidade

Visão Minsait: “Drive Future Banking”

Transacional visite a visita de valor

A filial se torna uma extensão da Estratégia Digital da entidade e tanto o funcionário quanto o cliente / cidadão se tornam o centro da estratégia e precisam ter uma jornada específica, para cada um dos papéis dos funcionários como para cada um dos clientes / cidadãos.

... e o ponto físico se torna um bem valioso a ser explorado no mais alto nível experiencial

Nossa visão é articulada nestes 3 principais estágios de valor

Ativar

Bem-vindo e ativação personalizada do cliente.  
  
Gere uma experiência de integração imersiva e personalizada em um espaço inovador com mensagens direcionadas.

Conectar

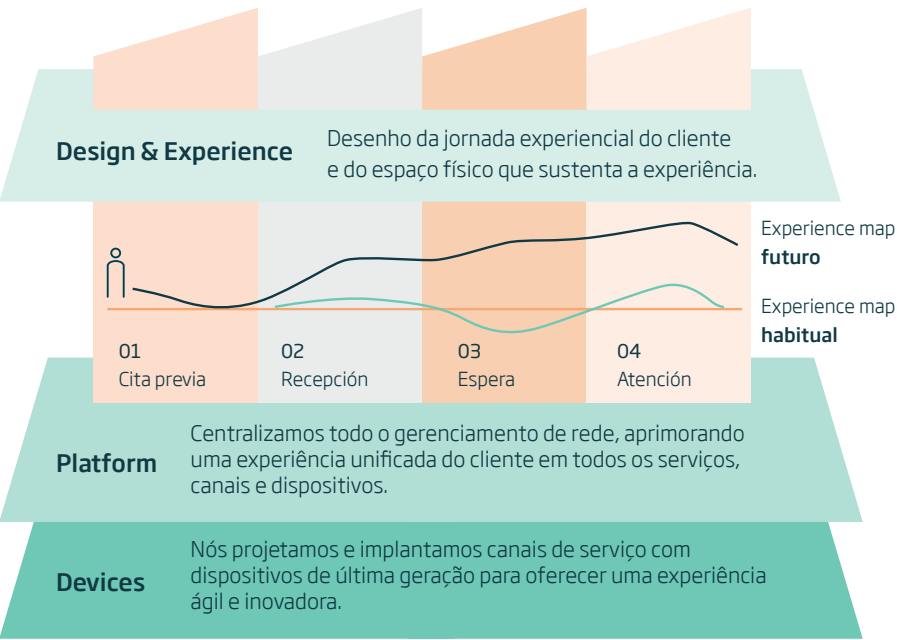
Operações com o embaixador remoto (ou não assistido).  
  
Facilitar o funcionamento dos clientes através de soluções otimizadas e ágeis.

Acelerar

CoDesign do futuro.  
  
Promover a visão centrada no cliente e co-criar projetos futuros com o cliente e / ou a comunidade.

Solução Minsait: “Onesait Banking Branches”

Da Minsait apresentamos 3 linhas para promover a transformação da rede física de entidades bancárias:



A Minsait possui os dispositivos mais exigidos para os canais de Gerenciamento e Atenção que farão com que a nova filial funcione:



Branches Experience

Canal de gerenciamento do ciclo completo de atenção ao cliente.

Transformamos um sistema de gerenciamento de espera em uma solução global de atendimento personalizado facilitando a venda cruzada.

Atenção da gerência



Branches Recyclers

Canal de reciclagem de dinheiro com monitoramento.

5ª Geração: A revolução da gestão de caixa com uma participação de mais de 70% em todo o país.

Gestão de caixa



Branches ATM

Canal de ATMs de nova geração com reciclador incluído.

Tecnologia intuitiva adaptada ao cliente com inovação em sistemas anti-fraude e segurança configuração avançada.

Next Generation



Branches ATM Mobile

Canal bancário móvel para extração de dinheiro do celular.

Distribuição de caixa mais segura, mais rápida e mais barata do mercado. Configuração: dispensador, depósito e reciclagem.

Mobile Banking



Ramificações assistidas

Canal assistido com funções completas de caixa.

O Caixa permite que os clientes gerenciem suas próprias transações com a ajuda de um consultor remoto.

Banco remoto



Ramificações Assistida Lite

Canal Auto-serviço assistido.

5ª Geração: A revolução da gestão de caixa com uma participação de mais de 70% em todo o país.

Auto-serviço



Branches co-working Ramos colaborando com vídeo e colaboração

Canal de videoconferência e colaboração.

Tecnologia intuitiva adaptada ao cliente com inovação em sistemas anti-fraude e segurança configuração avançada.

Video



Branches Co-working WIFI

Canal wifi de alta qualidade.

Serviço Wi-Fi para clientes e funcionários, permitindo também ações de marketing em tempo real para os clientes.

Mobile Banking

Omni-channel

Estratégia	Activo		Conectar		Acelerar	
Ação	Acquire	Engage	Sales	Service	Monitor	
UX Phase	Cita prévia	Recepção	Espera	Atenção	Customer Intelligence	
Experience	<b>Early Engagement</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Caracterização</li><li>Sem caracterização</li><li>On board Nenhum cliente</li></ul>	<b>Identificação</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Greeter</li><li>Self Welcome</li><li>First Touch Pint</li><li>Lead Generation</li></ul>	<b>Pré-venda interativa</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Publicidade</li><li>Treinamento</li><li>Promoção de canais digitais e SS</li></ul>	<b>Atenção personalizada</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Workforce mobility</li><li>Co-Work space</li></ul>	<b>Monitoramento</b> <ul style="list-style-type: none"><li>KPI´s</li><li>Feedback</li></ul>	
	<b>Cita prévia CRM-Marketing &amp; Sales</b>	<b>Digital on boarding</b> Conexão Wi-fi / Mob Medição de peso Árvore de peso din`âmico (hierarquia)	Digital Signage Mapa de localização / Calor / Wifi Streaming / Vending / Espaço digital	Consolidação de informação IA Análise Preditiva Virtual assistance	Avaliação de atenção <b>Multichannel routing</b> Mapa Calor Monitoring tools	
Platform						
Devices	Totem Tablet		Telas interativas Totem interativo		ATM / ASD TAPP	
IDM	Salesforce/MS	Logopost	Merakis/Cisco	HP	Intel	Deneva
			Sigma	Dell	Arca	Auriga
						Oracle

# Gerenciamento de Usuários

## O que fazemos em GU hoje?

- 1

Soluções de gerenciamento de caixa e automação:

  - Engenharia e design de dispositivos
  - Roteiro
  - Sw Integração de Minsait
  - Nova plataforma de monitoramento
- 2

Serviços de campo de gerenciamento de caixa e solução de automação

**Manutenção de recicladores de dinheiro e parques de autoatendimento.**
- 3

Help Desk Especializada

  - Ramos
  - SSCC e BO
  - VIP
- 4

Resto de serviços do GU

**Resto de serviços do GU**

  - FS e outros serviços padrão

## Para onde vamos

Através de diferentes soluções pretende-se realizar uma grande revolução.

### Origem

- Gerenciamento de caixa
- FieldServices especializados

### Evolução

- ATM, ATM, ASD ...
- Internacional (Brasil, México, Colômbia, Peru)
- SW Gestão Multicanal (OEM Onesait Banking People) e monitoramento 4.0

### Revolução

- SG Banking Workplace
- Smart Branch
- Transformação ^ 3
- Filiais de Rede Multi ^ 2 (Alliance Prosegur Cash)

# SG Banking Workplace

O novo Smart and Global Banking Workplace requer uma mudança completa e impactos em grande escala na organização, ...

## Transformação 3

Cultural + Negócios + Digital

### Experiência e Cultura

Os bancos devem passar por um processo de mudança cultural para se adaptarem a novos modelos de trabalho e escritório. Não é possível avançar em dispositivos ou plataformas sem primeiro adaptar o equipamento a eles.

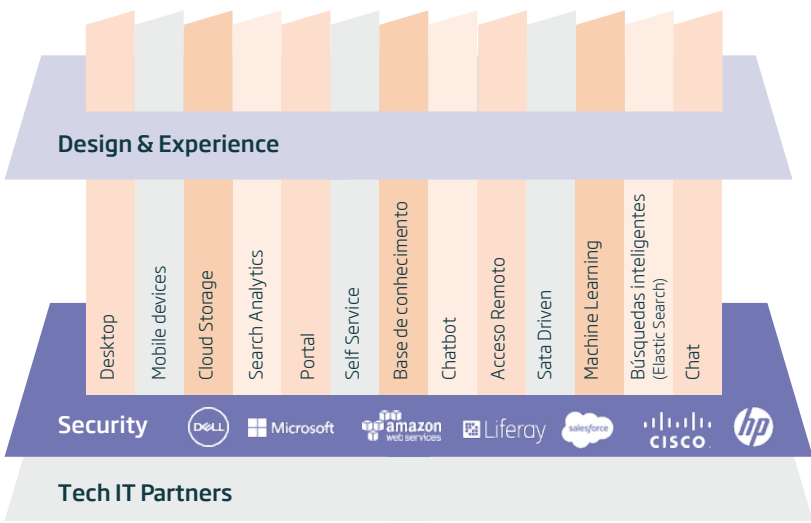
### Plataforma

Elementos são disponibilizados aos funcionários que podem ser desenvolvidos com novas ferramentas integradas em processos internos e externos.

### Dispositivos e Infraestrutura

O componente e a infraestrutura digital serão essenciais para melhorar a produtividade da força de trabalho dos funcionários.

Assim, os bancos podem desfrutar, graças à Minsait, de uma cadeia de valor completa, apresentada no Modelo de Serviço:



A maturidade da adoção do SG Workplace é estabelecida em quatro níveis, de 1 a 4 (do menor para o maior), com base no grau alcançado na empresa.

Business value



Fuente Infocentric Research

### Core del Smart Global Workplace

O novo Smart and Global Banking Workplace requer uma mudança completa e impactos em grande escala na organização, ...

Ferramentas e processos			
Plano de inovação e transformação (escritório de transformação)			
Governo	Estratégia Treinamento e melhoria contínua	Políticas de mobilidade Medição e rastreabilidade	Monitoramento Segurança e controle
Serviço de Aplicações	Gerenciamento de aplicativos Gerenciamento de catálogo	Gestão de Versões Gestão de Market Place	Testing de aplicações
Gerenciamento de dispositivos	Gerenciamento de dispositivos Gerenciamento do ambiente de trabalho	Gerenciamento de conteúdo Entrega e Gerenciamento de implantação	IT Coffe
Visualização y Cloud	Gerenciamento de virtual desktop Gerenciamento de aplicativos virtuais	Gestão de Infraestructura	
Serviços avanzados de suporte ao Usuário	Service desk inteligente Gerenciamento de mudanças	Suporte VIP IT Coffee	Suporte On-site Suporte Geolocated



Novos serviços “SG Workplace”

Magnitudes dos novos serviços “SG Workplace”

190.000

Empregados no setor bancario

130.000

Empregados em filiais

55M – 80M

Novos serviços SG WPC

60.000

Empregados em outras áreas

Meios de pagamento



A suite de pagamentos da Minsait oferece uma robusta solução end-to-end para as necessidades do negócio e para os desafios do setor.

220

Milhões de cartões geridos

100.000

POS geridos diretamente

8

POS geridos diretamente

15

Países onde estão presentes as nossas soluções e serviços

15.000

Caixas automáticas geridas diretamente

60

Instalações “vivas” das nossas soluções de meios de pagamento

## Especialistas em oferecer uma solução a todas as áreas de pagamento

Os serviços de processamento permitem liderar a inovação em meios de pagamento de forma contínua, possibilitando que as entidades se foquem na evolução do seu negócio.

Ligações marcas / Dispositivos	Segurança e Criptografia	Prevenção da fraude
Negócio emissor	Pagamentos digitais	Fidelidade
Analytics	Commercial Payments	Pagamentos digitais

## Visão geral da Suite: Onesait Banking Payments

A solução líder em processamento como base de um serviço end-to-end

### Payments Acquiring

Gestão do negócio adquirente com um tratamento flexível da oferta de produtos e a sua vinculação a comércio e holdings.

### Payments Loyalty

Campanhas para potenciar a relação com o cliente e a sua fidelização

### Payments Switch

Switch tradicional altamente modular, que torna a operação independente de redes e dispositivos.

### Payments mWallet

Wallet 100% personalizável que permite a autogestão e o pagamento móvel.

### Payments Issuing

Core do negócio emissor, permite gerir todo o tipo de ativadores de pagamento (cartões físicos, virtuais, digitalizados, etc.) e operações (débito, crédito, pré-pagamento, empresarial, etc.), permitindo lançar produtos diferenciais num reduzido “time-to-market”.

### Payments Instant

Convergência entre pagamentos imediatos e meios de pagamento (P2P, P2B, etc.)

Leading the payments,  
processing the future

## Funcionalidades complementares

### Pagamento móvel

O telemóvel é a nova forma de pagar e cada cliente tem diferentes necessidades. Habilitamos a digitalização dos cartões em wallets próprios e de fabricantes de dispositivos e proporcionamos soluções para as iniciativas de loop-fechado do tipo QR.

### Analytics

A obtenção de conhecimento a partir dos dados é fundamental atualmente. Oferecemos dashboards completos de informação do negócio e utilizamos algoritmos de machine learning para estar um passo à frente.

### Fraude

As ferramentas anti-fraude devem adiantar-se à evolução das técnicas de fraude. Oferecemos ferramentas de monitorização e prevenção da fraude.

### Portal empresas

A gestão dos cartões empresariais é um desafio para todas as organizações, independentemente da sua dimensão.

Oferecemos um Website de acesso para que as empresas possam realizar uma completa gestão dos seus cartões.

### Monitorização

É importante ter uma visão em linha do negócio e dos sistemas que o suportam. Para tal, oferecemos solução para monitorizar os principais parâmetros em linha.

## Modelos de serviço simples que apresentam uma grande diferença

### Crédito

Emissão e gestão avançada de todo o tipo de cartões de crédito (EMV, banda, privados, empresa, virtuais...) e todo o tipo de operações (fim do mês, revolving, quotas). Plataforma de alta flexibilidade. Múltiplas linhas de crédito adicionais e/ou partilhadas.

### Débito

Incorpora potencial de aplicação de limites e restrições disponíveis no Crédito. Autorização online com sistema de passivo da entidade (requer integração), ou stand-in com base nos saldos / regras.

### Pré-pagamento

Capacidades inovadoras de pré-pagamento: multi-bolsos, multi-moeda, cartões virtuais, P2P, etc.

### Fidelidade

Configuração flexível de campanhas de fidelização sobre os meios de pagamento ou outros âmbitos do negócio.

### Fraude

Sistema integral de luta contra a fraude. Cobre os âmbitos de monitorização, deteção-prevenção e gestão da fraude (caso a caso, ou de forma generalizada).

# Sistemas estruturais



Aplicações, funções e dados comuns ao resto das aplicações da plataforma, que dão integridade ao modelo e simplificam o gerenciamento.

## Estruturais

Conjunto de **sistemas e componentes comuns ao resto dos sistemas**, que são obrigatórios e fornecem funcionalidades básicas e principais na construção do resto das aplicações, pois asseguram a homogeneidade e visão conjunta desta informação crítica.

Esses sistemas também implementam a lógica bancária associada a cada um dos conceitos.

A existência desta funcionalidade comum de uso obrigatório para o resto dos sistemas supõe um princípio de eficiência, tendo em um único repositório todas as informações, processos e políticas comuns. Os mais relevantes são:

- Cadastro Central (Pessoas, Fornecedores, Produtos, Feriados, Índices Financeiros, Tabelas Gerais...)
- Captura de Informações
- Controle de Eventos
- Controle de Acesso e Gerenciador de Processos





# Plataforma informacional e relatórios operacionais



Aplicações, funções e dados comuns ao resto das aplicações da plataforma, que dão integridade ao modelo e simplificam o gerenciamento.

A Plataforma Bancária, do ponto de vista informativo, incorpora duas linhas de conteúdo com diferentes objetivos:

**Operacional**

Informações **operacionais**, necessárias para o trabalho diário dos Escritórios e Serviços Centrais, que vem principalmente do próprio modelo de dados transacionais.

**Analítica**

Informações **analíticas**, necessárias para enriquecer o monitoramento das áreas operacionais e, fundamentalmente, permitir que as Áreas Analíticas e a Alta Direção do Banco obtenham uma visão completa e flexível do progresso do negócio.

Enquanto o primeiro grupo de informações tem como objetivo racionalizar e eliminar os riscos operacionais na atividade diária do Banco e tomar **decisões táticas**, o segundo procura oferecer informações históricas, agregadas e comparáveis para facilitar a tomada de **decisões estratégicas**. Na Plataforma Bancária:

**Relatórios Operacionais**

A informação operacional é obtida através do servidor Jasper. Esta ferramenta acessa os dados transacionais do **D-1**, bem como um Staging Area com alguns **pré-cálculos** e **agregações** necessários para racionalizar alguns dos relatórios predefinidos.

A Plataforma Bancária possui um conjunto de mais de **relatórios operacionais** padrão distribuídos pelas áreas funcionais de pessoas, passivos, ativos, operações e contabilidade, serviços, etc.

Esses relatórios possuem **controle de acesso** e filtros de informações dependendo do usuário / escritório que acessa, sendo necessário parametrizar os referidos direitos de acesso.

O Portal Jasper também publica esses relatórios e listas gerados pelos processos em lote, ordenados por data.

## Informação analítica e DWH

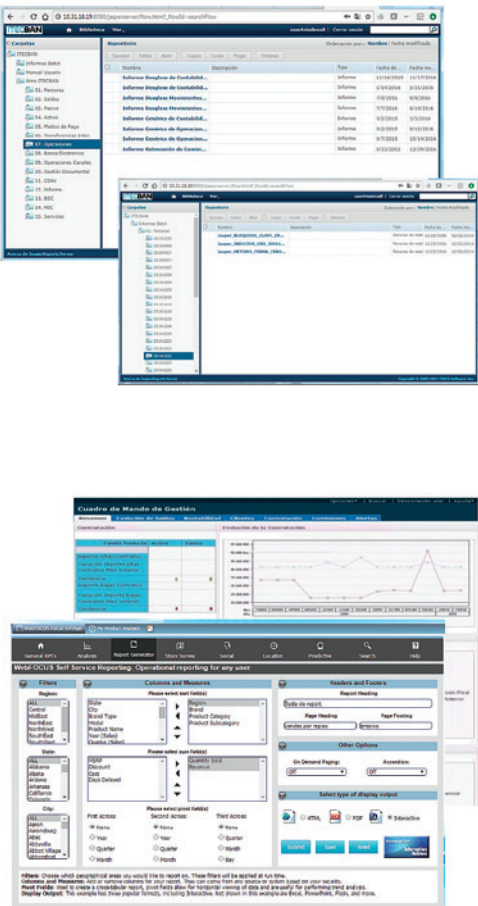
A plataforma de informação abrange todas as necessidades de informação e exploração das diferentes áreas da Entidade Financeira.

**Data Warehouse**

Coleciona informações do sistema transacional por grupos para oferecer maior capacidade analítica.

Cada um dos grupos de informações incorpora uma série de dimensões de análise, através das quais o estudo e monitoramento de indicadores de negócios é facilitado.

- A As Informações Operacionais são distribuídas através da ferramenta de relatórios integrados no serviço, suportada em uma **réplica de BBDD** contendo todas as informações transacionais para **D -1** e a ferramenta de relatórios **Jasper Server**.
- B A Informação Analítica é obtida através do módulo **Business Analytics da Plataforma Bancária**, na ferramenta **WebFocus** do Information Builders.



Motores de Cálculo

Parametrizado para a Entidade, com base em algoritmos existentes:

- Motor de Saldos
- Motor de Alertas Comerciais
- Motor de Rentabilidade

Informação analítica.  
Estrutura do Data Warehouse

O DWH da Plataforma Bancária é dividido em **dois grandes blocos**, dependendo da origem das informações fornecidas ao usuário. Distingue-se entre:

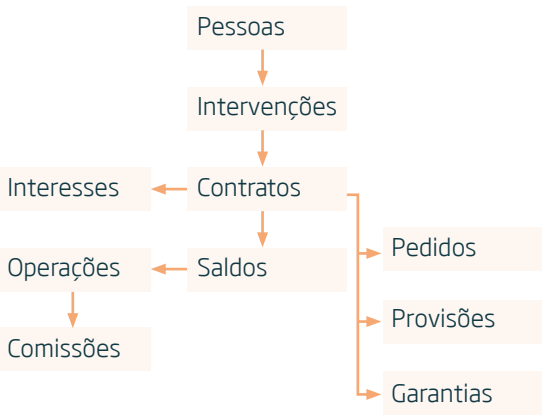
- **Grupos informativos.** Eles coletam as informações do sistema transacional por grupos para oferecer maior capacidade analítica. Cada um dos grupos de informações incorpora uma série de **dimensões de análise**, através das quais o estudo e monitoramento de indicadores de negócios é facilitado.
- **Motores de cálculo.** Parte da DWH responsável pela implementação das diferentes **regras comerciais** definidas. Os usuários finais podem interagir com os Mecanismos de Cálculo, por isso eles têm uma parametrização alta, reduzindo os esforços necessários para adaptar as regras de negócios.

Quadros de mando, relatórios ad hoc e consultas guiadas

O portal Web Focus é a plataforma para acessar informações diretas do quadros de mando e os relatórios de controle de gerenciamento predefinidos, bem como consultas guiadas.

Usando a ferramenta Info Assist, os usuários podem projetar e executar consultas gratuitas sobre as informações do DWH:

- Navegação em cubos OLAP
- Distribuição de conteúdos aos usuários
- Publicação de resultados em HTML5



Motores em Plataforma Bancária

Os mecanismos que fazem parte do DWH da Plataforma Bancária **são parametrizados** para cada entidade, com base em algoritmos existentes, de tal forma que estejam em conformidade com a estrutura interna do Banco.

- **Motor de Saldos:** O motor de Saldos calcula os saldos médios diariamente (acumulado do mês em andamento) e mensalmente dos diferentes saldos contemplados no Data Warehouse.
- **Motor de alertas comerciais:** é responsável por realizar os cálculos necessários para oferecer avisos de natureza comercial.
- **Motor de Rentabilidade:** Contém os algoritmos (definidos de acordo com a estrutura de cada entidade) para calcular os índices de rentabilidade com base nas taxas internas e na margem de intermediação.

Os relatórios e quadros de mando são publicados no portal Webfocus

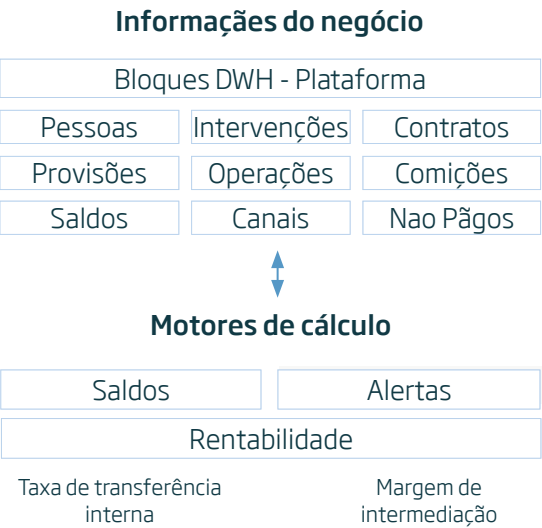
O portal **Web Focus** é a plataforma para **acessar informações** diretas do quadro de mando e os relatórios de controle de gerenciamento predefinidos, bem como consultas guiadas.

Os **quadros de mando** são publicados no portal para exibir as informações na forma de um gráfico ou tabela.

No projeto de implementação da Plataforma Bancária, é exibido um conjunto de **relatórios predefinidos**, que também são publicados no Portal.

As **consultas guiadas** permitem ao usuário configurar seus próprios relatórios sobre as informações disponíveis no Data Warehouse.

Desta forma, através de uma interface de usuário com um bom nível de **usabilidade**, o usuário pode explorar a informação DWH sem a **necessidade de desenvolvimentos**.

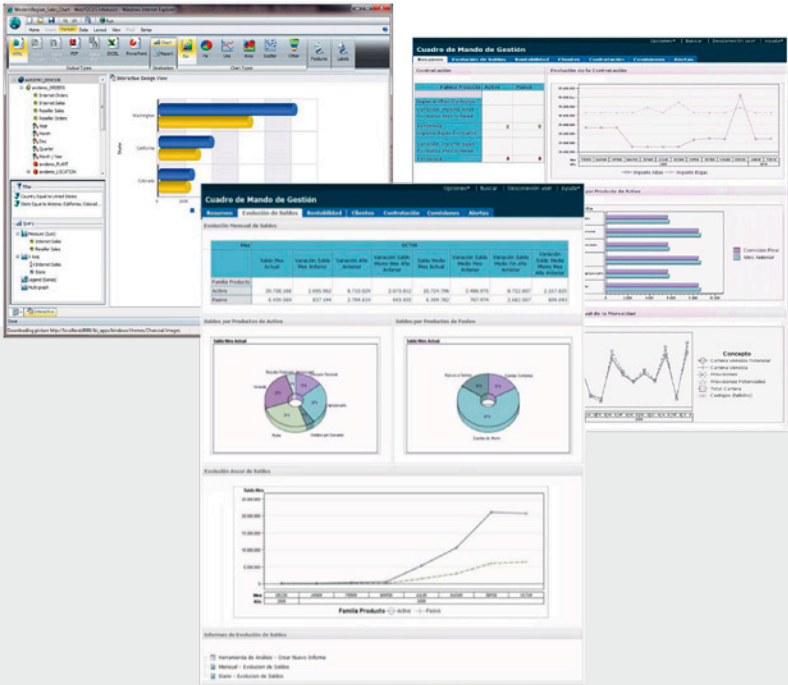


# A Plataforma Bancária Business Analytics permite a construção e execução de consultas gratuitas

Usando a ferramenta Info Assist, os usuários podem projetar e executar **consultas gratuitas** sobre as informações da DWH Banking Platform, em particular:

- **Navegar** sobre cubos, query analysis, OLAP, gráficos, etc.
- **Distribuir** conteúdo para outros usuários (Informes ou KPI's).
- **Publicar** os resultados em HTML5, Adobe PDF, Microsoft Excel ou PowerPoint e outros formatos.

É necessário licenciar, além da quota, o número de usuários com acesso ao InfoAssist.



# Compliance e reporting regulatorio



Aplicações que permitem que a Entidade faça os relatórios normativos às diferentes Organizações que o exigem, além de cumprir outros requisitos legais.

Sistema totalmente **Integrado com Plataforma Bancária**, que cobre o Relatório Regulatório da entidade. Concebido como meio de intermediação para a declaração, possui **suporte nativo** para a extração da Plataforma Bancária e permite a extração de dados de **aplicativos de satélite**.

## Informes Legais

- Receita Federal
  - DIRF, SPED, E-Financeira
- Banco Central (BACEN)
- CCS, BACEN JUD, CADOCs, Central de Riscos, Cadastro Positivo
- Basileia (Demostrativos DLO, DRL, DRM, DDR)





#### Integridade no relatório regulatório

- CADOCS
- Central de Riscos
- Cadastro positivo
- Deposito compulsorio
- BASILEIA II e III
- FATCA
- DIRF e SPED

#### Interfaces Simples

Otimização do design da interface: simplifica os processos de extração para a entidade e minimiza o impacto das mudanças regulatórias.

#### Integridade da Informação

Garante a coerência da informação através da integração e validação dos dados enviados ao Banco Central.

#### Arquitetura SOA e Cloud

Configurável em modelos de serviço "Software as a service" com base na tecnologia "Cloud".

## Prevenção de lavagem de dinheiro

A Plataforma Bancária SaaS incorpora uma ferramenta, sendo preparada para se integrar com uma solução PLD (Prevenção de Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo).

#### Funcionalidades na Plataforma Bancária

- Pesquisa Fonética Adaptativa.
- Análise e filtragem de operações on-line.
- Permite incorporar qualquer lista do mercado, mesmo interna.
- Controles de perfil predefinidos. Possibilidade de adaptá-los ou incorporar novos.
- Matrizes de cálculo múltiplas para melhor perfil do cliente.
- Score gerada pelo peso combinado de todos os módulos.
- Geração de relatórios regulatórios.



#### AML Screening

- Módulo para a revisão de assuntos no registro de clientes, manutenção diária da base de clientes, análise de mensagens de pré-execução de E / S.



#### AML Profiling

- Análise das operações pós-execução através da aplicação de cenários de controle, que permitem a prisão de comportamentos anômalos.



#### AML KYC

- Módulo que estabelece o perfil ou a pontuação de nossa base de clientes, com base nas informações disponíveis da mesma.



#### Reporting

- Ferramenta que permite a realização de relatórios regulatórios ou estatísticos.

# Arquitetura Tecnológica Avançada

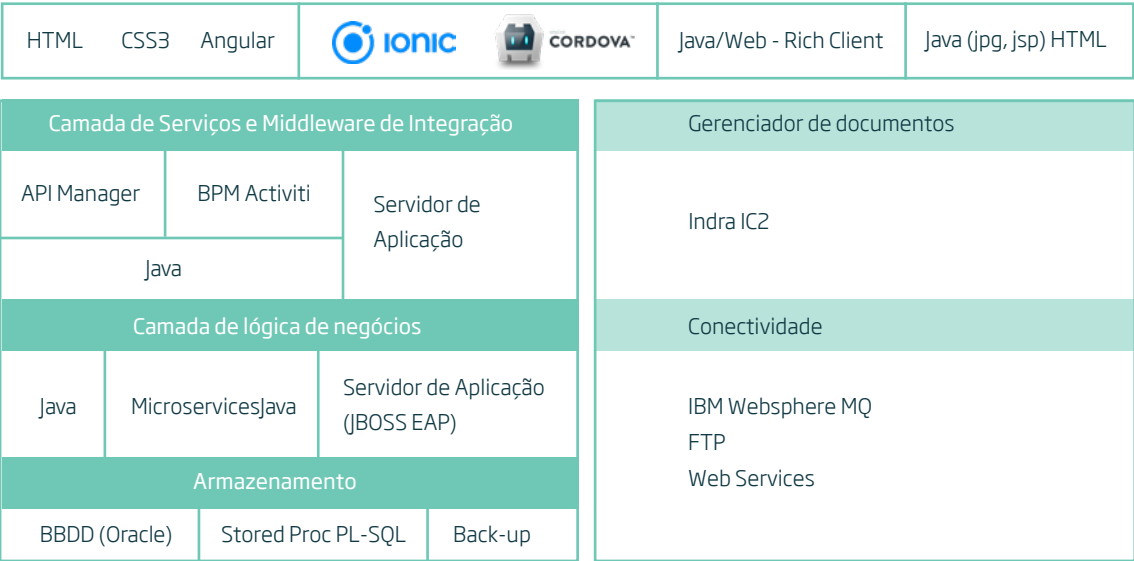
## Resumo tecnológico

A Arquitetura Tecnológica da Plataforma Bancária é baseada em sistemas abertos que reduzem consideravelmente os custos de implementação e exploração dos sistemas.

As principais vantagens da solução são as seguintes. Uma arquitetura tecnológica avançada com:

- **Multicamada:** independência das diferentes camadas (apresentação sem lógica de negócios, serviços expostos, orquestração de integração e middleware, lógica de negócios e dados).
- **Abordagem de Omnichannel, orientação de serviço e APIs:** permite criar uma estratégia de canal com um novo modelo de interação do Cliente-Banco e incorpora alianças com terceiros que promovem ecossistemas de inovação e economias de APIs.
- Possibilidade de **expor os serviços empresariais de forma simples** e controlada através dos serviços da Web ou REST e facilitando os modelos de Open Banking.
- Capacidade comprovada de realizar **integrações múltiplas com terceiros** através do middleware que permite a conexão através de uma infinidade de tecnologias.
- A sua **modularidade** facilita a implementação sucessiva de diferentes módulos.

- **Segurança:** conformidade com os mais altos padrões de segurança, auditorias tecnológicas periódicas, tanto internas quanto externas.
- **Escalabilidade:** uma infraestrutura e uma plataforma técnica e funcional adequada para o crescimento futuro da entidade que permite a escalabilidade horizontal e vertical da plataforma.
- **Desempenho e disponibilidade** demonstrada com alto processamento de volume de transações com recursos otimizados da máquina.
- Um alto nível de **reutilização** em termos de estrutura de dados e módulos de aplicativos.
- **Funcionalidade Separação do Core vs No Core**, que permite:
  - Uma melhor gestão do produto.
  - Adaptabilidade e flexibilidade através da simples incorporação de funcionalidades específicas do cliente.
  - Reutilização de software comum e sinergias com outros clientes da plataforma, minimizando o TCO.



APIs na Plataforma Bancária

No âmbito da transformação digital e sob a crescente necessidade de facilitar, monitorar e maximizar o acesso às diferentes fontes de dados das empresas de forma segura, gerenciada, controlada e mensurável, nasce o conceito de ecossistemas API.

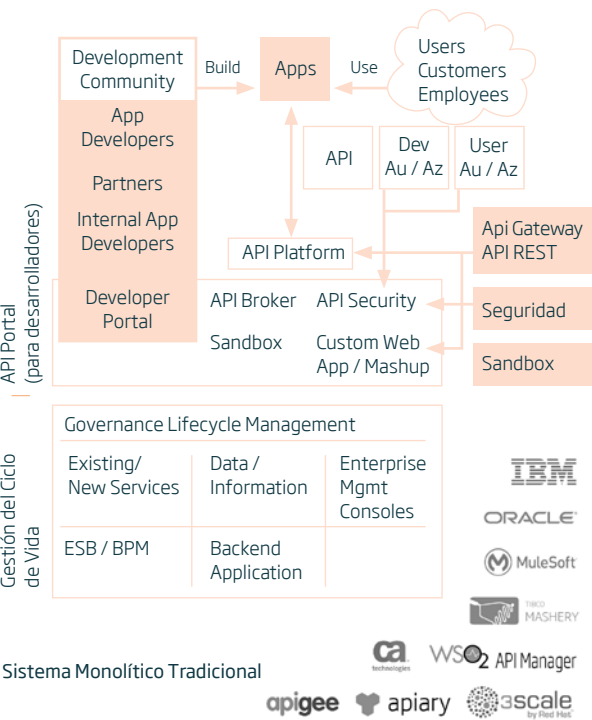
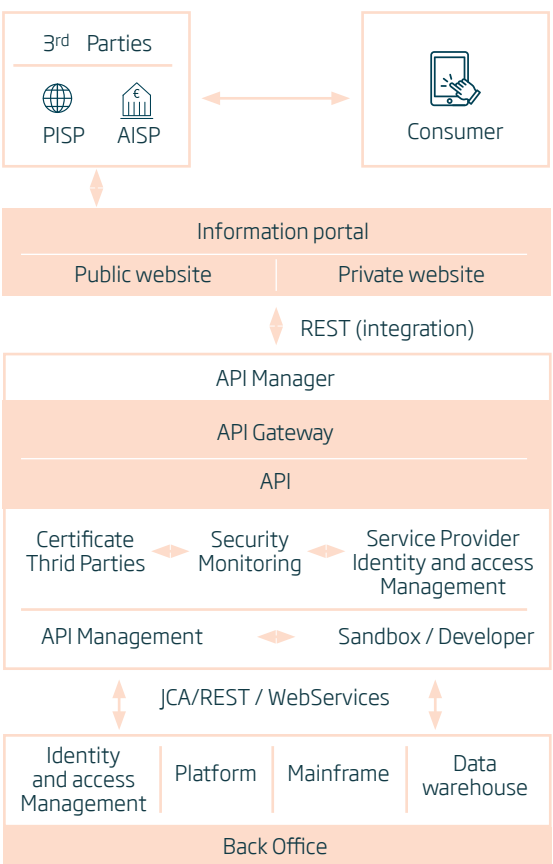
Esses ecossistemas, com base nas APIs (Application Programming Interfaces), **consistem em um conjunto de serviços**, expostos através de interfaces de entrada para dar acesso a uma série de funcionalidades, dados ou serviços que uma organização fornece a terceiros, internos ou externos, **para o seu consumo e uso de forma desacoplada**, facilitando assim a sua definição, implementação e exploração para uma adaptação rápida e ágil em ambientes de negócios em constante mudança e com alta concorrência.

Como uma evolução da arquitetura orientada a serviços (SOA), um ecossistema API busca uma **rápida adaptação às mudanças**, a apresentação do negócio sob a forma de um serviço acessível ao público de **forma segura**, o monitoramento e análise dos dados do consumidor e suas tendências para atraindo novos clientes, oportunidades e modelos de negócios.

API Manager como ferramenta para o gerenciamento integrado de funcionalidades empresariais

A ferramenta tecnológica que reúne a funcionalidade necessária para suportar esta evolução é o **API Manager**.

Foi conduzida uma referência das diferentes alternativas, o resultado resultou na escolha da 3scale da Red Hat pela sua incorporação na Plataforma Bancária.



Tecnologia de aplicação como motor de crescimento em canais, criação de ecossistemas de inovação e modelos de negócio bancos abertos

Ciclo de Vida das APIs

- Serviços REST definidos em padrão (RAML e SWAGGER) e comuns aos diferentes canais.
- Publicação ágil e controlada de novas funcionalidades e serviços no exterior.
- Serviços de segurança.
- Serviços expostos através de um API Manager que facilita os modelos de Open Banking.

Inventário API da Plataforma Bancária

O catálogo da API foi organizado de acordo com os principais objetos relacionados ao negócio bancário ao qual ele dá acesso.

API Console:

- Accounts (Cuentas personales)
- Customers (Perswonas)
- Debit Cards (Tarjetas débito)
- Direct Debits ( Adeudos)
- Documentbox (Buzón documentos)
- Loans (Préstamos)
- Mailbox (Buzón mensajes)
- Notifications (Alertas)
- Onboarding
- Security (Login y logout)
- Signatures (Firmas)
- Transfers (Transferencias)

HTTP	
SOAP	REST
XML	JSON

Proteção de API      Documentação de API

Implementação de API      Desenho da API

Administração de API      Publicação de API

Métricas de uso de API      Evolução e versão da API

Monetização de API      Obsolescência da API

Identificação do valor comercial da API      Retirada de serviço API

A documentação dos serviços REST com a definição das entradas, saídas e códigos de erro é incorporada no portal do desenvolvedor API Manager:

GET /customers/{userNumber}

Obtiene un ítem de customer

Secured by **oauth\_2**  
ITECBAN soporta OAuth 2.0 para autenticar todas las llamadas al API.

Request

Response

Security

HTTP status code **200**

Body

Media type: application/json

Type: object

Properties

result: required (object)

Información de resultado de la operación.

code: required (string)

Código de estado HTTP aplicable a la respuesta, en formato string."

info: required (string)

Descripción corta de la respuesta

errors: (array of ErrorInfo)

Listado de errores en caso de que el resultado de la operación no tenga éxito.

Items: ErrorInfo

errorDescription: required (string)

Descripción del error

errorCode: required (string)

Código de error

errorType: required (string)

Tipo de error

data: required (object)

Datos personales

id: required (string)

Identificador del usuario

legalDocument: required (object)

## Digitalização e Paperless: Repositório documental integrado e assinatura digital

A Plataforma Bancária fornece ferramentas que permitem a gestão digital do arquivo do cliente e do contrato e todos os documentos associados da sua concepção.

- Os documentos **nascem “digitalizados”** e não é necessário digitalizá-los. No entanto, a Plataforma Bancária incorpora a funcionalidade de **digitalização, catalogação e armazenamento** de documentos **contribuídos** (não gerados pelo sistema).
- A Plataforma Bancária incorpora um **gerenciador de documentos** de propósito geral (IC2, produto próprio) que armazena automaticamente os

documentos do cliente, o contrato e a operação, que são acessíveis **a partir de todos os canais** desde o momento da geração e / ou assinatura.

- A Plataforma Bancária também possui a funcionalidade da **Firma Digital Avançada**, capturando a assinatura do cliente (tablets WACOM), suas características biométricas, TimeStamp e a validação por terceiros confiáveis. Toda essa informação é incorporada e criptografada no documento, concedendo plena validade legal à assinatura.

## Melhor integração documental em processos de negócio (digitalização)

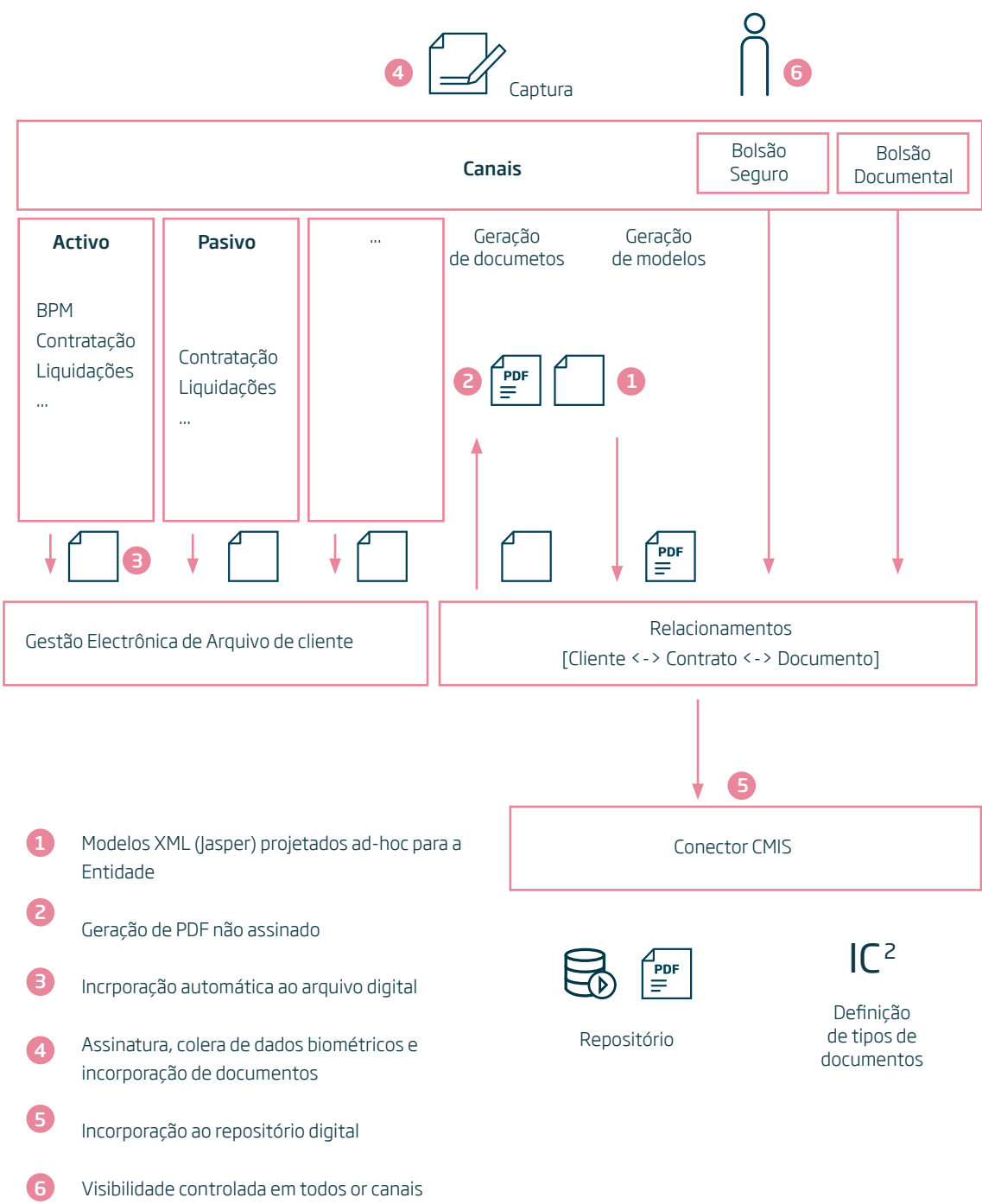
```
graph LR; SB[Suite Bancaria] --- R[Repositirorio]; SB --- GD[Gestor Documental]; R --- VD[Validación de documentos]; VD --- BO[Back Office]; VD --- CE[Captura Externa];
```

82 | Onesait Banking Platform

Onesait Banking Platform | 83



# Digitalização e Paperless: gerenciamento de documentos - modelo operacional



# BPM: Fluxos operacionais adaptativos incorporados no Terminal Financeiro

A Plataforma Bancária integra, no seu Terminal Financeiro, um BPM (Activiti) para executar e gerenciar a modelagem de processos: contratação, monitoramento, recuperações ...

- Prioriza e direciona o trabalho automaticamente. Os usuários recebem as tarefas a serem executadas na sua caixa de entrada.
- Ele ajuda a tomar decisões, usa diferentes parâmetros através dos quais ele dirige o fluxo de negócios e escala as operações para os níveis correspondentes.
- Monitorar eventos de negócios e gerar alarmes recebidos pelos usuários.
- Fornece visibilidade, limpeza e controle.. Permite a análise e otimização dos processos operacionais.
- Durante o projeto de implementação da Plataforma Bancária, os processos operacionais de cada entidade são modelados e parametrizados, adaptando-os à sua estrutura hierárquica e níveis de autorização.



# Infraestrutura Tecnológica

Ambientes incorporados ao serviço da Plataforma Bancária.  
Infraestrutura em alta disponibilidade com elementos redundantes



- Apoiado pela arquitetura da Plataforma Bancária
  - Ambiente físico
  - Ambiente lógico sobre JBOSS EAP
- 
- Ambiente físico
  - Processos de negocio sobre Oracle.
  - Informativo sobre WebFocus InfoAssist e Migrador de Dados
  - Ambiente de lote planejado com SCA. Ferramenta própria.
- 
- Ambiente físico
  - Ambiente lógico BBDD Oracle
- 
- Suporte telemático, VPN e outras comunicações sobre TCP / IP
- 
- Cabine de rede com conectividade de fibra óptica.
  - Discos de estado sólido para o BBDD.
  - Robot para backup em fita.



# 4 Modelos de Serviço





# Modelo de Serviço

- **A Minsait e a Matera** estão conscientes de que as entidades financeiras atualmente que usam um **provedor tecnológico** para sua plataforma Core, não só procuram um Software que cubra uma certa funcionalidade, mas um **Serviço Integral** no qual um componente é a solução tecnológica.
- Isto é especialmente relevante em um **momento de mudança no setor**, no qual a agilidade na **resposta ao mercado e a personalização** são elementos-chave para o **sucesso dos Modelos de Negócios**.
- Um dos **aspectos diferenciais** em comparação com outras empresas de TI é a sua **capacidade e flexibilidade** para se adaptar às necessidades comerciais específicas de hoje e ao futuro dos nossos clientes.
- Dentro do Serviço Integral, **vários modelos de serviços** são fornecidos aos seus clientes, mas no momento da mudança em que o setor financeiro está localizado, **apostam fortemente em dois** deles:
  - SaaS (Software as a Service).
  - Plataforma BPO.

# Modelo global de Serviço SaaS

O **SaaS** é um modelo de **serviço** integral baseado na plataforma bancária, com um objetivo claro de oferecer **grande flexibilidade e agilidade aos seus clientes**, dando-lhes autonomia e independência, sem que isso implique isolamento e, ao mesmo tempo, procure **máxima eficiência e eficácia do benefício**.

O modelo de serviço **SaaS** é suportado por padrões, **metodologias comprovadas, ferramentas, processos e uma organização**. É concebido como uma ferramenta fundamental, não só para facilitar o controle dos níveis de serviço, mas também para sistematizar e objetivar o relacionamento com entidades financeiras no âmbito da Plataforma Bancária.

Para objetivar o referido modelo de serviço, ele usa uma ferramenta ITSM (Jira, Fresh Desk) para que o cliente possa acompanhar a demanda feita e, a partir disso, pode verificar e controlar o cumprimento dos compromissos adquiridos.

Este modelo fornece ao cliente linhas de serviço para gerenciamento de infraestrutura (ITO) que oferecem confiabilidade e flexibilidade.

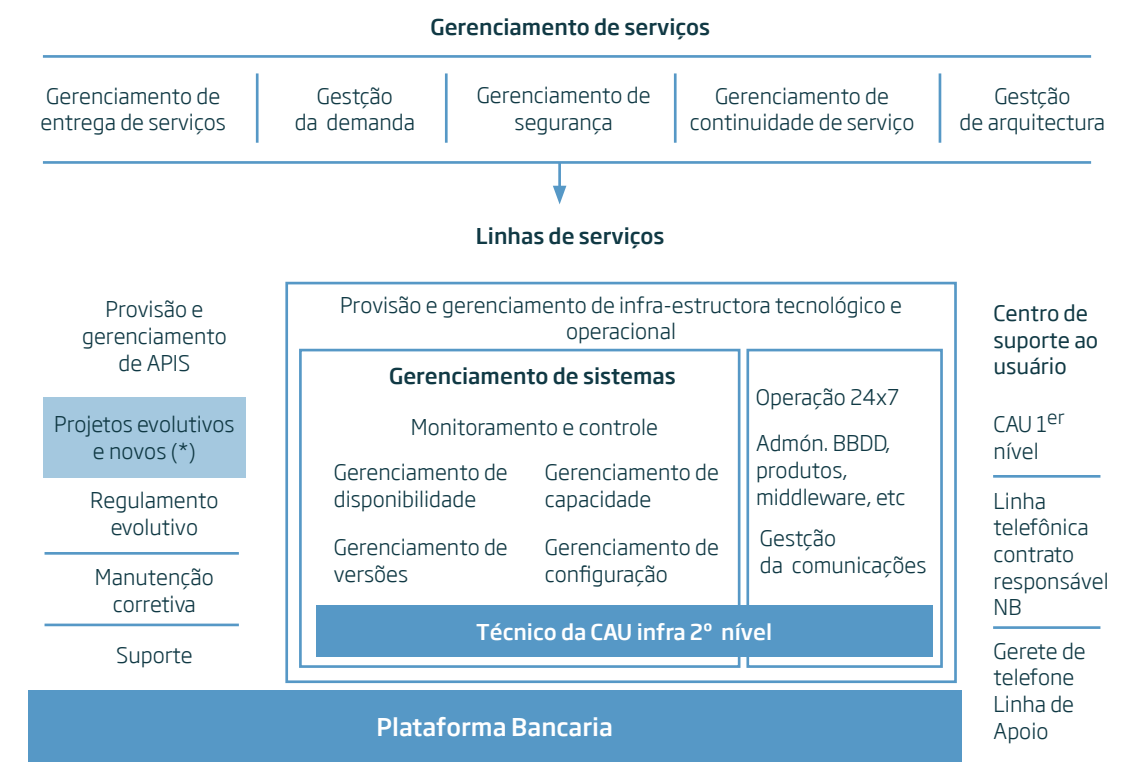
A Minsait e a Matera podem fornecer aos seus clientes o centro de dados, produção e backup, onde instalar o hardware que irá fornecer o serviço, não sendo obrigatório para instalá-los se o cliente não o exigir.





# Modelo global estruturado, e organizado para facilitar o atendimento às Instituições Financeiras

O modelo global de entrega de serviços SaaS é configurado de acordo com a seguinte estrutura:



(\*) Projetos evolutivos e novos estão fora do escopo do serviço.

O modelo de serviço é uma ferramenta fundamental que facilita tanto o controle de níveis de serviço como a capacidade de o cliente ter a capacidade de conhecer sempre a realidade do serviço.



## Serviço regulado e padronizado através da gestão da demanda canalizada pela ferramenta ITSM (JIRA ou Freshdesk)

O registro em uma **única ferramenta** dos pedidos serve as entidades financeiras para **monitorar a demanda** do serviço e **obter as métricas** dos tempos de resposta e o **cumprimento dos compromissos** adquiridos.

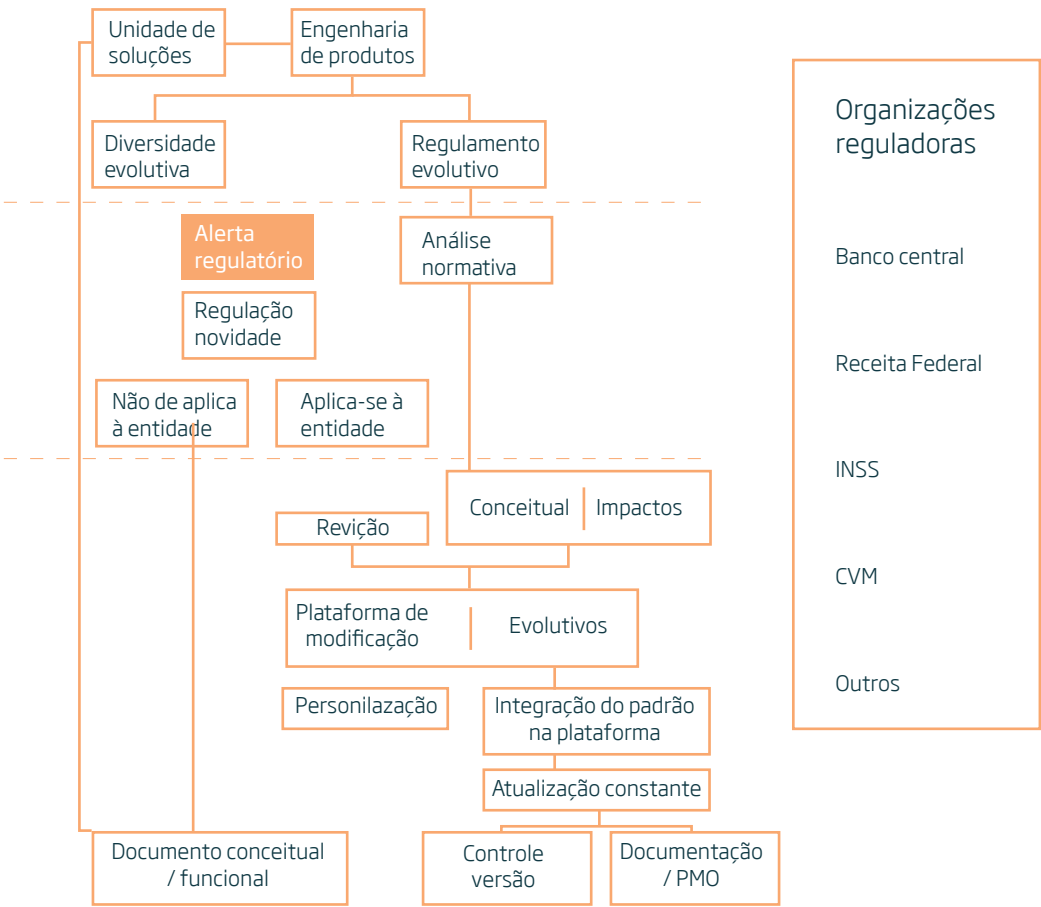
- Novos projetos: necessidade de novas empresas da entidade financeira que adiciona, remove ou modifica a funcionalidade para componentes existentes (> 300 horas).
- Evolutivo: adiciona, remove ou modifica a funcionalidade para componentes existentes ou melhora o desempenho, reduz o custo de propriedade, melhora a manutenção ou qualquer outro aspecto não funcional do aplicativo sem abordar mudanças relevantes em arquitetura ou tecnologia (< 300 horas).
- Legal evolutivo: cumprimento rigoroso do ambiente regulatório no momento da implementação, bem como incorporação das mudanças regulatórias aplicáveis durante a Fase de Serviço.
- Corretivo: eles não adicionam ou removem funcionalidade, são solicitações de serviço feitas para a restauração do serviço após um incidente, seja a aplicação de uma solução temporária e / ou a correção da causa raiz do mesmo.
- Solicitações de suporte: solicitações que não produzem alterações na infraestrutura de software ou hardware e estão relacionadas às versões produtivas do catálogo de aplicativos.

1.1 Observatório regulatório incorporado no serviço

A unidade de Conformidade Regulatória da plataforma central é responsável por detectar e incorporar as mudanças regulatórias na Plataforma.

- Detecta todas as mudanças regulatórias
- Interpreta o padrão e escreve um documento conceitual, que é entregue aos clientes.
- Analisa o impacto do padrão na Plataforma e prepara uma Análise Funcional e o planejamento da incorporação. Este documento também é entregue aos clientes.
- Se, em vista dessa análise, um cliente requerer incorporar algum tipo de personalização, será planejado nesse momento.

O processo que ocorre para a realização do regulamento é o seguinte:



1.2 Observatório regulatório incorporado no serviço

Ao monitorar as diferentes fontes, é possível antecipar e identificar as diferentes mudanças regulatórias:

Novas Fontes Formativas

**Grupos de trabalho.** envolvidos em projetos de órgãos reguladores. Participa das reuniões e desenvolvimentos dos próprios reguladores.

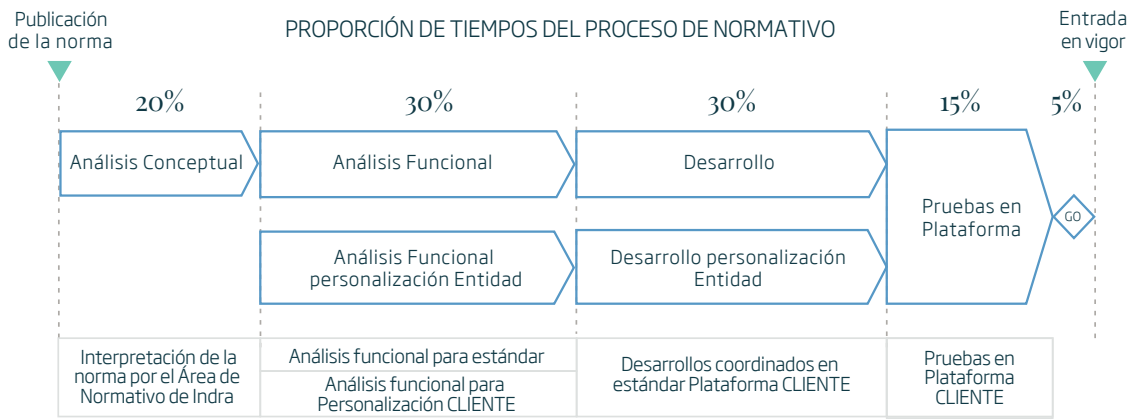
A informação das reuniões regulatórias nos permite ter uma ideia clara do alcance das mudanças que ocorrerão.

**Publicações oficiais.** Através da revisão sistemática das redes informativas dos organismos e da leitura do site do Banco Central.

**Entidades colaboradoras.** Existem dezenas de instalações dos produto de Compliance disponível. Muitos desses clientes nos enviam qualquer comunicação feita pelos órgãos reguladores.

Além disso, você está em contato com os gerentes de contas de grandes clientes para obter informações com antecedência. As grandes entidades possuem informações adicionais sobre a participação nos grupos de estudo e o trabalho normativo nos próprios reguladores.

Para garantir a conformidade com os prazos, dentro do processo regulatório, são definidas as porcentagens de duração de suas diferentes fases, em relação à publicação do padrão ou do rascunho.



Modelo de serviço flexível, confiável e acessível na linha de gerenciamento ITO

Linhas de serviço da ITO na Plataforma Bancária:

Linha de Serviço	Cobertura
Infraestrutura de suporte	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uso de infraestrutura de computação e eletrônica de rede</li><li>• Uso do software básico necessário para a operação do sistema</li><li>• Uso das licenças de aplicação das soluções oferecidas</li></ul>
Gerenciamento de serviços	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordenação da prestação de serviços</li><li>• Estatísticas de relatórios / serviços</li><li>• Acompanhamento de acordos de nível de serviço Gerenciamento de documento do serviço</li><li>• Coordenação da implementação de novos projetos</li></ul>
Infraestrutura Técnica de Serviços da CAU 2º Nível	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gerenciamento de usuários na CAU</li><li>• Identificação do registro, diagnóstico, dimensionamento, gerenciamento e comunicação de entradas</li></ul>
Serviço de Administração e Exploração de Servidores	<ul style="list-style-type: none"><li>• Administração do Sistema Operacional</li><li>• Administração de banco de dados</li><li>• Exploração</li><li>• Administração de produtos e aplicativos</li></ul>
Serviço de armazenamento e backup	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gerenciamento de armazenamento avançado</li><li>• SAN Network Management</li><li>• Execução de testes e ativação de armazenamento BRS</li><li>• Execução das Políticas de Salvaguarda do Banco</li><li>• Gerenciamento de cópias de backup e gerenciamento de suporte e biblioteca de fitas</li><li>• Gerenciamento de hardware e inventário</li></ul>
Serviço BRS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Infraestrutura de manutenção BRS</li><li>• Execução do teste e ativação do BRS</li><li>• Documentação técnica de manutenção BRS</li></ul>

Ambientes incorporados no serviço da Plataforma Bancária. Instâncias da Entidade

A entidade na plataforma bancária SaaS pode acessar dois tipos de ambientes de serviço. Esses ambientes podem estar em Cloud (AWS, Azure) ou em Data Center de terceiros, como IBM, HP, etc.

Ambiente de **produção**, que suporta o funcionamento do sistema bancário, com disponibilidade 24 x 7

Ambiente **preprodução**, com uma disponibilidade de 10 x 5 e que permite a entrega de novas funcionalidades ou adaptações, e execute os testes de aceitação (UAT) antes do início da produção

Estes são **ambientes completos** (canais, informativos, operacionais, planejadores, etc.), compostos pelas **próprias instâncias da entidade** em infraestrutura compartilhada, utilizando tecnologias **de virtualização**.

Além disso, a Plataforma Bancária SaaS fornece um **ambiente BRS** (Recuperação de Desastre), com sincronização de dados transacionais que permite recuperar os serviços de Produção em caso de desastre.

O serviço SaaS Banking Platform inclui **dois testes de continuidade anual** para garantir a atualização e adaptação do Plano de Continuidade e seus procedimentos (específicos para a entidade) e a infraestrutura associada.

O ambiente de **desenvolvimento** é típico da Plataforma Bancária.

## Plano de segurança para a Plataforma Bancária

No âmbito do serviço SaaS Banking Platform, é estabelecido um Plano de Segurança que regula os parâmetros de segurança que afetam softwares, infraestruturas e equipes de trabalho gerenciados pela Minsait.

- Políticas gerais
- Políticas Privadas
- Gestão de ativos
- Conformidade legal
- Segurança ligada a recursos humanos e treinamento
- Segurança de infraestrutura
- Segurança do aplicativo
- Autenticação
- Autorização
- Registro e auditoria de operações

As políticas de segurança descritas no referido documento são da mesma aplicação no centro principal que no centro BRS e regulam, entre outras coisas:

- Sistemas críticos (Meios de pagamento, Relatórios oficiais e Contabilidade)
- Auditoria
- Avaliação de risco
- Avaliação de segurança
- Detecção de intrusão

O **Plano de Segurança é adaptado a cada Cliente** de acordo com suas características e possíveis requisitos específicos, por exemplo, os estabelecidos pelo seu Grupo Empresarial ou sua sede.

## Plataforma Bancária estrutura de segurança

O Contrato da Plataforma bancária SaaS inclui um **quadro de segurança** que se aplica à plataforma técnica e ao serviço associado.

Suas principais características são as seguintes:

A Plataforma, por Contrato, **cumprirá** em todos os momentos com a **legislação** aplicável às **instituições financeiras** e com os regulamentos correspondentes e que seja acordada com o Banco de acordo com o escopo do Serviço.

Para isso, um **Sistema de Gerenciamento de Segurança** baseado nos padrões foi implementado e mantido:

Neste contexto, são estabelecidas **políticas gerais, políticas específicas, procedimentos e instruções técnicas.**

Essas políticas aplicáveis são coletadas e detalhadas em um procedimento, específico para cada entidade, que está vinculado ao Contrato por referência. Isso implica que uma violação dessas políticas implicaria uma violação do Contrato.





# A segurança da informação é o valor mais importante no serviço da Plataforma Bancária

A **Política de Segurança da Informação** é incorporada no Security Framework. Alguns dos aspectos mais importantes são:

A fim de proteger adequadamente a informação residente nos sistemas da Plataforma Bancária SaaS, é estabelecido um **sistema de classificação** interna de informações de acordo com seu **nível de confidencialidade e relevância** para o centro.

O acesso para uso de recursos residentes nos sistemas da Plataforma Bancária SaaS é feito usando um identificador de **usuário, pessoal e intransferível** e de exclusiva responsabilidade de seu proprietário.

- As informações e as tecnologias devem ser utilizadas apenas para fins relacionados ao negócio, aplicando critérios de boa utilização quando não há políticas ou regulamentos para sua utilização.

**Todas as informações** geradas, processadas e armazenadas nos sistemas informáticos da Plataforma Bancária **são propriedade dos clientes** correspondentes. Minsait e Matera se consideram depositárias dessas informações e protegem-na como seus próprios bens.

- Assumimos a responsabilidade de motivar, conscientizar e treinar adequadamente todos os funcionários e colaboradores em questões de segurança da informação.

Um Gerenciador de Segurança é definido, específico para cada Cliente, servindo como um único ponto de referência antes da entidade.



# Platform BPO

Não só podemos oferecer um modelo de serviço integral baseado na plataforma bancária, mas também, devido ao nosso conhecimento, eficiência, transparência e experiência no Brasil, oferecemos a possibilidade de terceirizar os processos das entidades financeiras gerando um modelo Platform BPO.

Esse modelo permite que as companhias dediquem-se e concentrem-se exclusivamente em seu negócio, que no momento da transformação atualmente experimentada no setor financeiro brasileiro é muito importante para se concentrar em suas vantagens competitivas em relação aos concorrentes.

Na Minsait, temos um modelo diferencial baseado em uma gestão flexível e global, combinada com a especialização bancária e as capacidades tecnológicas.

Com este modelo, a Platform BPO, a Minsait ajuda seus clientes a otimizar os custos, se beneficiar do processo de industrialização e aumentar a qualidade.

Minsait conta com centros de produção no Brasil, e em mais 10 países, como: Argentina, Portugal, Espanha, Peru, Colômbia, Equador...

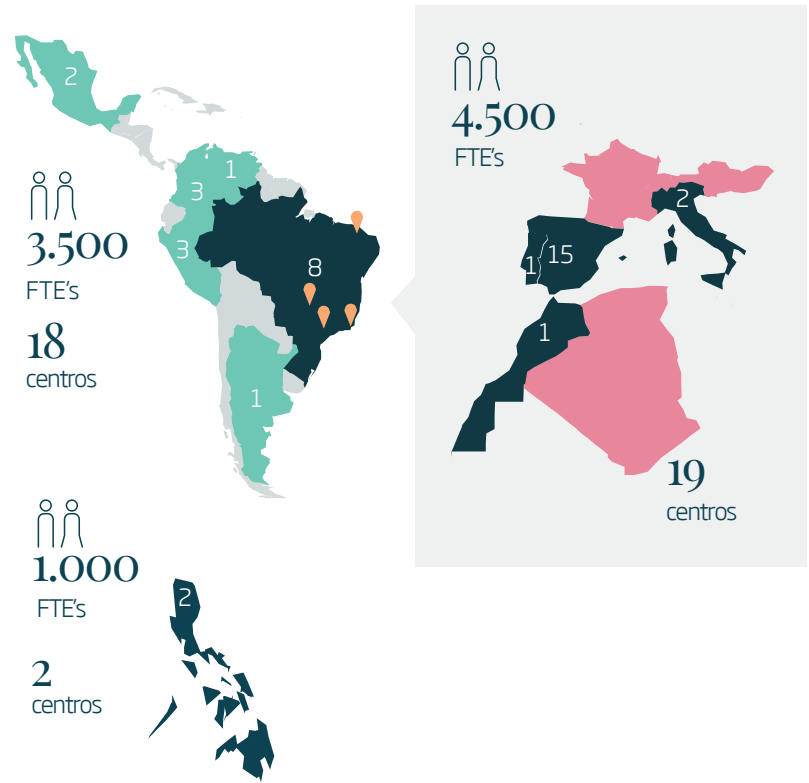
Também garantimos a qualidade dos serviços a nossos clientes através de práticas de melhoria contínua e global baseadas na aplicação dos principais modelos de processos de referência internacionais, como CMMi, ITIL e PMBOK.

Nossa experiência em clientes de qualquer âmbito setorial nos torna fornecedor líder de serviços BPO com uma presença internacional forte e mais de 9.000 profissionais especializados na matéria.

As entidades financeiras confiam a execução de suas operações, o que permite melhorar seus tempos de eficiência e concentram-se em seu core bussines

# Platform BPO. Centros de Produção

Objetivo deste pilar é dimensionar o serviço em uma localidade que favoreça e melhor se adapte às características do serviço e/ou necessidades do cliente.



## Platform BPO. Principais Centros de Produção no Brasil

- Sites Enel RJ e CE
- Site Maracanaú Ceará
- Site Panamérica Green Park São Paulo



Nosso Back Office se caracteriza por um Offering especializado para cada linha de oferta que combinada com o desenvolvimento de ferramentas específicas garantem processos ágeis e automatizados

Linha de serviço	Cobertura
Empréstimos / Financiamentos	<ul style="list-style-type: none"><li>Serviços humanos, eletrônicos e multicanal que inclui todo o ciclo de vida do cliente</li><li>Desempenho no ciclo de crédito, incluindo controle de produção, análise e processamento de documentos</li><li>Conjunto completo para serviços de processamento de imagem e controle de documentos, desde o físico até o eletrônico</li></ul>
Investimentos	<ul style="list-style-type: none"><li>Desempenho ao longo do ciclo comercial deste a origem até a formalização. Processo end-to-end(E2E)</li></ul>
Seguros	<ul style="list-style-type: none"><li>Desempenho ao longo do ciclo comercial deste a origem até a formalização. Processo end-to-end(E2E)</li></ul>
Poupança / Conta Corrente	<ul style="list-style-type: none"><li>Desempenho ao longo do ciclo comercial deste a origem até a formalização. Processo end-to-end(E2E)</li></ul>
Depósito a prazo	<ul style="list-style-type: none"><li>Serviços humanos, eletrônicos e multicanal que inclui todo o ciclo de vida do cliente</li></ul>
Débitos diretos	<ul style="list-style-type: none"><li>“Processamento de atividades transacionais, incluindo controle e automação de rotinas diárias”</li><li>Serviços humanos, eletrônicos e multicanal que inclui todo o ciclo de vida do cliente</li><li>Desempenho ao longo do ciclo comercial deste a origem até a formalização. Processo end-to-end(E2E)</li></ul>
Gestão de incidencias	<ul style="list-style-type: none"><li>Serviços humanos, eletrônicos e multicanal que inclui todo o ciclo de vida do cliente</li><li>“Processamento de atividades transacionais, incluindo controle e automação de rotinas diárias”</li></ul>

Backoffice Cartões

- Implantação do Procon Fone evitando notificação deste Órgão para a CAIXA, sendo assim o BackOffice ficaria como responsável para solucionar as tratativas evitando que a CAIXA diminuísse sua pontuação em ranking de atendimento.
- Automatização dos processos de contestação que proporcionou um atendimento online a solicitação do cliente com crédito em confiança diretamente na fatura.

Processos de Negócio

- Equipe de profissionais qualificados e com foco na gestão de pessoas e processos
- Auditorias de Qualidade realizadas periodicamente
- Acompanhamento diário dos indicadores que compõem a qualidade e entrega do serviço
- Serviços divididos internamente em segmentos (Relacionamento, Abordagem, Outros Canais e Treinamento).

Processos Judiciais

- Treinamentos constantes para os profissionais sobre linguagem jurídica e de elaboração na montagem de dossiê;
- Pessoas capacitadas tecnicamente com conhecimento nas operações do Produto Cartão de Crédito com entendimento de linguagem jurídica.

Serviços



Inbound



Outbound



Back-Office

Canais



Presencial



Correio



On-line



Telefone



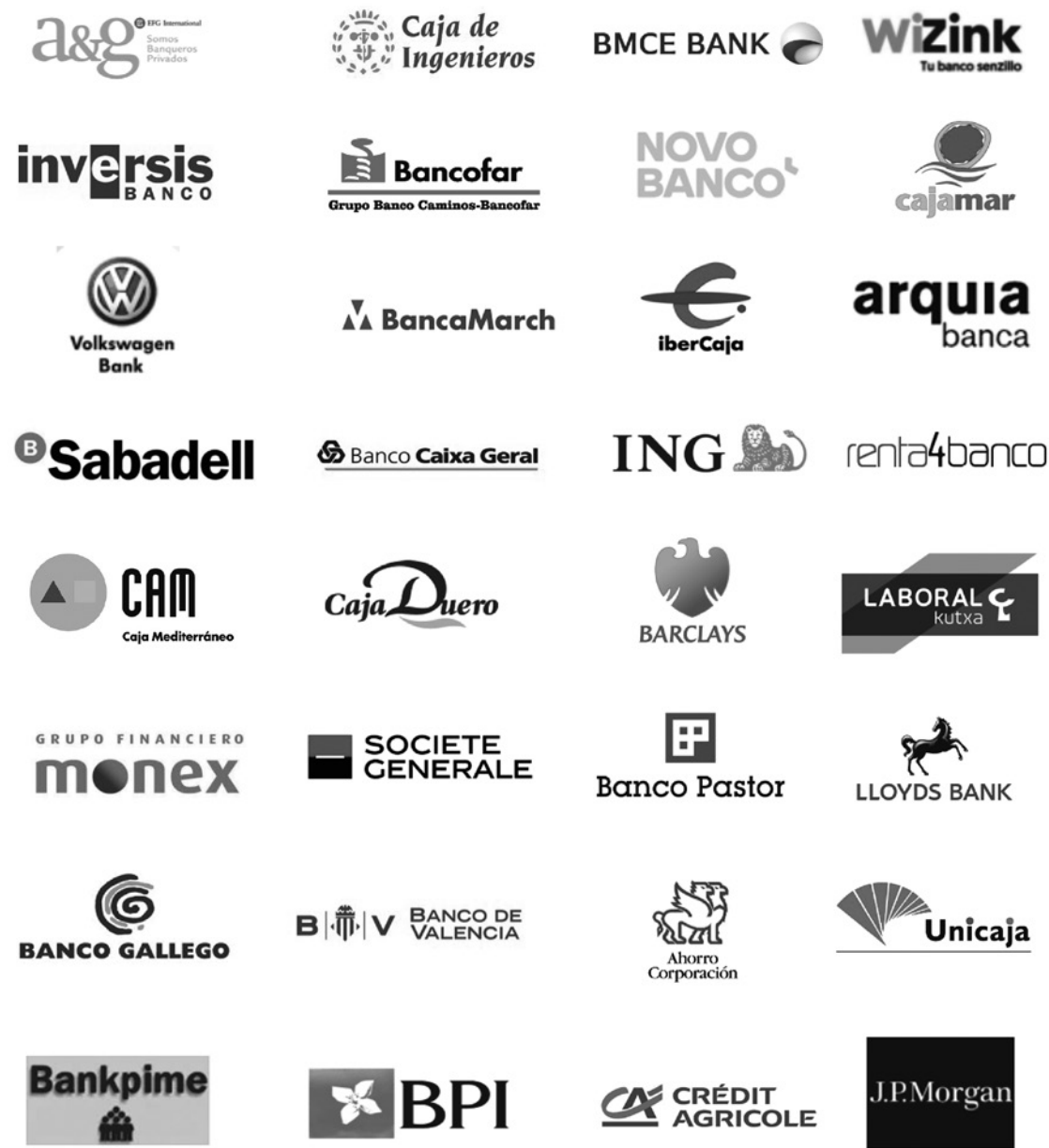
Outros



Móvel / APP



Referências BPO em outros países





# 5 Plano de Projeto Padrão





## Introdução

O cenário das instituições financeiras brasileiras está marcado com o objetivo e compromisso do governo com a estabilidade econômica. Resultado disso, há um sistema financeiro robusto, com um bom sistema de supervisão.

Brasil aposta na adoção de novas tecnologias no mundo dos bancos e a circulação eletrônica associada ao sistema de pagamento tem uma alta penetração no país. Portanto, os bancos devem apostar em um banco digital para associar ao:

- Os novos desafios tecnológicos: Mobilidade, Cloud, Big Data & Analytics, Social, APIs Economy, Inteligência Artificial, etc.

- Mudanças no comportamento dos consumidores.
- O novo relacionamento com o cliente das entidades.
- Mudanças na estrutura de mercado.

Com estes desafios, o setor tem que ser muito ágil em sua resposta ao mercado, de uma forma eficaz e solvente. Neste panorama, Minsait e Matera apresentam dois tipos de modelo de projeto:

**A** Tipo de projeto focado em novas instituições bancárias que nascem como um banco Digital: Projeto NeoBank Digital.

**B** Projeto focado em bancos que precisam evoluir para um modelo de banco Digital: Projeto de Transformação Digital.

Diferentes modelos de Projeto associados com os desafios que são colocados no setor financeiro no Brasil

## Projeto NeoBank Digital

### NeoBank Digital

Oferecemos toda nossa experiência e capacidades para cobrir 100% o projeto de criação de um banco 100% digital, desde os trabalhos necessários para a criação do

Business Plan e a geração da documentação para a obtenção da licença bancária da nova instituição financeira até a implantação, Serviço e realização da operação (BPO).

### Disposto a ser seu parceiro tecnologico

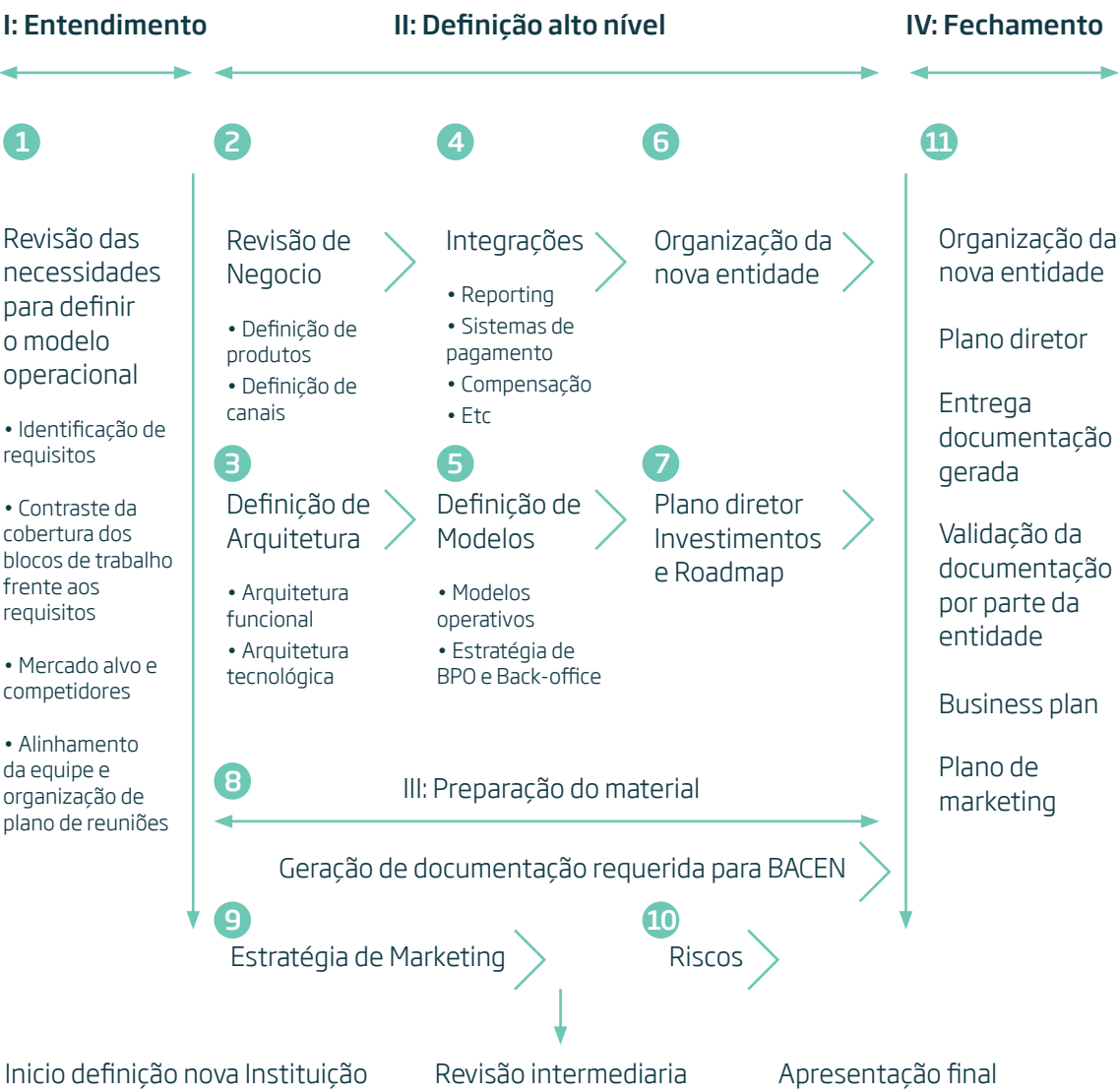
O lançamento de uma iniciativa como a criação de uma nova instituição financeira parte de uma primeira fase de diagnóstico e análise a fim de gerar o plano de negócios e obter a licença de operação bancária.

Para continuar com a fase de implantação para realizar um go to market rápido, Alavancamos os seguintes recursos:

- Implementação End-to-End
- Experiência selecionando terceiros de confiança
- Minimizando risco de Implantação e pós implantação
- Garantindo cumprimento normativo
- Outsourcing de operações e processos

A fase de consultoria estratégica é o pilar fundamental para a criação de um novo Banco

De forma ilustrativa detalha-se o plano de trabalho dentro da consultoria estratégica.

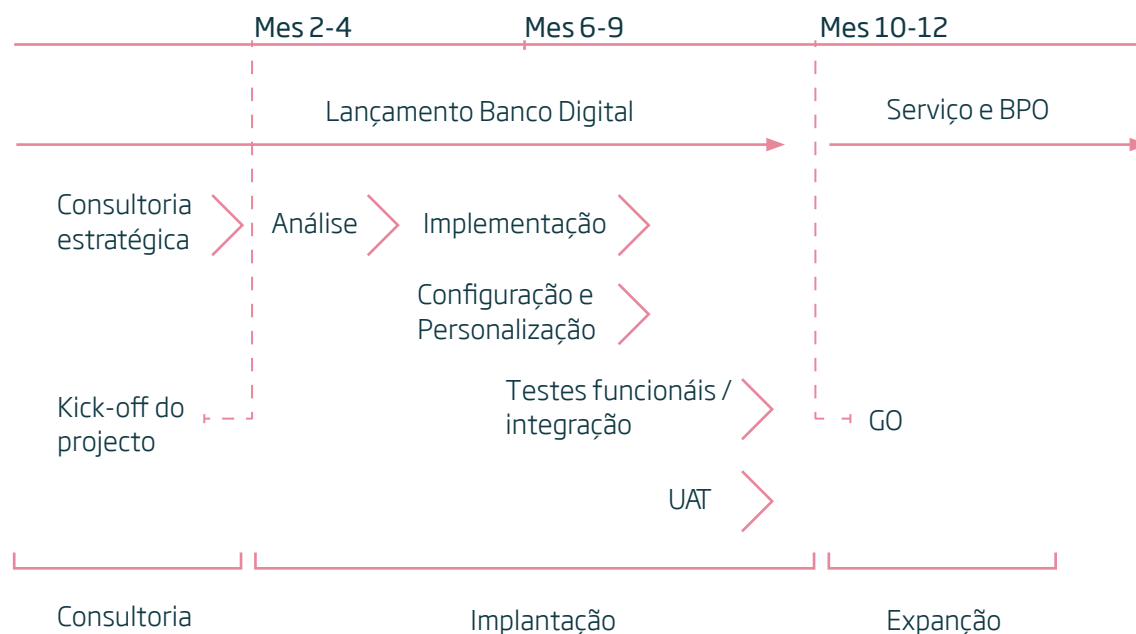


Nós temos os meios necessários para acompanhar o lançamento de um banco digital

Objetivos	Desafios	Meios
<ul style="list-style-type: none"><li>• Lançamento banco 100% digital.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacidade de comprometer-se linhas paralelas de trabalho.</li><li>• Foco em negócios, não na tecnologia.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Incorporação de Business Partners.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Viabilizar economicamente o crescimento do banco.</li><li>• Garantir o nível adequado de diferenciação.</li><li>• Estabelecer um marco para o crescimento e evolução de acordo com os objetivos de negócio.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Definição do Plano Estratégico.</li><li>• Assegurar cobertura funcional e operacional.</li><li>• Cumprimento de prazos e escopo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Metodologia de projeto consolidada e comprovada.</li><li>• Implementação do modelo de trabalho de gerenciamento de serviço e mudança.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Canais Indiretos.</li><li>• Canais Diretos.</li><li>• Crescimento contínuo.</li><li>• Certificação de que os objetivos do plano estratégico se encaixam na situação do mercado.</li><li>• Definir novas metas de crescimento.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Time to market de produtos alinhado com negocio.</li><li>• Produtos personalizados.</li><li>• Novos produtos e serviços em constante evolução.</li><li>• Tecnologia como um meio, não como um fim.</li><li>• Tem uma estrutura de serviço permitindo-lhe concentrar-se no negócio.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Confiabilidade, desempenho e disponibilidade da plataforma de serviços bancários.</li><li>• Capacidade de personalização e integração garantida pelo modelo</li><li>• incorporação de produtos fora do balanço.</li><li>• Linhas evolutivas e RoadMap .</li><li>• Modelo de Serviço maduro e estavel.</li></ul>

É um desafio com objetivos claros para superar

O speed-to-market é a base essencial dos novos bancos digitais



O início da operação de um novo Banco Digital começa com um processo de **Consultoria Estratégica**. Um período onde os nossos consultores especialistas trabalham com os responsáveis da instituição com o objetivo de desenvolver o modelo de negócio e processos operacionais.

O **Projeto de Implantação** deve ter em conta aspectos como configuração e personalização

da plataforma como itens críticos de negócio. Processo que finaliza com os testes funcionais e de usuário para o correto funcionamento do Banco.

O **início do serviço e da operação (BPO)** tem com objetivo manter evoluir a plataforma e operá-lo com qualidade e eficiência.

# Transformação em Banco Digital

## Transformação em Banco Digital

As instituições financeiras devem inovar constantemente para permanecerem competitivas em um ambiente de grande disrupção que pode ser uma grande ameaça ou uma oportunidade fantástica.

A **transformação digital** não é mais uma opção para os bancos e sim uma necessidade real. O setor está passando por uma transformação radical que é baseada em uma combinação de fatores:

**Novos canais** de relacionamento com o cliente (apps frente a agência tradicional).

**Alterações nos critérios de decisão dos consumidores**, não apenas buscando melhores condições financeiros, mas

também a melhor experiência possível no seu relacionamento com suas entidades que permitam ter opções personalizadas.

**Controle total** a partir do seu dispositivo móvel.

O lançamento de uma iniciativa como a transformação em um banco digital passa por uma mudança no modelo de negócio e processos operacionais da entidade. Minsait apoia-se na sua **arquitetura Omnichannel** e em seus **Digital Enablers** para alcançar tal transformação.

Na fase de implementação, alavancamos nas seguintes capacidades:

- Implementação End-to-End
- Experiência selecionando terceiros de confiança
- Minimizando risco de Implantação e implantação
- Garantindo cumprimento normativo
- Roadmap de plataforma
- Outsourcing de operações e processos

Dispostos a ser parte da mudança do modelo de negócio das entidades no sentido de sua transformação para o banco Digital



Compromisso de cumprimento de prazos

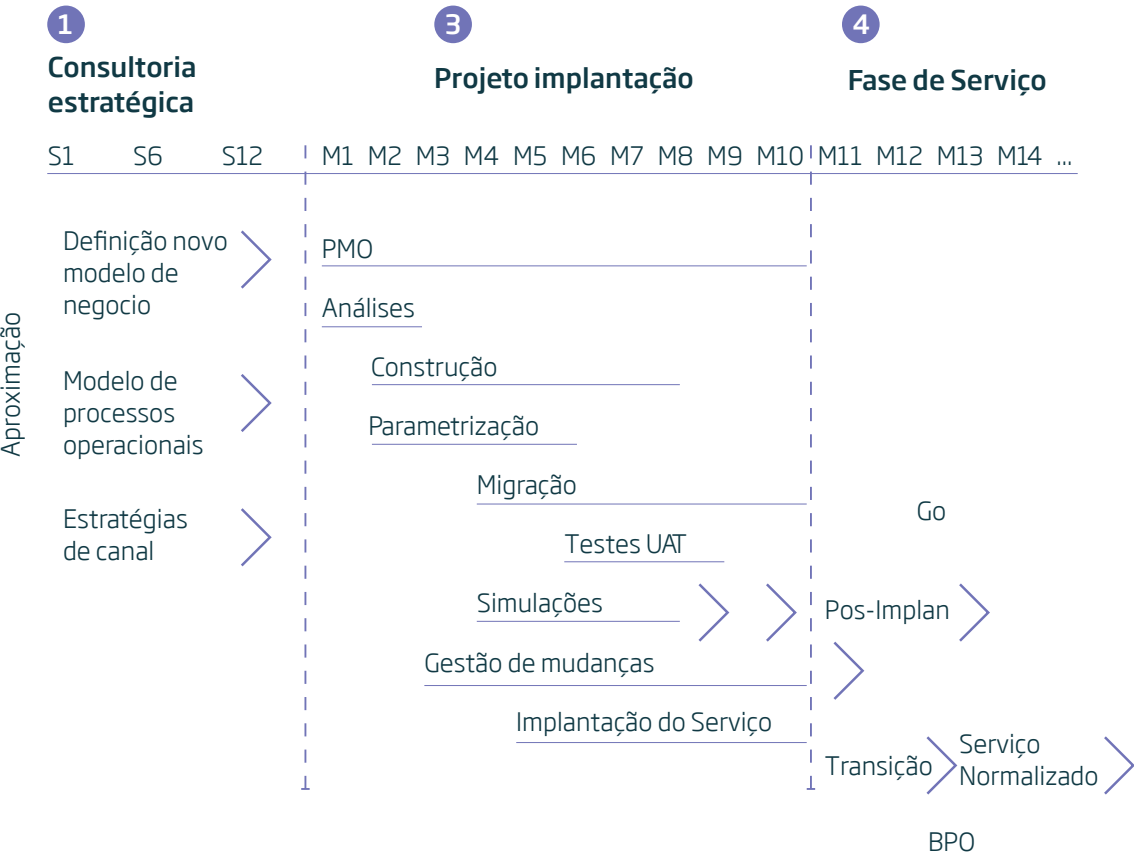
Alinhamos o plano de implantação aos objetivos estratégicos da entidade.



Etapas de Projeto

Análise detalhada	Revisão funcional de toda a operação da entidade.	Testes	Testes que permitem que a entidade verificar essa funcionalidade está em conformidade com os requisitos acordados.
Revisão da abordagem	Avaliação da abordagem para adoção de plataforma.	Start-up	Execução do plano de lançamento, bem como verificações de integridade, consistência e integridade dos dados.
Construção	Integração, parametrização da solução, desenvolvimento dos GAP's lacunas identificadas, etc.	Gestão de mudanças	Ordem e controle de aspectos fundamentais da mudança cultural na entidade.
Migração	Mapeamento de dados entre as plataformas de origem e destino, que estabelece critérios de alinhamento contábil e operacional.	Post Arranque	Ajuste da SLA previamente estabelecidas, refinamento dos procedimentos de gestão, monitoramento e controle.

Detalhe do Projeto



A **Consultoria Estratégica**, é um período onde os consultores especialistas trabalham com os responsáveis da entidade com o objetivo de desenvolver as estratégias de canal, no modelo de negocio e processos operacionais.

O **Projeto de Implantação** deve ter em conta que se deve adaptar a plataforma sempre que não se comprometam os objetivos críticos do negocio, temos a capacidade de incorporar novos modelos de processo de implantação deve basear-se na simplificação de processos operacionais.

O **Período de transição** começa em D+1 após o start, o serviço, inicia com todas suas linhas e com a medição completa dos indicadores de SLA. Estes indicadores são provisórios e deve ser ratificados ou alterados após a experiência do serviço na produção.

O **Suporte pos-implantação** tem como objetivo fortalecer as capacidades do serviço durante os primeiros meses da operação, reduzindo os tempos de atenção e resolução. Parte da equipe de Projeto de Implantação mantem-se ativa, como reforço a equipe de On Going, assegurando capacidade excedente e disponibilidade de todo o conhecimento.

# Experiência em migração de plataformas bancárias

Somos especialistas em realizar as substituições das entidades financeiras normalmente gerando um único **Projeto Gestão**, que **inclui a extração** do sistema atual, passando por transformação, carga e os **Balanceamentos**, tanto contábeis, como operacionais, qualitativos e quantitativos.

## Indicadores de Avaliação De Maturidade de Conversão:

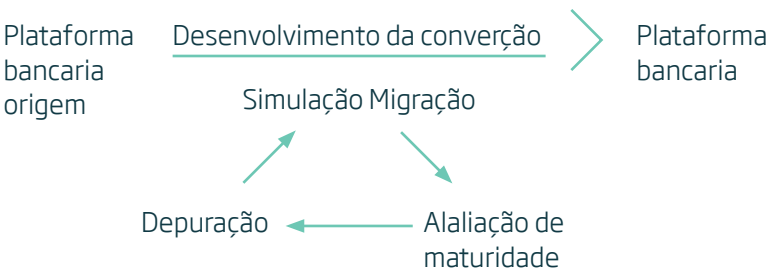
- Balanceamentos quantitativos
- Torneiras qualitativos
- Testes operacionais em ambiente simulado de produção
  - Replicação de operações reais em escritórios piloto
- Execução de processos massivos com dados migrados

## Plano de Migração

### PMO

- 1 Mapeamento de dados entre a origem e destino
- 2 Análise e desenho de processos de conversão de carga  
Análise e desenho de processos de conversão de descarga
- 3 Desenvolvimento de processos de carga  
Desenvolvimento de processos descarga
- 4 Desenho e ajuste do plano de migração
- 5 Testes e simulações

## Acompanhamento e Responsabilidade Integral



# 6 Conclusões



Nossa proposta é integral e diferenciada para abordar com sucesso os desafios colocados pelo setor

Em resposta aos desafios e oportunidades colocadas pelo mercado para as instituições financeiras, Minsait e Matera conjuntamente desenharam uma proposta de serviço abrangente. Esta proposta **baseia-se em uma plataforma Bancária Digital resultante da fusão dos pontos fortes de ambas as empresas**, permitindo que as instituições financeiras tradicionais transformem-se em empresas adaptadas ao novo ambiente digital e acelerem a criação de novas entidades nativas Digitais “NeoBanks”.



Graças a esta parceria estratégica, podemos lidar com todas as garantias, a execução de nossa proposta sendo elementos-chave:

- O conhecimento específico do mercado e da Legislação.
- Software tropicalizado e prontamente adequado a Legislação local, assim como conectados ao ecossistema bancário nacional.
- Ampla experiência em Bancos e em soluções para entidades financeiras em particular.
- Um portfolio de serviços integral com capacidade de execução end-to-end.
- Credibilidade e confiança do mercado.



“Com esta aliança disponibilizamos uma plataforma robusta e provada no mercado, com ampla experiência em soluções para entidades financeiras e Bancos em particular adaptada à legislação brasileira“



# Mark Making the way forward

---

Avda. de Bruselas 35  
28108 Alcobendas  
Madrid (España)  
T +34 91 480 50 00

[minsait.com](http://minsait.com)

minsait

An Indra company