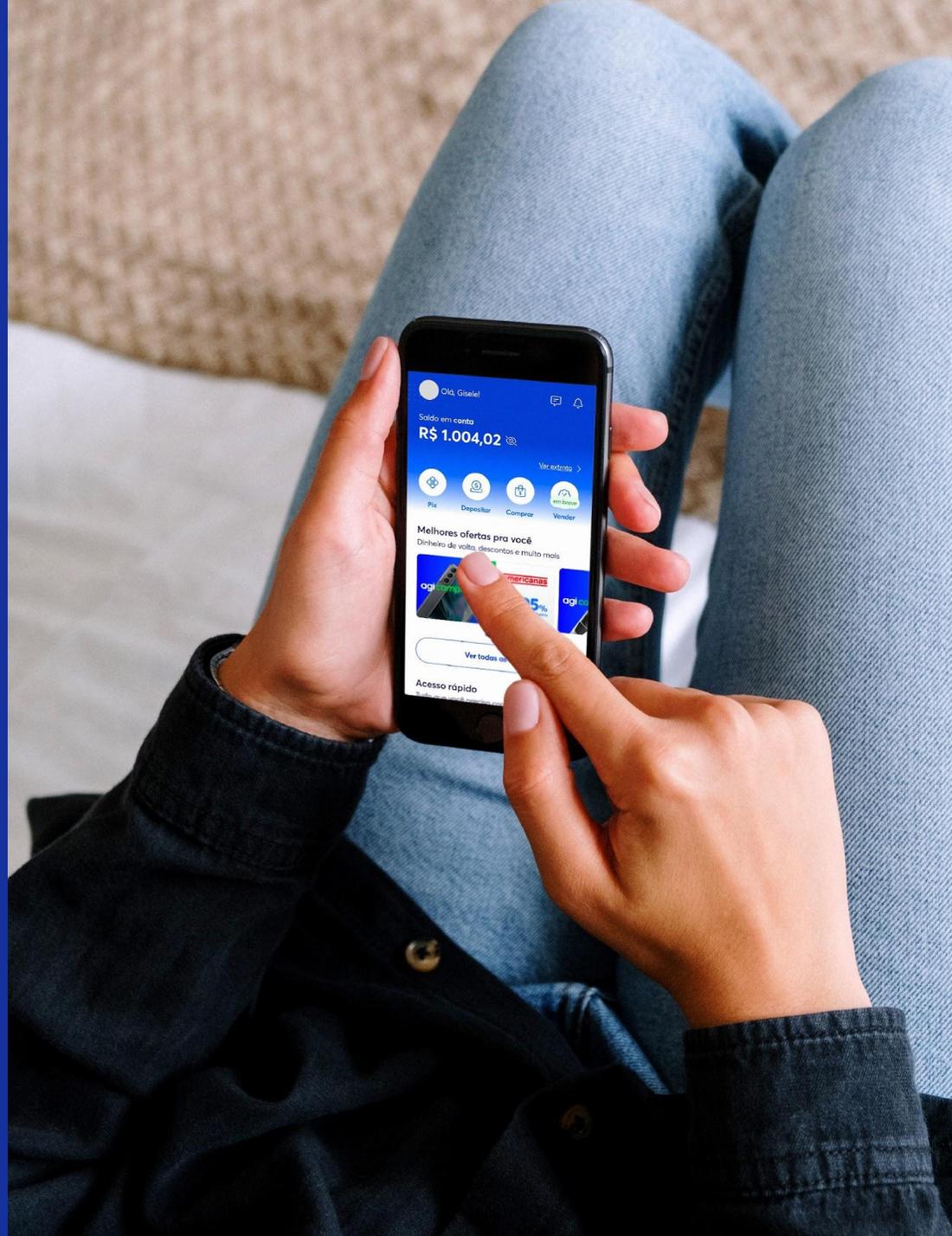




# Originação

Orquestração do processo de  
Venda de Produtos Financeiros no  
Banco Agi

agi





# Jean Robert Alves

- Trabalhando com desenvolvimento desde 2011
- Atuando como arquiteto no Agi desde 2017
- Camunda Champion desde o início de 2022



# nossa trajetória

**1.0** 2000 - 2010

## Nasce a startup

Correspondente de crédito consignado que se transformou no maior vendedor do produto no Brasil, originando R\$ 7,8 bilhões.

**2.0** 2011 - 2016

## Nos tornamos banco

Adquirimos licença bancária e ampliamos a nossa atuação no Brasil.

## Inovação

Inovamos ao transformar o número do celular do cliente em número da conta corrente e criamos a primeira solução de pagamento via QR Code, o Agi Pay.

**3.0** 2017 - 2020

## Oferta completa

Oferta completa  
Ampliamos o portfólio para uma oferta bancária completa. Nos tornamos pagador da folha do INSS, acessando mais de 36 milhões de beneficiários.

## Parceria estratégica

Recebemos o aporte de R\$ 400MM da Vinci Partners.

**4.0** 2021...

## Superapp

O Agibank vira Agi e passa a ofertar novos serviços e produtos: marketplace com cashback, seguros e investimentos.

## Agi Campus

Abrimos as portas da nossa nova sede em Campinas/SP.

**Número de lojas**

**38**  
(2011)

**435**  
(2017)

**687**  
(2020)

**879**  
(2021)

**1,4 mil**  
(2027)



# o que oferecemos?

## Crédito Consignado

---

Empréstimo de menor taxa, com desconto da parcela atrelada à folha de pagamento. Melhor e mais seguro pra todos.

## Crédito Pessoal

---

Empréstimo com parcelas fixas, debitadas no Agi ou em bancos conveniados.

## Crédito Pessoal FGTS

---

O cliente antecipa o saque aniversário do seu FGTS com taxa atrativa.

## Antecipação do 13º Salário

---

Empréstimo que antecipa para o cliente o valor referente ao seu 13º salário.

## Cartão Consignado

---

Disponível na função crédito, com parcela descontada diretamente da folha de pagamento, e com direito à linha de crédito de até 5% do valor do benefício.



# o que oferecemos?

## **Cartões**

---

Nas modalidades crédito, débito e múltiplo para compras no Brasil e no exterior, com limite estabelecido de acordo com o perfil do cliente.

## **O banco que o cliente recebe o salário ou benefício**

---

Com vantagens na contratação de crédito e 12 canais para realizar as transações que precisa: PIX, transferência, saque, consulta de saldo, etc.

## **Agi Compras**

---

São mais de 500 lojas parceiras pra realizar compras e até 35% de cashback (dinheiro de volta), além do serviço de recarga de celular.

## **Investimentos**

---

Mais de 650 opções entre renda fixa, variável, fundos, títulos públicos, remessas internacionais e câmbio delivery.

## **Seguros**

---

**Vida:** auxílio funeral e ressarcimento de despesas em medicamentos.

**Proteção Urbana:** morte acidental, invalidez, internação hospitalar, perda e roubo de cartão e smartphone.



# 12 canais de atendimento



SuperApp  
4,5 iOS | App Store  
4,4 | Play Store | Android



App do Consultor



Concessão de crédito  
100% digital  
WhatsApp e redes sociais



Mais de 880 lojas em todo o Brasil e mais de 3 mil consultores exclusivos focados na construção de relacionamento

# Venda de crédito Pré Originação (até 2017)

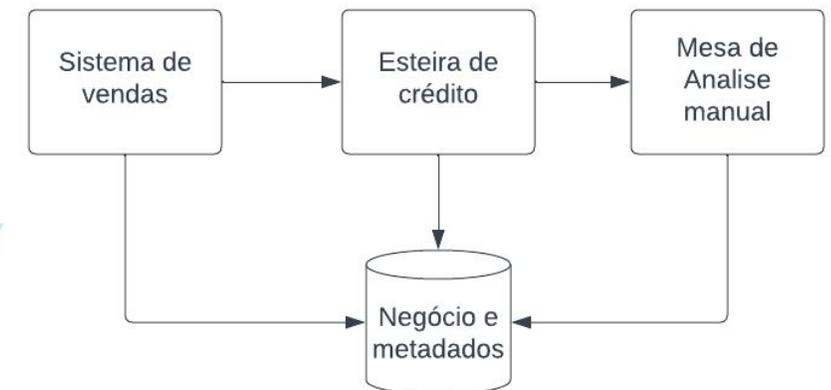


- ▶ Sistema de vendas monolítico em ASP.NET, contendo a lógica de todos os produtos.
- ▶ Front de vendas interno do sistema, sem exposição de APIs.
- ▶ Esteira de crédito responsável por simular e efetivar todos os produtos.
- ▶ Dados de negócio e fluxo na mesma base de dados.
- ▶ Workflow definido por ifs/elses em código e colunas no banco de dados.
- ▶ Serviço distribuindo de tempos em tempos as propostas para análise manual.

 Windows Server®

  
Microsoft  
SQL Server®

  
ASP.NET MVC



# Problemas do modelo antigo

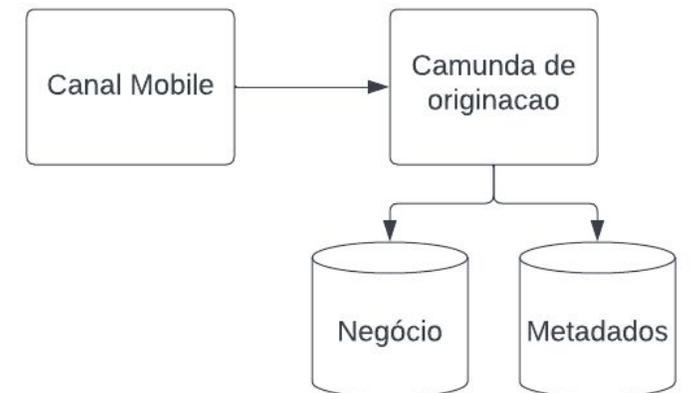


- ▶ Uma única equipe era responsável por todos os componentes e produtos, impossibilitando de paralelizar e priorizar backlog entre diferentes partes.
- ▶ Vendas apenas no canal loja, já que não havia API a ser exposta para outros canais.
- ▶ Por não ter workflow definido, apenas colunas de status atual, era comum termos “marretadas” alterando o status de alguma proposta, muitas vezes gerando inconsistências.
- ▶ Necessário “garimpar” código para descobrir os passos de cada fluxo.
- ▶ Tempo médio de atendimento e venda de um produto chegava a 2 horas.
- ▶ Escalabilidade comprometida por ser monolítico e com tecnologia dependente de servidores Windows.

# Originação 1.0 (2017 - 2019)



- ▶ Iniciamos o uso de BPM com o Camunda.
- ▶ Produtos conta corrente e cartão de crédito.
- ▶ Canal mobile banking (Android / iOS).
- ▶ Instalação do Camunda Standalone com um servidor para todos os processos.
- ▶ Gestão dos dados de negócio em base separada dos metadados de fluxo.



# Evoluindo...



## Benefícios

- ▶ Visibilidade do processo
- ▶ Fluxo bem definido impedindo alterações desordenadas
- ▶ Regras mapeadas em Tabelas de Decisão (DMNs) tornaram o processo mais dinâmico.
- ▶ Filas de tarefas humanas mais visíveis e gerenciáveis

## Pontos a melhorar

- ▶ Escalabilidade ainda comprometida por ter tudo em um único servidor
- ▶ Ainda um único time evoluindo e dando manutenção em todas as partes do processo

# Evolução da organização



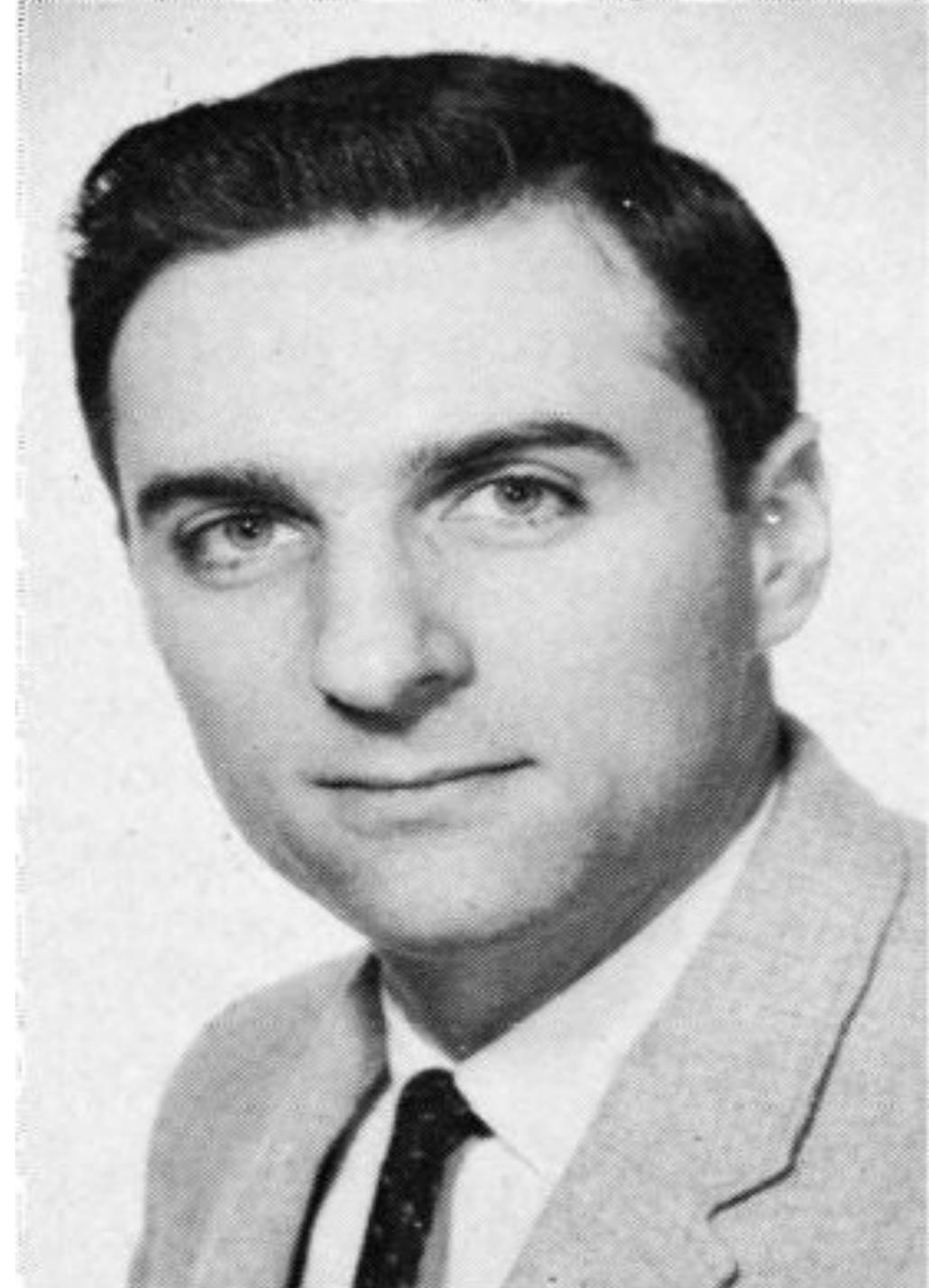
- ▶ Passamos a adotar um modelo de times menores, chamados de Squads.
- ▶ Cada time passa a ser responsável por uma pequena parte do negócio.
- ▶ Os times passam a utilizar diferentes tecnologias e possuem diversos perfis profissionais, dado os diferentes cenários.



# Lei de Conway

“As organizações que projetam sistemas são obrigadas a produzir projetos que são cópias das estruturas de comunicação dessas organizações”

- Melvin Conway (1967)

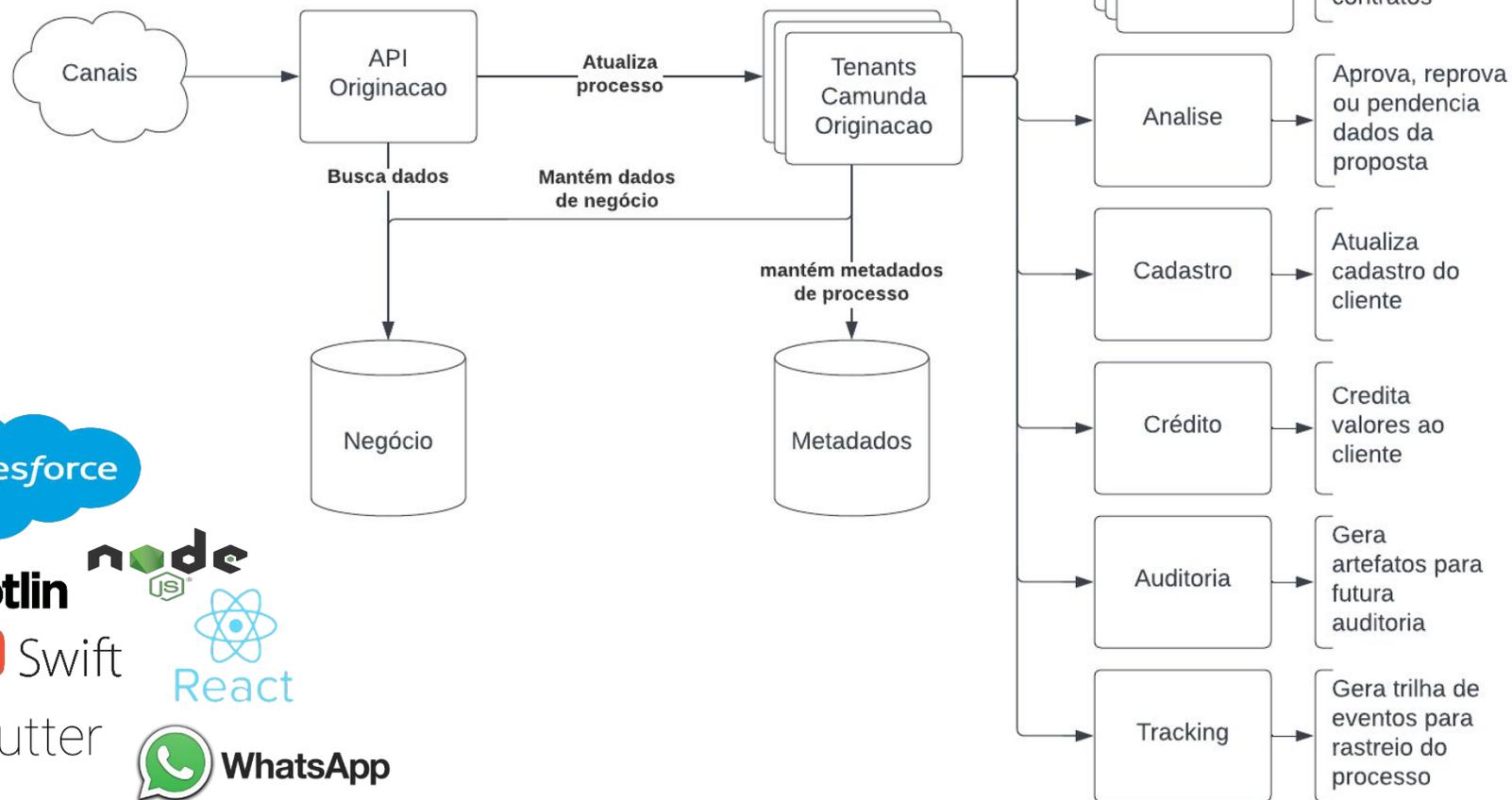


# Originação 2.0 (2019 - agora)



- ▶ Foco em ser omnichannel
- ▶ Atualmente atende 10 canais diferentes, dentre eles a Loja, Mobile Banking, Internet Banking, Whatsapp, Marketplace, etc.
- ▶ Ofertando até o momento 28 produtos distintos como Conta corrente, Cartão de crédito, Cartão consignado, Crédito Pessoal, Refinanciamento, Empréstimo Consignado, Seguro de vida, Antecipação de Saque FGTS, etc.
- ▶ Distribuído atualmente em mais de 30 projetos Camunda, dado a responsabilidade de cada equipe.
- ▶ Micro serviços rodando todos em Kubernetes na nuvem da AWS.
- ▶ Rastreamento de toda operação via eventos.
- ▶ Pontos de conexão dinâmica, permitindo o cadastro de novos produtos, regras e tipos de análise sem alteração do fluxo principal.

# Visão Geral da Originação 2.0



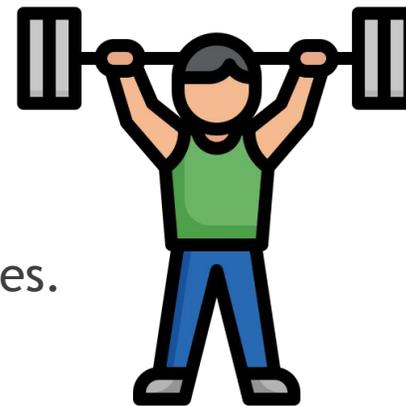
# Benefícios da Originação 2.0

- ▶ Desacoplamento do fluxo de telas de cada canal em relação ao fluxo de negócio em si, permitindo a utilização do mesmo em vários canais, para vários produtos.
- ▶ Equipes especializadas cada uma em apenas um pequeno contexto tendem a entender melhor o problema em suas mãos, gerindo seu próprio backlog de evolução e assim trazendo ganhos ao processo como um todo.
- ▶ Estratégia multitenant mitigando impacto entre os diferentes canais de venda
- ▶ Tempo médio de atendimento varia do cenário (produto x canal), indo de 1 minuto até o limite alvo de 30 minutos por venda.

# Benefícios específicos do Camunda

- ▶ Visibilidade e manutenção dos fluxos facilitada por termos o desenho ali, executável e sempre atualizado, unindo desenvolvedores e pessoas de negócio no mesmo entendimento.
- ▶ Aprendizado e evolução dos processos de forma mais natural, automatizando aos poucos cada parte do processo, derivando cada vez menos trabalho a tarefas humanas.
- ▶ Fácil gestão e visualização das filas de tarefas humanas.
- ▶ Processo dinâmico facilitando a adição de novos produtos através de sub processos.
- ▶ Poder aos desenvolvedores para utilizar as tecnologias que já conhecem.

# Como estamos...



- ▶ Média de 350K de Originações por mês nos últimos cinco meses.
- ▶ Pico de mais de 590K de Originações em um só mês.
- ▶ Mais de 80 deploys de desenho de processo feitos no Camunda principal.
- ▶ Mais de 200 Desenhos de processo ativos.
- ▶ Em todo 2022 até o momento, mais de 2.5M processos principais iniciados (Root process instances) e mais de 700M movimentações de processo (Flow nodes instances).
- ▶ Somente em Outubro/2022, mais de 330K processos principais iniciados (Root process instances) e mais de 85M movimentações de processo (Flow nodes instances).
- ▶ Mais de 30 outros projetos e equipes utilizando Camunda, além do principal.



# Perguntas?



 Jean Robert  
Alves



## Vamos crescer juntos?



[carreiras.agi.com.br](https://carreiras.agi.com.br)