

O poder do gerenciamento de desempenho

Sucesso em serviços financeiros

Visão Geral

Não há dúvida de que as condições econômicas atuais geraram uma série de desafios para as empresas de serviços financeiros, incluindo o comprometimento dos fluxos de caixa, a dificuldade em gerir riscos e conformidade, e queda nas vendas, receitas e lucros. A recente crise transformou o cenário competitivo, o modo como a indústria funciona e as maneiras como os clientes se comportam.

O caminho para a lucratividade é melhorar a tomada de decisões – alinhando todos os dados da organização em uma nova inteligência que as pessoas de toda a organização possam realmente usar.

O software IBM® Cognos® fornece uma plataforma integrada para o gerenciamento de desempenho. Ele agrega dados críticos e oferece ferramentas de scorecard, relatório, análises e planejamento para otimizar o desempenho. Com o software de serviços financeiros IBM Cognos, as instituições podem ter uma visão panorâmica – as conexões e direções – e os detalhes que as fazem tomar decisões fundamentadas e oportunas.

O gerenciamento de desempenho ajuda as organizações de serviços financeiros a lidar com os quatro imperativos principais dos negócios:

- **Gerenciar e reduzir os riscos.** Bancos e companhias de seguros precisam de recursos de gestão integrada de risco – uma combinação de insight, controle e otimização de práticas diárias de negócios.
- **Aumentar o atendimento ao cliente e o insight.** Com o software de serviços financeiros IBM Cognos, as empresas podem identificar os clientes, produtos, serviços e regiões mais rentáveis, além de analisar o desempenho de um agente de vendas e dos processos de reclamações para atender aos clientes com mais eficiência.
- **Melhorar a eficiência operacional.** Com uma visão unificada do desempenho dos negócios, os gerentes podem tomar decisões melhores e oportunas e encontrar novas maneiras de reduzir os custos em toda a organização.
- **Fornecer um insight executivo profundo.** Com o aumento da concorrência, a crescente análise regulatória e clientes cada vez mais informados, os executivos de serviços financeiros, os tomadores de decisão e os membros do conselho precisam melhorar a utilização de seus dados para superar a concorrência na guerra por clientes.

Leia mais para saber como quatro inovadores no setor bancário e de seguros estão utilizando o software IBM Cognos para criar uma vantagem competitiva sustentável. Saiba como:

- **O Laurentian Bank of Canada** está ativando o atendimento personalizado ao cliente, ajudando a equipe de vendas a rapidamente aprimorar as estratégias de vendas e a entregar novos relatórios em dias, não em meses, em toda a organização.
- **O Insurance.com** implementou o IBM Cognos Now! em apenas três semanas para entregas de KPIs atualizados, uma visão unificada da produtividade da central de atendimento e uma visibilidade e clareza excepcional nas operações.
- **A Operational Riskdata eXchange Association (ORX)** usa o software IBM Cognos como parte de um grande banco de dados compartilhado (mais de 135 mil incidentes de perda), que permite a análise sofisticada dos dados e modelagem da exposição ao risco.
- **O Zürcher Kantonalbank** usa o IBM Cognos Controller para abandonar as planilhas complicadas, simplificar os relatórios e diminuir a carga de trabalho dos analistas financeiros.

Laurentian Bank of Canada



LAURENTIAN BANK
OF CANADA

Fundado em 1846, o Laurentian Bank of Canada é uma instituição financeira de Quebec que opera em todo o Canadá, dedicada a atender às necessidades financeiras de seus clientes por meio da excelência no serviço, da simplicidade e proximidade. Com mais de US\$ 17 bilhões em balanço patrimonial e quase US\$ 15 bilhões em ativos sob sua administração, o banco tem 158 agências de varejo e emprega mais de 3.300 pessoas.

Um componente-chave do sucesso do Laurentian tem sido sua dedicação para capitalizar seu maior ativo: o capital humano. A função integral desta estratégia era tornar cada processo, incluindo o relatório, mais eficiente. Para dar suporte a esta missão, o banco implementou um armazém de dados Oracle para consolidar os dados de mais de 20 sistemas legados diferentes. Também optou por implementar uma solução do IBM Cognos BI para fornecer aos funcionários as informações necessárias para a execução rápida, fácil e eficaz de suas tarefas.

Desafios enfrentados

Cada filial do Laurentian deve contribuir para os resultados da empresa por meio de objetivos anuais.

“Nosso objetivo principal era fornecer aos funcionários das filiais as informações necessárias para que eles pudessem executar com êxito seus negócios”, explica Serge Couture, Senior Manager, Centro de Competência de Business Intelligence, Laurentian Bank of Canada.

O departamento de TI do banco passou por desafios técnicos para cumprir os pedidos de relatórios das filiais e do corporativo, devido à diversidade de sistemas legados. “Foi muito difícil para nós consolidar todas as informações no nível do cliente, já que não havia nenhum identificador exclusivo de cliente em diferentes plataformas”, diz Couture.

Este complicado processo afetou a capacidade de cada filial de obter suas informações em tempo hábil, com solicitações que sempre levavam muitos meses para serem cumpridas. “Sem relatórios em tempo hábil e informações mínimas, as filiais tinham de ser muito criativas para atingir suas metas de negócios”, observa Couture.

Para superar este desafio, o Laurentian desenvolveu uma infraestrutura e uma plataforma de tecnologia suportada por designs operacionais (um Centro de Competência de Business Intelligence

ou BICC) para centralizar o processo de relatório e entregar informações de valor.

Estratégia Seguida

O Laurentian considerou as soluções de relatórios de BI principalmente do IBM Cognos e do Business Objects®. O banco foi atraído pela flexibilidade, escalabilidade, perfeita integração das diversas origens de dados e recursos de autoatendimento dos produtos IBM Cognos.

Após implementar seu novo armazém de dados Oracle, o Laurentian desenvolveu seu BICC. Esta equipe pequena, porém altamente eficaz, se reporta ao vice-presidente de marketing. Seus objetivos são: gerar eficiência, aumentar a consistência da entrega, garantir o sucesso de implementação, ampliar o escopo do ciclo de vida de BI e gerenciar os níveis da equipe. O objetivo da nova equipe é implementar a solução de BI em toda a corporação, incluindo as 158 filiais.

Embora tenha tomado a frente do desenvolvimento de BI, o banco trabalhou com uma parceira do IBM Cognos, a Globalsuit Inc. para ajudar a implementar a solução. Nos últimos dois anos, esta parceria de sucesso tem ajudado em diversas iniciativas,

incluindo o desenvolvimento de ETL (extrair, transformar e carregar), a criação de cubos e relatórios e a orientação da equipe.

Mais recentemente, a Globalsult ajudou o banco a centralizar todos os processos de ETL usando o IBM Cognos 8 Data Manager (Gerenciador de Dados), a fim de obter um melhor controle sobre os diferentes trabalhos de transformação. A Globalsult também participou do desenvolvimento de um piloto da solução de scorecard IBM Cognos para a equipe de gerenciamento executivo e para o departamento de marketing.

Além disso, o Laurentian aproveitou os Serviços de Software IBM Cognos para garantir uma implementação bem-sucedida. Diante de um problema desafiador de segurança, o Laurentian firmou parceria com a IBM Cognos Professional Services para desenvolver uma solução de segurança a todos os relatórios em PDF distribuídos via Web. Esta solução garante que todos os PDFs sejam abertos somente na rede bancária e não possam ser salvos localmente ou enviados via e-mail para fora do banco.

O IBM Cognos Professional Services gerenciou todo este projeto, desde encontrar uma solução e manter um bom relacionamento comunicativo com o fornecedor até desenvolver uma prova

de conceito. “O sucesso do projeto é atribuído aos conhecimentos técnicos e à compreensão do nosso negócio mostrados pela IBM Cognos Professional Services”, enfatiza Couture.

Com o Treinamento Cognos, os membros da equipe do BICC conseguiram rapidamente se familiarizar ao participarem de aulas sobre o Cognos Reportnet®, Métricas e Data Manager. O banco também contou com o amparo do suporte telefônico Cognos para obter rapidamente respostas a perguntas. “O Suporte Cognos tem sido muito útil. Nós sempre recebemos as respostas que precisamos”, observa Couture.

Desde o lançamento, o Laurentian padronizou no IBM Cognos todos os seus relatórios informativos e suas necessidades de business intelligence. Em seguida, o banco concluirá a implementação da sua solução de scorecard IBM Cognos e relatórios on-line usando a plataforma de BI IBM Cognos 8.

O Laurentian planeja, em seguida, continuar a expansão de sua solução de BI IBM Cognos para as equipes de gerenciamento de produto e de outras linhas de negócios corporativos. Um dos próximos desafios do banco será o de desenvolver um painel executivo. O banco prevê que terminará o ano com 50% a mais de usuários devido ao interesse que a solução on-line criará.

“Com o IBM Cognos e nossa base de dados(DW), nós temos agora acesso just-in-time às estatísticas e informações do cliente, que nos tem ajudado a fornecer um atendimento ao cliente mais personalizado. Os representantes de vendas também estão mais proativos e podem aprimorar suas estratégias em qualquer ponto durante a campanha, algo que não conseguíamos fazer tão rapidamente, antes”.

*Serge Couture, Senior Manager,
Centro de Competência de Business
Intelligence, Laurentian Bank of
Canada.*

Igualmente importante, a equipe de BICC continuará a trabalhar para alcançar seu objetivo de reduzir o número de solicitações de relatório ad hoc em 80% ao implementar a solução IBM Cognos 8 em toda a corporação.

Benefícios realizados

“Temos muita confiança no IBM Cognos para nos ajudar a atingir os nossos objetivos de BI. Nossos usuários acreditam na solução e entendem o valor agregado da ferramenta”, explica Couture. “Agora é só uma questão de nossa equipe do BICC continuar a expandir a funcionalidade da solução IBM Cognos e entregá-la aos novos usuários”.

Com sua solução IBM Cognos, o BICC do Laurentian pode padronizar seu processo de relatórios e fornecer ao escritório corporativo e às filiais uma visão unificada e completa de seus negócios. Os funcionários do banco agora podem acessar dados mais precisos e oportunos – dados que antes estavam indisponíveis. Como resultado, conseguem de tomar decisões melhores, administrar estando

mais próximo dos objetivos e incentivar o crescimento da empresa.

Os relatórios também se tornaram mais eficientes e frequentes com o IBM Cognos. Além de distribuir cerca de 40 relatórios padrão semanais e mensais, o BICC do Laurentian agora consegue responder às solicitações de novos relatórios em poucos dias, considerando que antes poderia levar meses. Além disso, o BICC também pode responder a questões ad hoc em menos de um dia.

Usando os recursos analíticos do IBM Cognos com o armazém de dados, os departamentos de crédito e marketing do Laurentian têm aprendido mais sobre sua base de clientes. Anteriormente, essa informação demográfica não estava facilmente disponível. Os membros do departamento também podem criar seus próprios relatórios, evitando que o BICC cumpra três solicitações ad hoc por semana em média. “Com o IBM Cognos e nosso armazém de dados, nós temos agora acesso just-in-time às estatísticas e informações do cliente, o que nos tem

ajudado a fornecer um atendimento ao cliente mais personalizado”, afirma Couture.

Com o IBM Cognos, o Laurentian ganhou vantagem competitiva no segmento de mercado financeiro, onde ampliar a base de clientes e retê-los competindo com os maiores bancos é um desafio. A equipe de marketing do banco tem aproveitado o IBM Cognos para fornecer feedback semanal sobre suas campanhas de marketing, permitindo-lhe facilmente mudar de estratégia. Membros da equipe de vendas das filiais agora também podem monitorar facilmente seu progresso com relação aos objetivos de campanha por meio de relatórios de desempenho semanais. “Com o IBM Cognos, os representantes de vendas também estão mais proativos e podem aprimorar suas estratégias em qualquer ponto durante a campanha, algo que não eram capazes de fazer tão rapidamente antes”, explica Couture.

Para a Insurance.com, Inc., a agência on-line de seguros de automóveis líder nos EUA, a missão de negócios é simples: economizar o tempo e o dinheiro das pessoas com a contratação de seguros. Fundada em 2000, no auge da era Ponto.com, a empresa continua a ser, com orgulho, uma agência de seguros baseada exclusivamente na Internet.

A Insurance.com permite aos consumidores comparar e comprar, de forma imediata, seguros de automóvel diretamente de mais de uma dúzia de empresas líder em seguros. Utilizando sua própria tecnologia, as cotações não são estimativas, mas taxas em tempo real, fornecidas diretamente pelos sistemas de subscrição das companhias de seguros. No momento da compra, o consumidor tem a opção de comprar uma apólice on-line ou diretamente de um agente licenciado imparcial do Centro de Vendas.

Dave Roush, fundador e CEO da Insurance.com, desenvolveu originalmente o conceito por trás da Insurance.com depois de uma experiência frustrante com a falta de opções para comprar seguros on-line. Roush seguiu seu instinto empresarial. Primeiro, ele atraiu executivos de companhias de seguros para investirem na empresa e participarem como operadores fundadores da plataforma Insurance.com. A entrevista de seguros foi construída

para incluir todas as perguntas exigidas por cada empresa para que pudessem calcular uma taxa precisa. Por último, as empresas participantes foram obrigadas a aceitar pagamentos e assinaturas on-line para iniciar uma apólice, eliminando a necessidade de verificações e transações em papel. Com veemente compromisso com os dados e a tecnologia, a empresa atraiu companhias de seguros como parceiras adicionais e agora realiza cotações em 47 estados e no Distrito de Colúmbia.

Este estudo de caso irá se focar em como a Insurance.com usa o IBM Cognos Now! – o primeiro dispositivo de business intelligence (BI) nesse segmento de mercado – para o monitoramento contínuo do Centro de Vendas e da plataforma de TI de sua missão para comparar as cotações de seguros de automóveis.

Desafios enfrentados

Com todo o processo funcionando no seu modelo de entrega via Internet, o Insurance.com precisava de um aplicativo para monitorar seus sistemas de TI e garantir que estivesse funcionando com máximo desempenho. Além disso, a empresa viu uma oportunidade para identificar possíveis problemas de desempenho antes que os sistemas de recebimento de dados fossem afetados. Por fim, a equipe de business intelligence

(BI) esperava construir um processo de tomada de decisões dinâmico para sua equipe do Centro de Vendas.

O Insurance.com tinha um aplicativo interno que monitorava o funcionamento de seus sistemas e log de eventos gerados quando havia problemas. O sistema monitorava as entradas a partir de uma variedade de sistemas em uma rede distribuída – uma multidão de aplicativos e bancos de dados para chamadas de entrada e saída e cotações de taxas de companhia de seguros. De acordo com Scott Noerr, Director of IT Services na Insurance.com, o departamento de TI encontrava dificuldades para saber quem havia lidado com esses problemas e se eles foram resolvidos.

Por exemplo, o departamento de TI podia receber uma notificação de que o tempo das transações excedeu o limite configurado. Embora a notificação identificasse que era um problema de alto nível, ela não apontava a origem do problema. O sistema de monitoramento gerou eventos de log que foram enviados por e-mail para a lista de distribuição, mas quando havia diversos eventos sem informações detalhadas sobre quais sistemas estavam envolvidos, o processo de investigação necessário para isolar a causa podia levar horas.

Com o aplicativo de monitoramento existente, havia muitas vezes excessivos eventos de log a verificar, não era possível ver o status de um problema com facilidade e não havia maneiras de priorizar ou transferir um problema crítico para o próximo nível. Em essência, o aplicativo não fornecia informações da maneira como os usuários queriam, não emitia alertas e não atualizava os dados em tempo hábil.

Com estes desafios em mente, Noerr estruturou em tópicos seus requisitos para uma solução de monitoramento contínuo:

- Um sistema baseado em regras para os alertas e escalações.
- Um ambiente colaborativo, assim qualquer um poderia ver quem tratou os problemas e se eles foram resolvidos.
- A capacidade de fundir diferentes conjuntos de dados em uma única interface comum.
- Integração de dados na memória do sistema de monitoramento no lugar de sistemas de produção.
- Relatório em tempo real ou quase em tempo real.

Responder à questão “construir ou comprar” foi o primeiro obstáculo. “Nós queríamos ter o recurso de recuperação após falha, um front-end baseado na

Web e um sistema altamente escalável que pudesse suportar 200-300 usuários ao mesmo tempo, sem prejudicar o desempenho”, explicou Noerr. “Nós decidimos que seria muito caro construir e manter uma solução que fosse escalável e robusta o suficiente para satisfazer as nossas necessidades”.

A implementação inicial traz resultados rápidos

O Insurance.com selecionou o IBM Cognos Now! porque ele atendeu a necessidade de uma solução robusta de custo eficaz, com custo total de propriedade (TCO) reduzido e de longo prazo. Além disso, a padronização de um único fornecedor era atraente. “Nós já estávamos usando o software BI IBM Cognos 8, por isso, era sensato considerarmos o IBM Cognos Now!”, disse Noerr.

A solução de monitoramento contínuo IBM Cognos Now! é entregue como um dispositivo, com todos os softwares necessários pré-configurados para uma implementação rápida e fácil. Na verdade, a solução foi instalada e entrou em operação em apenas três semanas.

O ponto de partida para o Insurance.com foi o desempenho de sua plataforma de tecnologia – o mecanismo para a comparação de cotações de seguro de automóvel. Alertas de diversas fontes, tais como os fornecedores de terceiros, companhias de seguros e sistemas internos, foram integrados e regras foram definidas para a notificação.

“Para nós, o IBM Cognos Now! funciona quase como um sistema inicial de alerta. No passado, um pequeno problema poderia ter passado despercebido até afetar o sistema de recebimento de dados, diminuindo possivelmente o tempo de resposta da cotação. Agora, um problema pode ser rapidamente identificado, por exemplo, para um servidor de produção específico, permitindo ao Insurance.com alertar um parceiro ou fornecedor referente a um problema antes que este afete significativamente o desempenho”.

*Scott Noerr,
Director of IT Services,
Insurance.com*

A interface foi customizada para fornecer relatórios com diferentes visualizações por usuário. E a equipe de TI conseguiu responder rapidamente, porque o painel aponta os problemas com rapidez e precisão.

O Insurance.com agora consegue monitorar todos os aplicativos críticos em seu ambiente de produção, de modo que todos, desde o proprietário de negócios até a equipe de suporte, possam analisar de forma precisa o desempenho do sistema. Painéis de visão rápida fornecem principais indicadores de desempenho (KPIs) atualizados, como o rendimento de tráfego da Web, rendimento dos negócios e dados de tráfego gerais com recursos de bloqueio.

Resultados de negócios

Além de ajudar o Insurance.com a atender aos requisitos de desempenho diários, o IBM Cognos Now! está oferecendo visibilidade e clareza excepcionais na gestão de seu Centro de Vendas nacional. Os painéis fornecem visualização detalhada por agente, por estados licenciados e pelo conjunto de qualificações, bem como estatísticas das chamadas individuais. Noerr e sua equipe trabalharam com os gerentes do Centro de Vendas para criar uma visão unificada dos três sistemas utilizados para gerenciar a produtividade dos agentes, eliminando diversas etapas anteriormente necessárias para ajustar os níveis de pessoal ao volume de chamadas. Uma melhoria futura criará instruções baseadas na Web para alterar o roteamento de chamadas sem a intervenção da supervisão – com base em parâmetros pré-configurados. Tanto o agente e o gerenciamento de produtividade devem ter resultados melhores.

O Insurance.com começou a explorar outros aplicativos estratégicos de monitoramento contínuo. Por exemplo, para maximizar a utilização do agente em centros de contato, como uma melhor visibilidade dos processos de negócios poderia conduzir a um fluxo de trabalho mais balanceado das atividades? Os painéis e alertas podem melhorar o desempenho em áreas como a de queda de chamadas? A equipe de BI está conduzindo mudanças na forma como líderes de processo de negócios acessam e usam essa informação, pois a visibilidade pode agora ser personalizada de acordo com os requisitos do usuário.

Conforme a empresa planeja seus esforços de marketing para 2009, o IBM Cognos Now! ajudará a garantir que a administração tenha a visibilidade e os insights de que necessita para fazer do Insurance.com um nome conhecido.

Operational Riskdata eXchange Association (ORX)



Na economia global interconectada e interdependente atual, a necessidade de coordenação e cooperação entre as instituições financeiras ao redor do mundo é bastante evidente. Para que a economia mundial subsista, essas instituições precisam fazer melhor uso da informação e de práticas operacionais para evitar uma crise. O desafio é criar uma solução mais inteligente – uma maneira de trabalhar juntos de forma efetiva e inteligente para o benefício de todos, sem abandonar a concorrência ou os livres mercados.

Um exemplo primordial da necessidade de colaborar é na área de gerenciamento de risco – um tópico de fundamental importância, devido a recentes eventos drásticos no setor financeiro. Do ponto de vista de negócios e regulamentares, os bancos precisam assegurar que tenham reservas suficientes à mão para cumprir com todas as obrigações. No entanto, há sempre um elemento de incerteza envolvido; especialmente, o impacto de perdas devido a uma variedade de eventos, tais como a fraude de crédito ou a inadimplência.

Devido a esta incerteza, os bancos precisam estimar sua exposição ao risco de tais perdas – na realidade, modelar o futuro e manter reservas de contingência disponíveis para cobrir possíveis perdas.

Isto não é apenas um bom senso nos negócios, é também exigido por iniciativas internacionais – tais como o Acordo de Basileia 2, que fornece diretrizes institucionais para a cobertura de risco – para proteger a integridade do sistema financeiro global.

A dificuldade enfrentada individualmente por instituições financeiras é que não há um único banco que tenha informações reais suficientes sobre incidentes de perdas a fim de realizar uma análise estatística significativa necessária para avaliar adequadamente os riscos operacionais e provisionar a necessidade por reservas. Ao mesmo tempo, cada banco tem de manter essas informações de perda estritamente confidenciais para manter a confiança pública e a posição competitiva. Além disso, o Basileia 2 requer das instituições o uso de dados internos e externos ao avaliar os riscos.

Satisfazer a necessidade por análise sofisticada

A associação sem fins lucrativos Operational Riskdata eXchange Association (ORX), com sede em Zurique, foi criada para abordar esses desafios específicos. A ORX dá suporte a um banco de dados de risco para a indústria de serviços financeiros. Ela fornece uma plataforma segura para coletar

dados anônimos de risco de perda de organizações membros e realiza a análise estatística desses dados – em última análise, usa-se essa inteligência de forma preditiva para tomar boas decisões de negócios. Hoje, a associação tem 51 membros e, ao longo dos anos, desenvolveu um banco de dados de mais de 135.000 perdas de risco operacional, cada uma acima de €20.000 em valor, totalizando cerca de €42.6 bilhões.

A ORX foi fundada há muitos anos, mas, devido ao número relativamente pequeno de incidentes em sua base de dados, a inteligência que a associação foi formada para criar era, no início, relativamente básica. Quando se trata de criar previsões estatísticas válidas, é essencial ter uma grande quantidade de dados de alta qualidade. A ORX coletou dados de perdas de seus bancos-membros por muitos anos, antes de considerar o banco de dados grande o suficiente para apoiar a análise e modelagem estatísticas avançadas.

Depois de alcançar esse marco, a ORX procurou melhorar a coleta, a análise, a modelagem e a distribuição da informação de risco entre os bancos-membros, a fim de fornecer um novo nível de inteligência na qual basear a avaliação de risco.

“O que queríamos era ir além do básico e implementar uma análise e técnicas de avaliação de risco mais sofisticadas”, disse Simon Wills, Executive Director da ORX. “O que precisávamos era de uma melhor qualidade para oferecer aos nossos membros mais confiança em nosso produto, o que era necessário para usar a inteligência de forma preditiva para tomar boas decisões de negócios”.

Um dos objetivos era fazer com que a inteligência fosse não só mais estatisticamente significativa como também mais útil. Além do cumprimento das diretrizes do Basileia 2 sobre o uso de dados externos, o valor dos produtos da ORX às instituições-membros é de relevância específica para suas circunstâncias particulares. Cada banco é único, em termos de fatores como tamanho, relacionamento com parceiros de negócios, ambiente regulamentar e uma combinação de obrigações e exposições que possui. Para que a inteligência que a ORX fornece seja verdadeiramente significativa, os dados precisam ser normalizados e escalados de modo que representem uma visão mais válida da exposição ao risco para aquele banco em particular.

A metodologia original da ORX também limitava a agilidade em certa medida. Os dados de perda foram coletados trimestralmente por um terceiro e o processo não foi automatizado. A associação precisava encontrar uma maneira de tornar o processo de coleção de dados mais eficiente e simplificado, mantendo a segurança, o anonimato e a confidencialidade.

Baseado em pesquisas e conhecimentos de design de solução

Para atender a sua necessidade comercial, a ORX empreendeu dois projetos distintos. O primeiro abordou a necessidade de uma análise estatística e uma metodologia de modelagem mais robusta e, cerca de 18 meses depois, o segundo implementou uma infraestrutura de TI de alto desempenho para gerar o máximo de benefícios de negócios a partir do trabalho anterior.

Para o primeiro projeto, a ORX contactou a IBM Research de Zurique para ajudar a associação a desenvolver as novas metodologias e modelos estatísticos que procurava. A IBM foi escolhida devido à profundidade de sua experiência em pesquisa. “Nós gostamos da ideia de que os pesquisadores da IBM não tinham antecedentes em avaliação de finanças e risco. Nós gostamos de suas novas perspectivas”, diz Wills.

“Ao lidar com dados externos deste tipo”, Wills continua, “há vantagens e desvantagens. A vantagem é que você tem um conjunto mais amplo de experiências, no entanto, não é a sua experiência – então, precisa confiar que é relevante para você. Essa é uma das razões pela qual pedimos que a IBM desenvolvesse um novo modelo de análise que permita que os dados sejam escalados, correlacionados e aplicados a diferentes cenários. Tal modelo dá aos nossos membros uma maior confiança de que os dados externos são adequados para eles”.

“Esta solução fornece dados aos nossos membros de uma maneira mais útil. Eles podem fazer suas próprias análises com maior confiança do que antes”.

*Simon Wills,
Executive Director, ORX*

Para criar o novo modelo e assegurar sua validade, os pesquisadores da IBM analisaram as perdas de diversas instituições de forma a identificar os principais motivadores das diferenças entre elas; essas informações foram então usadas para construir os relacionamentos de escala de perda no modelo. Usando este insight, a equipe pode responder a perguntas importantes como “Como seria a perda em um banco A, se ela ocorresse no banco B?”. Este foi o elemento-chave para o desenvolvimento de um modelo que permitiria que cada banco-membro fizesse uso das perdas relatadas por outros bancos de forma significativa. “Esta solução fornece dados aos nossos membros de forma mais útil”, disse Wills. “Eles são capazes de fazer suas próprias análises com maior confiança do que antes”.

Para o projeto de implementação, a ORX novamente contactou a IBM, desta vez, contratando os especialistas da IBM Global Services para construir uma solução de implementação. A plataforma hospedada usada para coletar e analisar os dados, além de disseminar a inteligência resultante, se baseia em uma pilha de hardwares e softwares da IBM. O OpenPages, Parceiro de Negócios da IBM, forneceu uma plataforma de software para o gerenciamento de risco operacional que permite aos bancos membros enviar dados e recuperar inteligência com base em dados reais de perda operacional capturados no sistema. A segurança essencial para os membros é assegurada por meio da verificação pelo IBM Tivoli® Identity Manager e o IBM Tivoli Access Manager para eBusiness WebSEAL.

O IBM Cognos® Reportnet® é usado no back-end para relatórios e analíticos.

O valor da colaboração

Simon Wills resume a contribuição da ORX para a estabilidade financeira mundial de forma sucinta, destacando que os serviços da associação permitem que seus membros realizem os objetivos principais que não poderiam ser realizados de outra forma. “O ponto fundamental da ORX é que nenhum banco individual pode fazer esse tipo de coisa por conta própria. Criar esta nova inteligência requer absolutamente interconexão e colaboração em escala global”, conclui.

Zürcher Kantonalbank (ZKB)



Um total de ativos superior a 95 bilhões de francos suíços destaca o Zürcher Kantonalbank (ZKB) como o maior banco regional e provedor de serviços financeiros líder na área metropolitana de Zurique. Já dotado de uma classificação AAA da Standard & Poor's, o banco também recebeu uma classificação máxima (AAA) da Moody's, em 2006, pela primeira vez. O ZKB é apenas um entre diversos outros bancos suíços que podem se orgulhar desta distinção cobiçada – um testemunho de sua fidelidade e confiabilidade. Somado a isso, o banco administra ativos de clientes no valor de mais de 115 bilhões de francos suíços. O lucro consolidado totalizou 937 milhões de francos no ano fiscal até 31 de dezembro de 2006.

Desafios enfrentados

No passado, o Zürcher Kantonalbank usava planilhas em Excel para consolidar os números de seus relatórios financeiros e operacionais. Todo o trabalho tinha de ser feito à mão. No entanto, quando lançou a Cashgate AG – uma subsidiária que goza do estatuto de um banco de direito próprio – a consolidação se tornou mais complexa do que nunca, até mesmo requisitos mais rigorosos tinham de ser cumpridos. Este avanço fez com que o banco fosse à procura de uma solução de software especializada que automatizasse grande parte do trabalho envolvido na produção de balanços consolidados, declarações de renda e notas, além dos dados estatísticos exigidos pelo Banco Nacional da Suíça (SNB). Após um processo de avaliação minucioso, o ZKB finalmente optou pelo

IBM Cognos Controller, uma solução que não só atendeu a essas exigências na íntegra, mas também permitiu que os departamentos fizessem pequenas adaptações por conta própria sem precisar da unidade de TI.

O objetivo primordial deste projeto era substituir as planilhas de Excel por uma ferramenta profissional que desse mais estabilidade aos processos envolvidos, aumentasse o nível de automação e acelerasse o processo de validação e a consolidação dos dados financeiros fornecidos por filiais e empresas do banco. Durante o processo de avaliação, os seguintes critérios foram identificados como críticos:

- As demonstrações financeiras anuais tiveram de cumprir com o padrão contábil RRVEBK.

A ferramenta de consolidação também deveria reunir os dados exigidos pelas subsidiárias para permitir que a produção de notas e estatísticas SNB fosse automatizada na medida do possível.

- A consolidação seria executada em intervalos trimestrais.
- As subsidiárias capturariam e validariam seus próprios dados no local.
- A própria ferramenta de consolidação automatizaria a reconciliação entre empresas, reconheceria discrepâncias e indicaria onde as empresas envolvidas deveriam tomar medidas para esclarecer as causas.

- O software de consolidação produziria relatórios de gerenciamento de nível do grupo. O ZKB quer ser capaz de analisar os segmentos definidos nestes relatórios e produzir um balanço especialmente adaptado às necessidades da análise financeira.

Estratégia adotada

Com base em tais requisitos, os líderes de projeto do ZKB pré-selecionaram soluções de diversos fornecedores. Três fornecedores de software de consolidação foram então convidados a entregar propostas e apresentar suas ofertas. Sobretudo, o banco queria saber exatamente como cada fornecedor organizaria o projeto para introduzir um software de consolidação no ZKB.

Uma das razões pela qual o IBM Cognos Controller finalmente recebeu o aval foi a de permitir que vários departamentos fizessem muitas das adaptações de forma independente, sem necessitar de qualquer suporte da função de TI corporativa – ao contrário das soluções oferecidas por outros fornecedores.

De acordo com as especificações do ZKB, o projeto foi dividido nas fases de definição, realização e introdução. A primeira fase envolveu o desenvolvimento de um plano de contas consolidado que cobria as necessidades tanto da contabilidade financeira quanto das unidades de análise financeira. No entanto, os requisitos de TI estipulados pelo ZKB também tinham de ser cumpridos. Antes de o projeto começar, a equipe, composta por sete pessoas, participou de um curso de treinamento do IBM Cognos e então dividiu o trabalho em cinco subprojetos: TI, contabilidade financeira, contabilidade operacional, relatórios e um conjunto de diretrizes corporativas.

Embora muitas soluções neste tipo de ambiente estejam instaladas em servidores de bancos de dados SQL, a solução do ZKB foi realizada em uma plataforma de banco de dados Oracle. O acesso externo ao servidor do ZKB teve de cumprir integralmente com as provisões de segurança bastante rigorosas do banco. Os números para as demonstrações financeiras de cada empresa de grupo são armazenados no módulo de Contabilidade Financeira SAP e extraídos para o Armazém de Negócios SAP. Depois que o plano de contas SAP é mapeado para o plano de contas consolidado do banco, um arquivo CSV é produzido e importado para o IBM Cognos Controller. As especificações de importação e tabelas de consulta são produzidas no próprio IBM Cognos Controller.

Benefícios obtidos

Os objetivos definidos para o projeto foram cumpridos, permitindo ao ZKB abandonar suas planilhas de Excel e consolidar os dados do grupo usando o IBM Cognos Controller. Vinte e cinco usuários na contabilidade financeira e na análise financeira, mais os gerentes (e seus suplentes) de duas subsidiárias integralmente consolidadas do ZKB á trabalham com esta ferramenta. Os números fornecidos pelas subsidiárias são validados e inseridos automaticamente, o que alivia o fardo sobre os analistas financeiros. Além disso, o IBM Cognos Controller também já pode automatizar a reconciliação de dados de contabilidade financeira e operacional com base em um plano de contas comum.

O IBM Cognos também contribuiu para a liderança profissional do projeto, garantindo que o ZKB tivesse apenas um ponto de contato do início ao fim. Quando houve problemas técnicos, a unidade de TI do ZKB contactou diretamente o departamento de tecnologia do IBM Cognos. Na verdade, esta colaboração ainda está em andamento para assegurar que as correções e modificações no sistema sejam realizadas de forma harmoniosa e eficiente.

“Usar o IBM Cognos Controller em vez de planilhas de Excel automatiza em grande parte o processo de consolidação dos números das empresas do grupo. Isso torna as coisas muito mais fáceis. Verificações de plausibilidade automatizada tiram o fardo de nossos analistas financeiros e simplificam os relatórios por meio da produção de todas as estatísticas e notas de que precisamos”.

*Alexander Huber,
Project Manager e Team Leader de
Contabilidade Corporativa, ZKB*



Sobre a IBM

As soluções de business intelligence (BI) e gerenciamento de desempenho do IBM Cognos oferecem software, suporte e serviços de planejamento corporativo, consolidação e BI de liderança mundial para ajudar as empresas a planejar, entender e gerenciar o desempenho financeiro e operacional. As soluções do IBM Cognos reúnem tecnologia, aplicativos analíticos, melhores práticas e uma ampla rede de parceiros para dar aos clientes uma solução de desempenho aberta, adaptativa e completa. Mais de 23.000 clientes em mais de 135 países ao redor do mundo escolhem as soluções do IBM Cognos.

Somente a IBM, com seus recursos de ponta a ponta, pode ajudar a desenvolver um sistema de gerenciamento de desempenho superior que irá conduzir operações mais eficientes, crescimento orgânico da receita e um melhor gerenciamento de riscos. Como parte da estrutura da IBM para o segmento financeiro, o software IBM Cognos fornece resultados de negócios tangíveis e reais aos nossos clientes, combinando a independência da plataforma, soluções baseadas no financeiro e Centros de Inovação.

Mais de 3.500 empresas de serviços financeiros têm escolhido o software IBM Cognos para aumentar a lucratividade do cliente, do produto e do canal; gerenciar e reduzir o risco; abordar problemas de conformidade; e melhorar a previsibilidade do desempenho financeiro. Entre eles:

- Nove dos 10 principais bancos da Europa.
- Todos os 10 principais bancos dos EUA.
- Seis dos 10 principais bancos da Ásia.
- Dez dos 10 principais bancos da China.
- Todos os quatro principais bancos japoneses.
- Todos os quatro principais bancos sul-africanos.
- Todos os 10 principais bancos de investimento do mundo.

Para mais informações

Para mais informações sobre as soluções do IBM Cognos para empresas de serviços financeiros, visite www.ibm.com/cognos/banking.

Solicite um contato

Para solicitar um contato ou fazer uma pergunta, acesse www.ibm.com/cognos/contactus
Um representante do IBM Cognos responderá à sua pergunta em até dois dias úteis.

© Copyright IBM Corporation 2009

IBM Canada
3755 Riverside Drive
Ottawa, ON, Canada K1G 4K9

Produzido no Canadá
Outubro de 2009
Todos os Direitos Reservados.

IBM, o logotipo IBM e o ibm.com são marcas registradas da International Business Machines Corporation nos Estados Unidos, em outros países, ou em ambos. Se estes e outros termos de marca registrada IBM estiverem acompanhados em sua primeira ocorrência neste documento por um símbolo de marca registrada (® ou ™), esses símbolos indicam marcas registradas ou de direito consuetudinário nos EUA de propriedade da IBM no momento da publicação. Tais marcas registradas também podem ser marcas registradas de direito consuetudinário em outros países. A lista atualizada das marcas registradas da IBM está disponível na Web em "Copyright and trademark information" em www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Nomes de outras empresas, produtos e serviços podem ser marcas registradas ou marcas de serviço de terceiros.

Este estudo de caso é um exemplo de como um cliente utiliza os produtos da IBM. Não há nenhuma garantia de resultados comparáveis.

As referências feitas nesta publicação a produtos ou serviços IBM não implicam que a IBM pretenda disponibilizá-los em todos os países onde atua.

Qualquer referência feita nestas informações a websites que não são propriedade da IBM acontece apenas por conveniência e não representa de forma alguma um endosso a esses websites. Os materiais contidos nesses websites não fazem parte dos materiais deste produto IBM e a utilização dos mesmos é por sua conta e risco.