



Guia rápido

Setor

Serviços financeiros

Clientes

500 mil diretos e indiretos

Consultas

Cerca de 3 mil por dia

Site

www.serasaexperian.com.br

Solução

IBM Content Manager OnDemand

Serasa Experian investe em gestão de conteúdo usando ferramenta da IBM

A Serasa Experian detém o mais extenso conjunto de dados da América Latina sobre consumidores, empresas e grupos econômicos, que é fonte de milhares de consultas diariamente. Para centralizar essas informações de forma a tornar o acesso mais rápido e eficaz aos seus departamentos internos, a instituição adotou o IBM Content Manager OnDemand como solução de gestão de conteúdo. Com uma nova plataforma, totalmente estável e flexível para trabalhar com vários formatos de documentos, a Serasa Experian ganhou produtividade e mais recursos para prestar serviços de altíssima qualidade, com relatórios mais completos elaborados com eficácia e rapidez.

"Armazenamos cerca de 2 milhões de imagens por mês e geramos 15 milhões de relatórios mensalmente. Nossa equipe interna realiza em torno de 3 mil consultas diárias usando dados de diversas fontes. Contar com uma solução de alta disponibilidade e produtividade como o IBM Content Manager OnDemand é extremamente importante para os negócios da Serasa Experian."

Luciano Franklin, gerente de Tecnologia da Informação da Serasa Experian

Principal desafio

Para centralizar a administração das informações e tornar mais eficiente o uso dos documentos, a Serasa Experian decidiu implantar uma solução de gestão de conteúdo abrangendo todo o ambiente corporativo.

Por que a IBM foi escolhida?

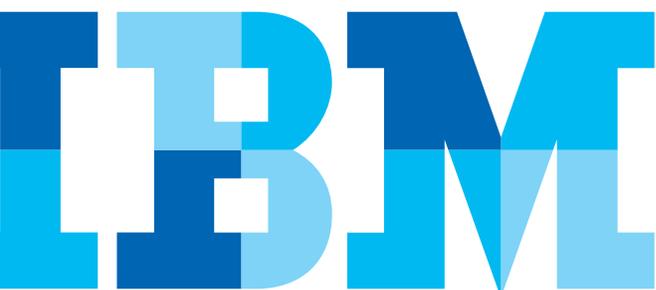
Por oferecer uma ferramenta com alto nível de disponibilidade, capaz de suportar o grande volume de consultas envolvendo diversos tipos de formato de dados.

Benefícios financeiros e estratégicos

- Estabilidade para suportar os negócios estratégicos da organização
- Infraestrutura preparada para oferecer consultas externas futuramente

Benefícios operacionais

- Alta disponibilidade
- Flexibilidade para trabalhar com uma grande e diversificada fonte de dados



O Desafio

Maior birô de crédito do mundo fora dos Estados Unidos, a Serasa Experian detém o mais extenso conjunto de dados da América Latina sobre consumidores, empresas e grupos econômicos. Para oferecer serviços de alta qualidade na área de gestão de crédito, a instituição faz uso intensivo de informações que precisam ser consistentes e abrangentes para definir *scorings e ratings* de crédito avançados.

Com base em um alto volume de dados, a Serasa Experian responde cerca de 6 milhões de consultas por dia, auxiliando 500 mil clientes diretos e indiretos a tomarem decisões de negócios bem fundamentadas. No entanto, as informações estavam distribuídas pelos departamentos da instituição em estruturas de servidores de arquivos que armazenavam diferentes tipos de documentos, inclusive um arquivo morto digitalizado.

Para centralizar a administração das informações e tornar mais eficiente o uso dos documentos, a Serasa Experian decidiu implantar uma solução de gestão de conteúdo abrangendo todo o ambiente corporativo.

A Solução

Uma das principais premissas do projeto é que a solução adotada deveria ser totalmente compatível com o banco de dados IBM DB2 usado pela instituição. "Diante disso, foi um caminho natural entrar em contato com a IBM e decidir por fazer uma prova de conceito com o IBM Content Manager OnDemand", explica Luciano Franklin, gerente de Tecnologia da Informação da Serasa Experian .

Depois de um curto período de uso, veio a confirmação de que a escolha tinha sido acertada. De acordo com Franklin, o IBM Content Manager OnDemand apresenta um nível de disponibilidade altíssimo e dificilmente apresenta algum incidente de instabilidade ou paralisação.

O IBM Content Manager OnDemand se mostrou completamente capaz de prover uma plataforma abrangendo todos os departamentos da Serasa Experian para gerenciar, compartilhar, reutilizar e arquivar diversos tipos de conteúdo digital.

A instituição desenvolveu um portal para uso interno que reúne cerca de 500 GB de metadados mais 10 TB de imagens, que podem ser consultados por aproximadamente 3,2 mil usuários com total segurança e controle de acesso.

Hoje, por exemplo, o departamento jurídico pode levantar um maior número de dados comprobatórios, disponíveis em diferentes repositórios, com poucas consultas, para embasar

a defesa em um processo judicial. Da mesma forma, pode gerar facilmente relatórios que ajudem na definição de *scorings e ratings*.

Os Benefícios

Além da alta disponibilidade que foi decisiva no processo de seleção da ferramenta de gestão de conteúdo, o IBM Content Manager OnDemand oferece flexibilidade para armazenar diversos tipos de formatos de arquivos. No caso da Serasa Experian, isso é fundamental por conta da variedade de documentos com que a instituição trabalha. Isso se traduz na capacidade de armazenar os dados em seu formato nativo e convertê-los dinamicamente em formatos como PDF, XML e HTML. No dia a dia, o resultado são respostas rápidas às consultas em forma de relatórios prontos para distribuição eletrônica.

Do ponto de vista dos negócios, essa nova infraestrutura de gestão de conteúdo tem proporcionado à Serasa Experian mais produtividade no trabalho diário e conseqüentemente mais dinamismo aos negócios. "Armazenamos cerca de 2 milhões de imagens por mês e geramos 15 milhões de relatórios mensalmente. Nossa equipe interna realiza em torno de 3 mil consultas diárias usando dados de diversas fontes. Contar com uma solução de alta disponibilidade e produtividade como o IBM Content Manager OnDemand é extremamente importante para os negócios da Serasa Experian", afirma Brandi.

O gerente da Serasa Experian acrescenta que essa infraestrutura já está bem preparada para consultas externas caso a instituição pretenda oferecer futuramente aos clientes serviços de autoatendimento.



© Copyright IBM Corporation 2013

IBM e o IBM logo são marcas de titularidade da International Business Machines Corporation nos Estados Unidos e/ou em outros países.

Impresso no Brasil
6/13
Todos os direitos reservados.
