

Pós-Graduação a distância

Transformação Digital com foco na

Experiência do Cliente

Disciplinas:

- 1) Fundamentos de BPM
- 2) Fundamentos de Transformação Digital e Intelligent Automation
- 3) Governança, Auditoria, Compliance e Riscos
- 4) Fundamentos de Customer Experience
- 5) Customer Experience & Customer Success
- 6) Management 3.0 & Gestão de Mudança Organizacional
- 7) Métodos Gameificados
- 8) Métodos Ágeis I
- 9) Métodos Ágeis II
- 10) Indústria 4.0: Tecnologias
- 11) Indústria 4.0: Cases, orientações e tendências
- 12) DevSecOps
- 13) Arquitetura de Integrações
- 14) Analytics
- 15) Transformação Digital com Experiência do Cliente: estratégias de implantação e cases
- 16) Humanidades

Ementas:

Disciplina 1 - FUNDAMENTOS DE BPM

BPM - Gerenciamento de Processos de Negócio, Conceitos básicos de BPM, visão geral do ciclo de vida típico de BPM pelo BPM CBOK, Visão de/por Processos, Modelagem de Processos com BPMN, Regras e Decisões. Visão *Inside out* e *Outside in*, foco do cliente e foco no cliente. Relação entre BPM e transformação digital. Relação entre BPM e *Intelligent Automation*. Relação entre BPM e

Customer Experience. Otimização de processos. ACM - *Adaptive Case Management*. Ferramentas BPMS e suas características. Estratégias de automatização de processos com soluções de BPMS, Regras e Decisões. Visão geral sobre a relação entre processos e arquitetura de integrações.

Disciplina 2 - FUNDAMENTOS DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E INTELLIGENT AUTOMATION

Entendendo mais profundamente a transformação digital e *Intelligent Automation*. Entendimento sobre inovação no contexto de transformação digital. Etapas da transformação digital. Estrutura organizacional na transformação digital (tribos, *squads*, guildas e *chapters*, por exemplo). TI Bimodal. Modelos de negócio dentro do contexto da transformação digital, *Intelligent Automation* e *Customer Experience*. *Business Agility*. A Evolução Industrial na sociedade recente. Indústria 4.0 versus Manufatura Avançada - Digitalização e Indústria 4.0. Sociedade 5.0. Relação entre Sociedade 5.0 e Indústria 4.0.

Disciplina 3 - GOVERNANÇA, AUDITORIA, COMPLIANCE E RISCOS

Conceitos e fundamentos de Governança Corporativa, Auditoria, *Compliance* e gerenciamento de riscos. Conceitos, modelos e padrões de Governança de TI. Atendendo a requisitos de *compliance* em desenvolvimentos ágeis. Modelos de maturidade. Gestão de níveis de serviços e indicadores. Utilização de OKR - *Objectives and Key Results* para medição de resultados de negócio. Conceitos, padrões e leis de gerenciamento da Segurança da Informação. Gestão e desenvolvimento de fornecedores. Bases legais para a disrupção digital.

Disciplina 4 - FUNDAMENTOS DE CUSTOMER EXPERIENCE

Fundamentos da experiência do cliente. Por que investir em *Customer Experience*. ROI a partir da visão da experiência do cliente. Conceitos básicos: personas, experiência do cliente, momentos da verdade, jornada do cliente, mapas de empatia. Mapeamento da Jornada do Cliente. *Customer Success*. *Cases*. *Design Thinking*.

Disciplina 5 - CUSTOMER EXPERIENCE & CUSTOMER SUCCESS

O que é o *Customer Success*. Matriz de Experiência e Sucesso do cliente. Pesquisas de Satisfação e feedbacks de cliente. *Customer Experience* dentro da transformação digital. Engajamento. Aprofundamento do entendimento, definição e trabalho com personas. As vantagens de um bom gerenciamento de problemas. *Customer Success*. Pesquisa de percepção de valor do cliente,

ouvidoria e capacitação do cliente. Diferenças entre *Customer Success* e *Customer Success*. NPS - net promoter score e outras métricas. Gerenciamento do *Customer Success*. Alinhamento com as ações e processos da empresa.

Disciplina 6 - MANAGEMENT 3.0 & GESTÃO DE MUDANÇA ORGANIZACIONAL

Entendimento sobre o que é e como praticar o modelo de gestão e liderança *Management 3.0* alinhado à transformação digital e processos colaborativos. Gestão de mudança organizacional. Cultura organizacional e sua influência na mudança organizacional e transformação digital. Gestão de times. Principais fatores, elementos e pré-requisitos da mudança. Resistências e riscos para a mudança organizacional. Fatores de sucesso para a mudança organizacional. Principais passos para realizar a mudança organizacional.

Disciplina 7 - MÉTODOS GAMEFICADOS

Introdução à gameficação. Tipos de gameficação. O que são jogos dos negócios. Fundamentos para gameficação. Habilidades centrais para gameficação. Tipos de jogos dos negócios. Aplicações da gameficação dentro da organização em um contexto de transformação digital. Métodos gamefificados. Como definir e integrar a gameficação na organização. Jogando os jogos dos negócios.

Disciplina 8 - MÉTODOS ÁGEIS I

Conceito de métodos ágeis. *Agile* - O Movimento Ágil. Exemplos de métodos e ferramentas de agilidade aplicadas à transformação digital. *Scrum*. *SAFe (Scaled Agile Framework)*. *Large Scale Scrum (LeSS) Framework*. Metodologia Kanban. *Lean Inception*.

Disciplina 9 - MÉTODOS ÁGEIS II

Lean StartUp. Conceito de MVP (Mínimo Produto Viável). Implantação do MVP na organização. *Design Sprint*. Aprofundamento das informações e tendências. Cases práticos e estudos de casos.

Disciplina 10 - INDÚSTRIA 4.0: Tecnologias

Entendimento sobre as Tecnologias envolvidas e de suporte para a Indústria 4.0 e Sociedade 5.0 (robótica, IoT, inteligência artificial, *cloud computing*, *blockchain*, realidade mista, borda empoderada, drones, dentre outras possíveis). Fundamentos sobre *Robotic Process Automation* -

RPA. Ferramentas de RPA. CoE RPA - *Center Of Excellence* in RPA.

Disciplina 11 - INDÚSTRIA 4.0: Cases, orientações e tendências

Estudo de casos práticos de aplicação das tecnologias, suas principais características e desafios. Como escolher e avaliar ferramentas para o negócio. Mudanças previstas no ambiente de trabalho dentro da Sociedade 5.0.

Disciplina 12 - DEVSECOPS

Entendimento dos conceitos DevSecOps e DevOps. Importância e aplicabilidade de DevSecOps na Transformação Digital. Práticas de DevSecOps - Integração Contínua (CI) e Entrega Contínua (CD). Qualidade de produtos. Automação de testes. Ferramentas e plataformas DevSecOps (GitLab, etc.). Estudo de casos.

Disciplina 13 - ARQUITETURA DE INTEGRAÇÕES

Entendimento do conceito de arquitetura de integrações e sua importância no alinhamento da TI com o negócio. Importância e opções. Arquitetura de software. Governança SOA. Outras formas de integrações e principais técnicas. Cuidados e riscos. Benefícios. Definições de modelos de arquiteturas envolvendo micro serviços, gerenciadores de API's. Relação entre processos e arquitetura de integrações. Como gerenciar a arquitetura de integrações escolhida e implantada pela empresa.

Disciplina 14 - ANALYTICS

Introdução de conceitos de análise de dados e informações para prover conhecimento de negócio e suportar decisões estratégicas. Principais técnicas como modelagem estatística, previsão, *data mining*, *natural language processing* (NLP). Abordagem de conceitos de *Big Data*, *Business Intelligent* (BI) aplicados a exemplos de uso em aplicações, seus riscos e possíveis problemas.

Disciplina 15 - TRANSFORMAÇÃO DIGITAL COM EXPERIÊNCIA DO CLIENTE: estratégias de implantação e cases

Objetivo da implantação planejada da transformação digital nas organizações considerando a experiência do cliente. Auto-avaliação sobre as necessidades e nível de digitalização da empresa. Requisitos e perfis. Fatores de sucesso. Planejamento para implantação e evolução da

transformação digital e organização do foco do cliente. Execução do planejamento. Aprendizagem no negócio em transformação digital e experiência do cliente: ciclo de melhorias e evolução do negócio. Métricas e formas de acompanhamento.