

BEM-VINDOS AO

ănima day
2019

COI

Motivadores

**Melhoria da usabilidade
e agilidade das análises
nos feirões**

**Aumento de
produtividade
dos operadores, com
automação e
padronização das
Análises**

**Aumento da conversão
de candidatos COI**

2019/2 vs 2018/2

6% >

Conversão

Lead Time
40% <

Melhoria de performance

APP – Vestibular Online

Criar novo canal de vendas que possibilite o ingresso 100% Online dos nossos candidatos

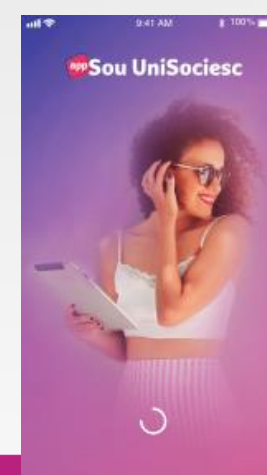
Objetivo

Vestibular ENEM ou Prova Online Da Inscrição à matrícula via Aplicativo Mobile

Entrega

0,7% >

Conversão



ânima day
2019



USJT



UNI-BH



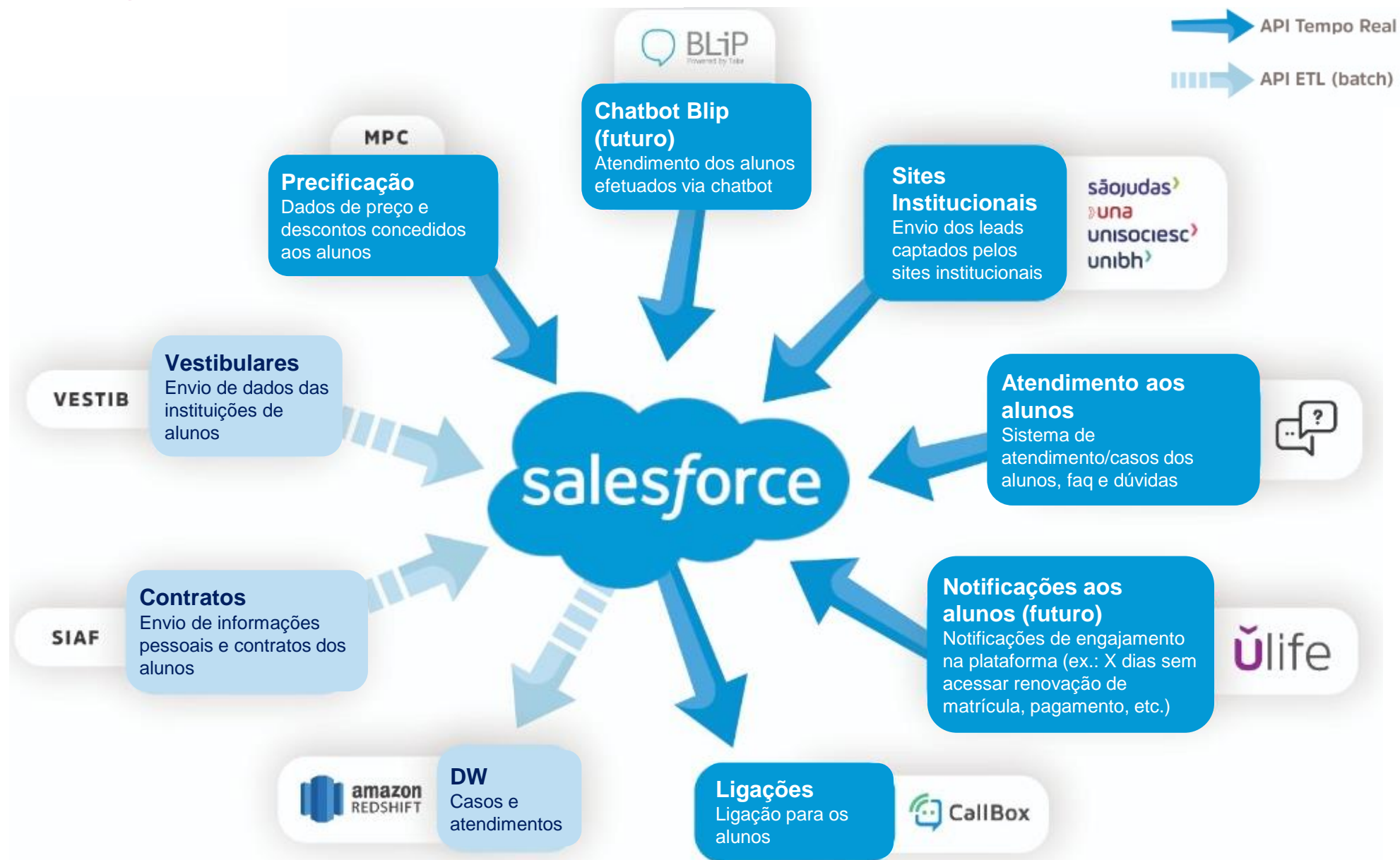
UNA



UNISOCIESC

CRM (SalesForce)

Integrações Salesforce





37% >

Ligações únicas

13% >

Produtividade central de Vendas

56% >

Produtividade por operador

Considerando a média de 86 operadores ativos em 2018 e 62 em 2019.

Ingressar

Produto Campanhas Comerciais

Lista de Campanhas

Filtrar Campanhas

Filtrar por status da campanha

Cadastrada, Ativada

Buscar

Status	Vigência	Nome da Campanha	Abrangência	Período	SIAF	Detalhes
Cadastrada	10/ago/2019 a 12/ago/2019	Matrícula	SOCIESC (15/15)	2019/2	Sucesso	→
Cadastrada	10/ago/2019 a 12/ago/2019	Matrícula	UNA (23/23)	2019/2	Sucesso	→
Ativada	07/ago/2019 a 09/ago/2019	Matrícula	SOCIESC (15/15)	2019/2	Sucesso	→

Resultados da Campanha

Matriculados: 7 Aptos: 3.455 Insritos: 9.388

Título Exibido no Boleto: Matrícula	Nível de Ensino: Graduação	Benefício na Matrícula: 65%	Conversão: 0,20%
Período Letivo: 2019/2	Tipo de Entrada: Enem, Vestibular	Iseção na 2ª Mensalidade: Não	Impacto na Meta: 0,16%
Impacto na Receita: 10,83%	Custo por Conversão: R\$ 726,98	Desconto Aplicado: R\$ 5.088,85	

NOME DA CAMPANHA

Matrícula

STATUS

Ativada

Status SIAF

Sucesso

FINALIZAR CAMPANHA

Características da Campanha

ABRANGÊNCIA: SOCIESC: Balmário Camorê - SC, Blumenau - SC, Boa Vista - SC, Contimênto - SC, Florianópolis - SC, Itajaí - SC, Marquês de Olinda - SC, Palácio Avenida - PR, Park Shopping - SC, Pinheirinho - PR, Rio do Sul - SC, São Bento do Sul - SC, São José - SC, Verde - SC

VIGÊNCIA 07/ago/2019 a 09/ago/2019	PERÍODO LETIVO 2019/2	NÍVEL DE ENSINO Graduação	TIPO DE ENTRADA Vestibular, Enem
BENEFÍCIO NA MATRÍCULA 65%	2ª MENSALIDADE Não Isento	TÍTULO EXIBIDO NO BOLETO Matrícula	

Resultados da Campanha

Matriculados: 7 Aptos: 3.455 Insritos: 9.388

TAXA DE CONVERSÃO 0,20%	IMPACTO NA META 0,16%
DESCONTO APLICADO R\$ 5.088,85	CUSTO POR CONVERSÃO R\$ 726,98
	IMPACTO NA RECEITA 10,83%

Histórico de Alterações

07/ago/2019 00:00 - Campanha Ativada
05/ago/2019 18:08 - Sincronização com SIAF realizada com sucesso
05/ago/2019 18:07 - Inscrição sincronizada
05/ago/2019 18:06 - Criação da Campanha por matrícula.atmimo

SALVAR EM PDF

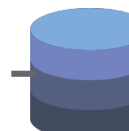
FACHADA

Estatísticas

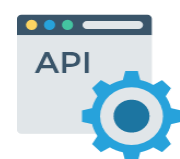


DW

Campanhas



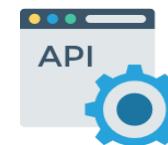
Oracle



Campanha



Tabela de preço



Dados SIAF

Valor:

Eficiência Operacional

Problema:

Área usuária leva 16h em média para criar 1 campanha no SIAF

Resultado:

Utilizando o produto, 1 campanha é criada em 1m.

189 campanhas criadas:
 $189 \times 1m = 3h$

Eficiência de ~10000%

Rematrícula



Disciplina indisponível

Falta de vaga



A saga do aluno

facebook®



Por que você parece tão chateado? Eu respondo, era para me matricular no segundo semestre, porém fui matriculado no terceiro. Vou na faculdade e falo com o coordenador e ele me diz que não poderia fazer nada, volto no caa e eles me dizem que tinha que abrir um protocolo de matrícula duvida, tendo em vista que já abri ele uma vez e esperei 6 dias para uma solução errada. Já vou t3r perdido duas semanas de aulas até sexta. Obrigado São Judas, e grupo Anima(desanima).

Curtir · Responder · 3 · 22 de fevereiro às 20:59



Unibh mais uma vez me dando dor de cabeça . Hoje é o último dia de rematricula e ainda não liberaram a minha. Infelizmente não recomendo a unibh pra ninguém. Só dá problema . Já paguei os boletos, já liguei , já abri matricula dúvida e NADA.

Curtir · Responder · 25 de janeiro às 11:47



...foco em processos!



Lead time

30 dias

Assertividade
no processo

7,7%

TMA

3,59 dias

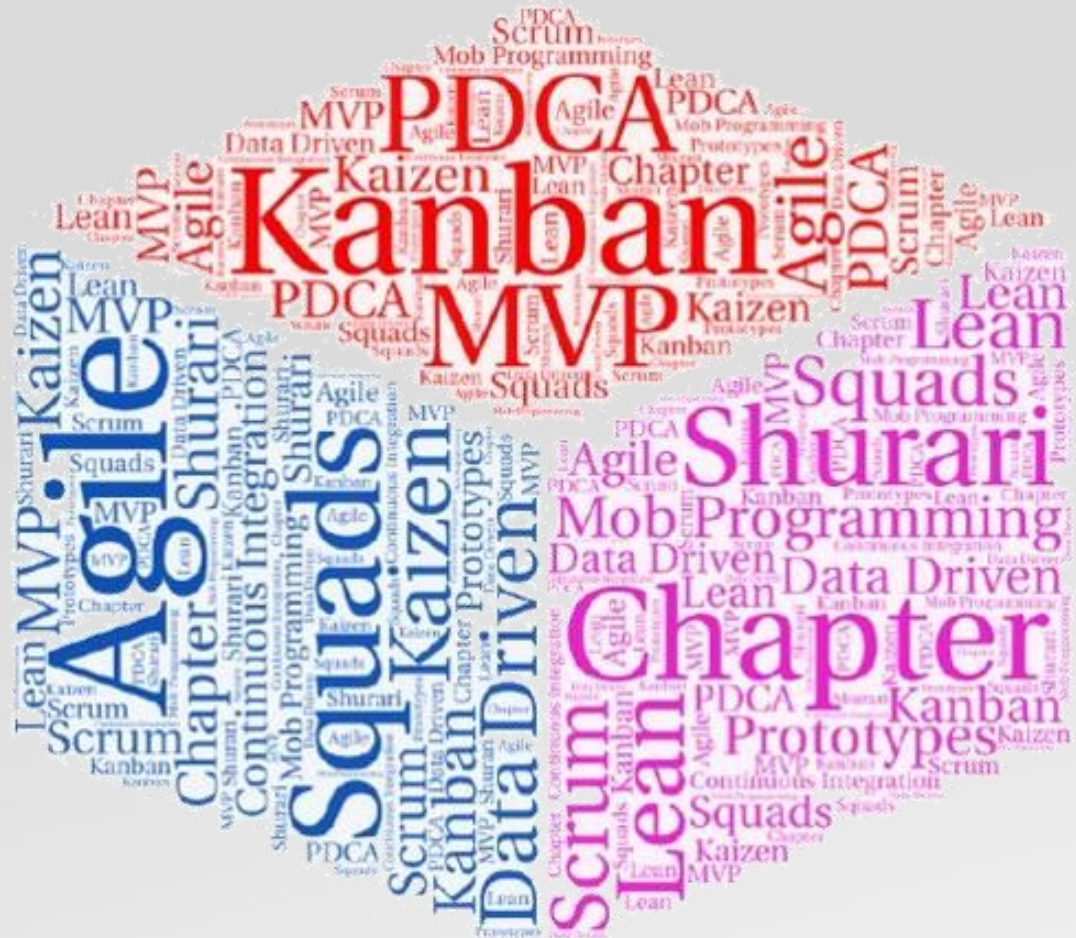
35% de
alunos
impactados

% de
respostas no
prazo

81%

Mudança de mindset...





**Evolução com foco
no aluno...**





**107 MIL
ALUNOS**

2018/02

Estratégia de
Soft Launch

Monitoramento
da jornada do
aluno

Início da
avaliação NPS

MVP da
rematrícula

2019/01

Compra online
de disciplinas

Atendimento
chat

Antecipação
de erros
(Poka Yoke)

Novo processo
de confirmação
de disciplinas

2019/02

Experimento
Equivalência

Experimento
acordo online

Relatório de
pendências

Integração
Sales Force



Sua rematrícula está pronta. Se precisar, você pode alterar, clicando no botão "Alterar disciplinas e horários", respeitando as regras que vamos te apresentar ao longo do processo.

ALTERAR DISCIPLINAS E HORÁRIOS

ENVIAR COMPROVANTE POR E-MAIL

Horário	Segunda Feira	Terça Feira	Quarta Feira	Quinta Feira	Sexta Feira	Subado
19:00 - 20:50h		✓ Fenômenos de Transporte (ECV11AN-CMA)	✓ Materiais de Construção (ECV11AN-CMA)	✓ Estatística e Probabilidade (ECV11AN-CMA)	✓ Fenômenos de Transporte (ECV11AN-CMA)	
19:50 - 20:40h		✓ Fenômenos de Transporte (LCV11AN-CMA)	✓ Materiais de Construção (LCV11AN-CMA)	✓ Estatística e Probabilidade (LCV11AN-CMA)	✓ Fenômenos de Transporte (LCV11AN-CMA)	
20:55 - 21:45h		✓ Resistência dos Materiais (ECV11AN-CMA)	✓ Resistência dos Materiais (ECV11AN-CMA)			
20:55 - 21:45h		✓ Projeto Interdisciplinar - 4A (ECV11AN-CMA)	✓ Materiais de Construção (ECV11AN-CMA)		✓ Estatística e Probabilidade (ECV11AN-CMA)	
21:45 - 22:35h		✓ Projeto Interdisciplinar - 4A (LCV11AN-CMA)	✓ Materiais de Construção (LCV11AN-CMA)		✓ Estatística e Probabilidade (LCV11AN-CMA)	

Créditos selecionados: 21

Legenda

- ✓ Disciplina confirmada com sucesso
- ✗ Aguardando confirmação de rematrícula
- 🕒 Disciplina com fila de espera
- 📅 Disciplinas por data
- 🌈 As cores nos cards servem para diferenciar as disciplinas

Disciplinas matriculadas

✓ Estatística e Probabilidade	ECV11AN-CMA FCV11AN-CMA	Ensino à distância Teórica	Engenharia Civil Engenharia Civil	Online Semanal	Sem data específica Ver datas das aulas
✓ Fenômenos de Transporte	ECV11AN-CMA	Ensino à distância	Engenharia Civil	Online	Sem data específica
✓ Materiais de Construção	ECV11AN-CMA ECV11AN-CMA	Ensino à distância Teórica	Engenharia Civil Engenharia Civil	Online Semanal	Sem data específica Ver datas das aulas
✓ Projeto Interdisciplinar - 4A	ECV11AN-CMA ECV11AN-CMA	Ensino à distância Estudos independentes	Engenharia Civil Engenharia Civil	Online Por data	Sem data específica Ver datas das aulas
✓ Resistência dos Materiais	ECV11AN-CMA	Teórica	Engenharia Civil	Online	Ver datas das aulas

VAMOS L

CHEGOU A HORA DA
REMATRÍCULA!Acompanhe o
passo a passo

Nossos resultados...

"Processo de rematrícula melhorou bastante, está super rápido e prático!!!"

"Muito bom! Primeira vez que não tive nenhum problema"

Aumento de **12%**
Twitter
de matrículas no D10

de **35%**

para **8** dia

Ganho de
eficiência
operacional

20%

NPS

35

para **2,01** dias



Relacionamento com Alunos

ANTES DA REMATRÍCULA

Negociação de débitos

- Cálculo **manual**
- 1 condição para todos os alunos
- TMA **40 min**

:(

NOVA REMATRÍCULA

:)

DEPOIS DA REMATRÍCULA

Volta às Aulas

- **Filas** de atendimento
- Falta de **autonomia** dos canais
- Falta de **conexão** entre canais

:(

SISTEMA DE NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS

- **Flexibilidade** de campanhas por perfil
 - Mais de uma **opção** para cada aluno
 - Possibilidade de **simulações**
 - Atendimento **simples e ágil**
-)

negociar

CNPJ do aluno:

UnibH

UNABetim

PoliGoi

Rafaela de Souza da Silva

Responsável: Próprio aluno

Status/RA: Ativo (11999955) Remanejado (11871155) Ativo (11333655)

Títulos vencidos: 6

Ativo (11999955) - Ciências Biológicas - Burtitis - Manhã

Remanejado (11999955) - Administração - Burtitis - Noite

Ativo (11333655) - Medicina - Burtitis - Diurno

Débitos do aluno

<input type="checkbox"/>	Periodo	Parcela	Matrícula	Tipo	Valor original	Juros	Multa	Total	Vencimento
<input type="checkbox"/>	2018/02	1	11336655	Finan.	R\$ 935,00	R\$ 1,879	R\$ 5,893	R\$ 952,89	08/10/2018
<input type="checkbox"/>	2018/02	2	11336655	Finan.	R\$ 935,00	R\$ 2,321	R\$ 4,773	R\$ 949,89	05/11/2018
<input checked="" type="checkbox"/>	2018/02	3	11871155	Finan.	R\$ 935,00	R\$ 2,114	R\$ 4,734	R\$ 949,45	07/12/2018
<input checked="" type="checkbox"/>	2019/01	1	11999955	Finan.	R\$ 1034,65	R\$ 3,688	R\$ 6,198	R\$ 1056,60	06/01/2019
<input checked="" type="checkbox"/>	2019/01	2	11999955	Finan.	R\$ 1034,65	R\$ 4,553	R\$ 6,514	R\$ 1054,15	09/02/2019
<input checked="" type="checkbox"/>	2019/01	3	11999955	Aviso	R\$ 1034,65	R\$ 2,984	R\$ 5,138	R\$ 1051,63	06/03/2019
	Total				R\$ 5.215,06	R\$ 3,751	R\$ 33,70	R\$ 5.317,00	

Histórico de acordos

Simulação do acordo

Divida total

R\$ 5.317,00

Total selecionado

R\$ 5.317,00

Benefício

Até R\$ 1000

Volta desconto condicionado

R\$ 55,00

Desconto Juros

50% = R\$100,00

Desconto Multa

50% = R\$100,00

Total de Descontos

R\$255,00

Campanhas disponíveis

À vista

- Pagamentos à vista
- Parcelas: Boletô (1x), Crédito Web (1x), Crédito Presencial (1x), Cheque (1x)
- Volta Descontos: Sim
- Desconto Juros: 100%
- Desconto Multa: 100%
- Mínimo Entrada: 0%

Acima de R\$1000

- Parcelas: Boletô (9x), Crédito Web (12x), Crédito Presencial (12x), Cheque (9x)
- Volta Descontos: Sim
- Desconto Juros: 50%
- Desconto Multa: 100%
- Entrada Mínima: 30%

Pagamento sem juros

- Parcelas: Boletô (10x), Crédito Web (12x), Crédito Presencial (12x), Cheque (10x)
- Volta Descontos: Sim
- Desconto Juros: 50%
- Desconto Multa: 100%
- Entrada Mínima: 0%

Condições de pagamento

Entrada

R\$550,00

Forma de Pag.

Selecione

Parcelas

4

Vencimento

Dia 20

Calcular

*Entrada Mínima: R\$500,00

O aluno não fechou acordo? Conte um pouco sobre o atendimento.

☐ Precisa analisar melhor ou confirmar o valor com o responsável
 ☐ Quería os descontos de volta

☐ Quería dividir de mais vezes
 ☐ Está com problemas financeiros

☐ Quería redução em juros/multa
 ☐ Outro:

Enviar

Forma

Boletô

Parcelas

4

Taxa de Parcelamento

4% = R\$42,40

Valor Total a Pagar

R\$1232,40

Valores	Vencimento
1ª R\$ 1329,00	20/01/2019
2ª R\$ 1329,00	20/02/2019
3ª R\$ 1329,00	20/03/2019
4ª R\$ 1329,00	20/04/2019
5ª R\$ 1329,00	20/05/2019

Gerar acordo

50%

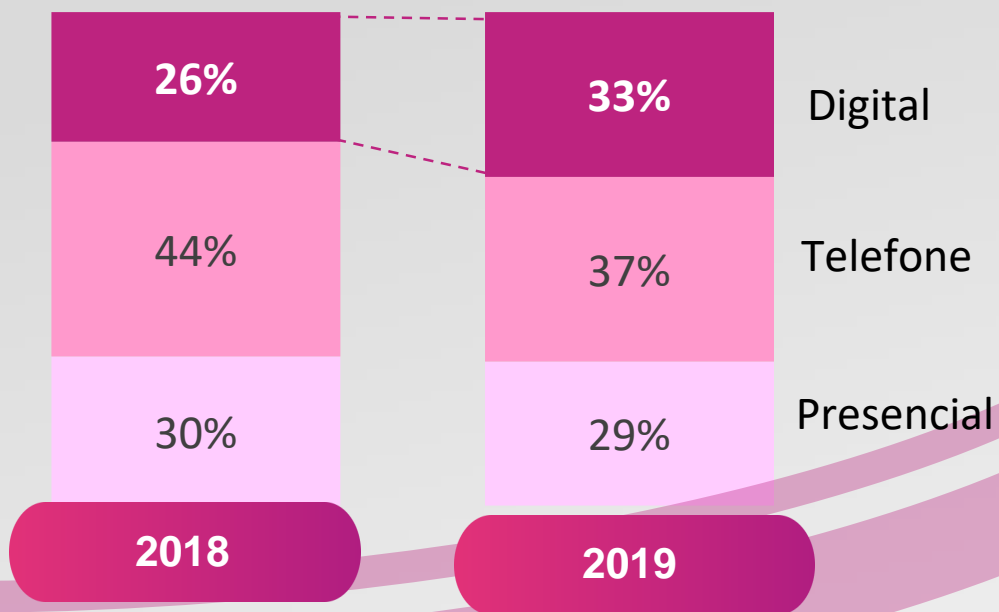
de redução no
tempo médio de
atendimento

30%

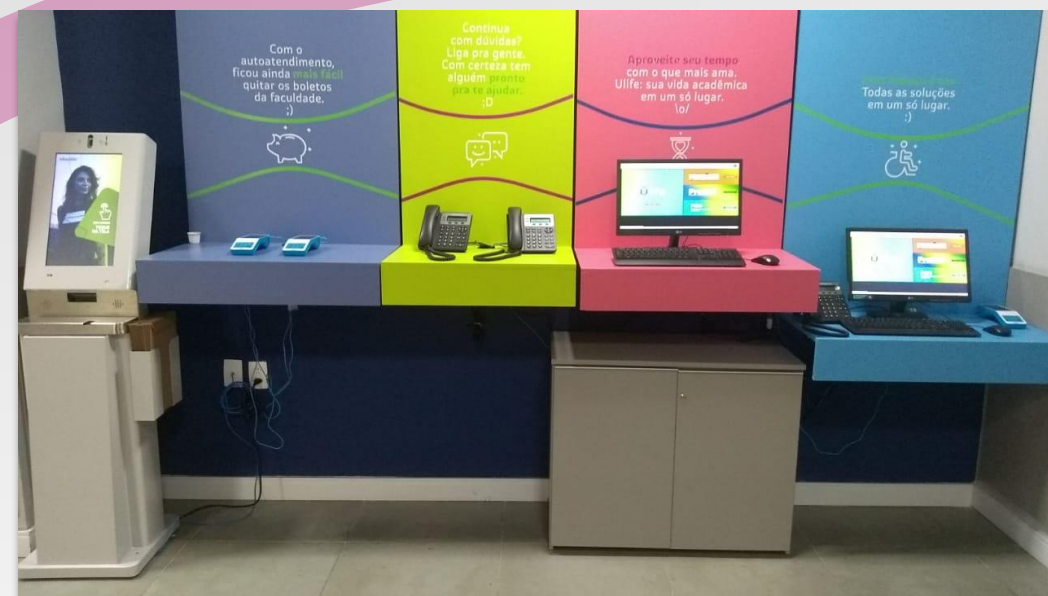
de aumento no
ticket
recuperado por
aluno

ănima day
2019

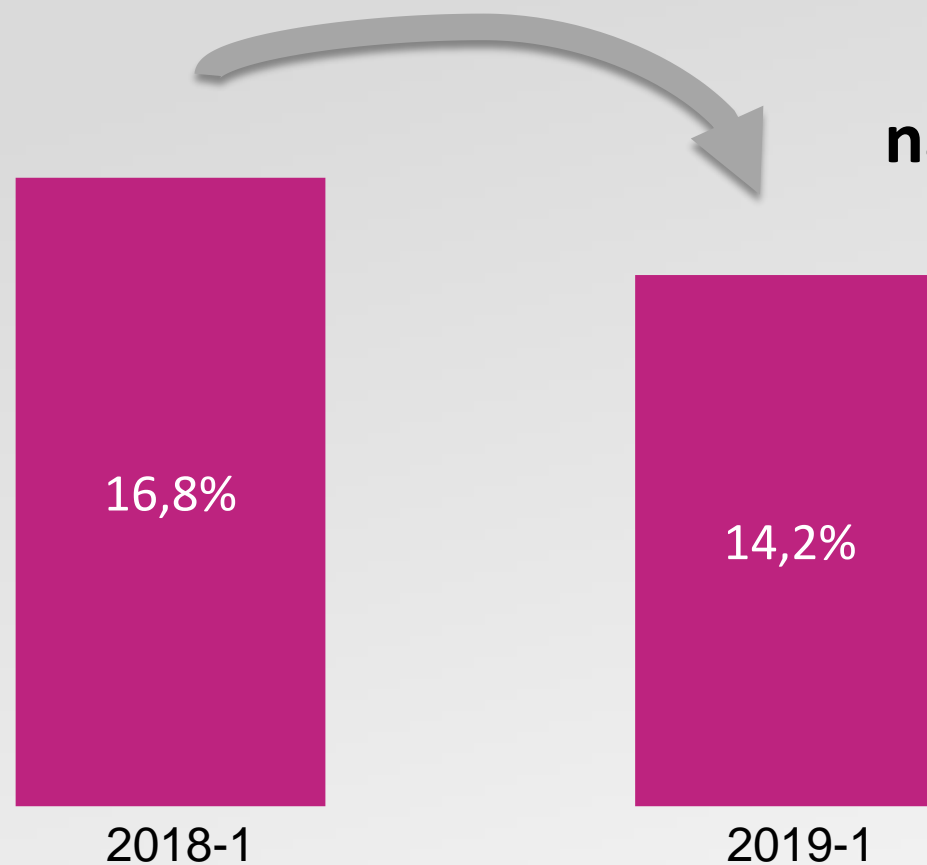
Redução de **14%** nos atendimentos off-line no
Volta às Aulas



NOVAS SOLUÇÕES DE ATENDIMENTO



Redução de
15%
na evasão de alunos



Gestão da Permanência

MPE | Modelo Preditivo de Evasão

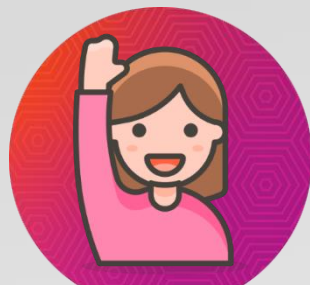


Nova metodologia de análise: Calouro x Veterano;



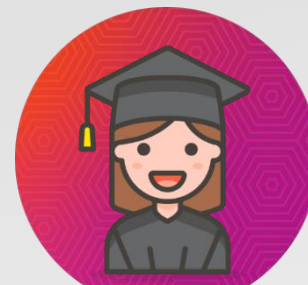
Novo algoritmo: inteligente, dinâmico e retroalimentável.

Metodologia:



Calouro

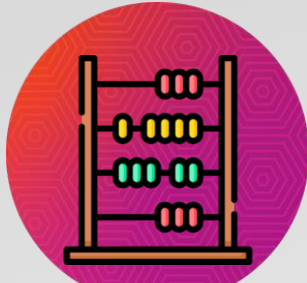
- Algoritmo baseado no MPC | Modelo de Propensão de Consumo
[Variáveis Socioeconômicas / Acadêmicas / Demais variáveis do modelo econométrico de propensão a consumir Ânima]



Veterano

- Avaliação contínua da jornada do aluno
[Variáveis acadêmicas Ânima, ticket, adimplência, entre outras]

Algoritmo:



Antigo

- Score de risco estático;
- Dependência de grupos amostrais significativos.



Novo

- *Machine Learning, Random Forest* e Regressão Linear;
- Relevância e manipulação das variáveis independentes.

Highlights:



Diminuição da evasão de Calouros 2019/2 (-2pp);



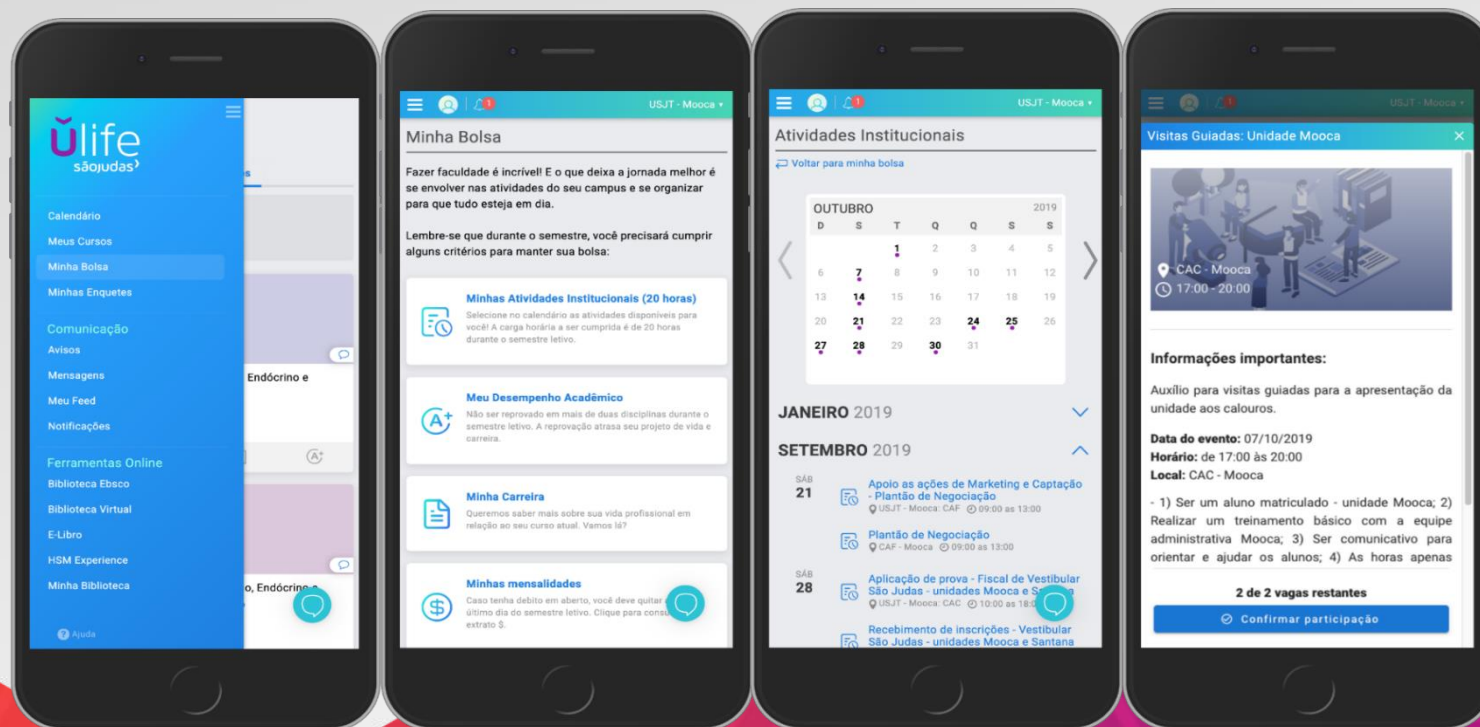
Pronto para integrar com Salesforce;



Auxílio na tomada de decisão das Squads 'Atender' e 'Permanecer'.

PERMANECER

estabelecer um **programa simples** que promova o **engajamento** e o relacionamento com alunos através da concessão e **manutenção de bolsas**



4 critérios meritocráticos:

- Adimplência
- Rendimento
- Engajamento atividades
- Cadastro

OBRIGADO POR PARTICIPAR E ATÉ A PRÓXIMA!

ãnima
EDUCAÇÃO

»una

unisociesc»

sãojudas»

unibh»

 AGES

hsm

hsm^U
UNIVERSITY

EBRADI

ã instituto



LE CORDON BLEU[®]
SÃO PAULO



SingularityUBrazil