

Case de sucesso

- Fundado em 2003, com sede no Recife, destaca-se por ser **um dos maiores grupos privados de educação** do Brasil;
- Líder nas regiões Norte e Nordeste em número de alunos matriculados, com **presença marcante** em 26 estados e no Distrito Federal;
- Operações realizadas com 6 marcas distintas, que **atendem cerca de 180 mil pessoas e agregam aproximadamente 11 mil colaboradores**;
- O Centro de Serviços Compartilhados (CSC) do Grupo foi estruturado em 2014 **visando a otimização estratégica do negócio e a consolidação da jornada de transformação digital** tanto para as atividades de backoffice quanto para a prestação de serviços acadêmicos. Com o CSC, **mais de 95% dos processos desempenhados pelos estudantes são viabilizados pelo Portal do Aluno**, e já foram implantadas mais de 100 ações na jornada de transformação digital.

Principais **desafios**:

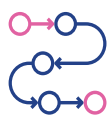
- Em 2018, com o desejo de expandir o Centro de Serviços Compartilhados para todas as unidades do Grupo, era importante **contar com uma ferramenta que contribuísse de maneira relevante na transformação digital**, integrando-se ao projeto de robotização de processos (RPA), que já estava em andamento;
- Necessidade de **estruturar novos processos** no CSC, com formulários online e viabilização de interações, a fim de **agregar ainda mais valor ao dia a dia de colaboradores e estudantes**;
- Intenção estratégica de migrar de uma ferramenta de Workflow para uma solução BPMs, que **trouxesse o usuário da plataforma como parte relevante de cada processo**.

Principais **razões** pelas quais nos escolheram:

Grande adequação da plataforma às premissas definidas para a avaliação e escolha da solução:

- Capacidade de integrar-se ao projeto de RPA;
- Disposição para entregar valor e **otimizar as experiências** oferecidas aos usuários;
- Estrutura para **promover a automação e o controle de processos de ponta a ponta**.

Principais resultados



Nossa plataforma **orquestra todos os macroprocessos digitais** do grupo, integrando-se ao Portal do Aluno, ao ERP, e ao projeto de RPA;



São mais de **140 processos implementados em 18 meses**, trazendo **agilidade, produtividade, aprendizado e valor** em diferentes áreas;



Nos **41 processos** que envolvem os estudantes, já foram realizadas **mais de 150 mil solicitações**;



Nos **110 processos de Backoffice**, foram abertas **mais de 95 mil instâncias**;



No primeiro ano de projeto, analisando 17 processos oferecidos aos alunos e medindo o tempo médio de atendimento, **foi identificado um ganho de 50% - de 10 para 5 dias**. Com isso, a equipe também **economizou mais de 15 mil horas ao ano**, mantendo o foco em **atividades cada vez mais estratégicas**.

Palavras de quem confia



Mirtile Verçosa,
Gerente de serviços
do Grupo Ser
Educatonal.

“A plataforma da Lecom **agregou diretamente no conceito de compartilhamento de serviços** que adotamos e que constitui um grande diferencial do nosso grupo. **Com a solução BPMs, otimizamos a experiência** dos colaboradores e dos alunos por meio de **automações que permitem a interação de informações entre a ferramenta e o ERP da nossa empresa**. Assim, conseguimos oferecer serviços de maneira muito **mais assertiva, produtiva e interativa**, contando com dados estruturados disponíveis na ferramenta”.



Lecom

o sentido da transformação

www.lecom.com.br
