



Guia rápido

Setor

Finanças

Composição

Mais de 500 cooperativas singulares,
17 cooperativas centrais e
uma confederação nacional

Número de associados

Mais de 2,7 milhões

Funcionários

Mais de 27 mil

Site

www.sicoob.com.br

Software

IBM DB2 for Linux on System z
IBM InfoSphere DataStage
IBM InfoSphere Information Analyzer
IBM InfoSphere QualityStage
IBM Cognos BI

Hardware

IBM System z
IBM PureData System for Analytics
IBM Netezza 100

Sicoob incrementa produtos financeiros e fideliza clientes usando soluções de Big Data & Analytics da IBM

Ser o principal provedor de produtos e serviços financeiros para seus clientes é a meta que o Sicoob, maior sistema de cooperativas de crédito do Brasil, persegue incansavelmente. Nesse desafio, tem como importantes parceiras a IBM e suas soluções de Big Data & Analytics que contribuíram para garantir à instituição capacidade de analisar grandes volumes de dados e transformá-los em informações para apoiar a tomada de decisão. Como resultado, o Sicoob viu crescer suas operações financeiras bem acima da média do mercado no último ano e pode atualmente avaliar os requisitos dos clientes com agilidade para desenhar os produtos financeiros apropriados no menor espaço de tempo e com o menor custo.

“Com as soluções de Big Data & Analytics da IBM, o Sicoob foi capaz de ampliar o portfólio de serviços e produtos para se equiparar ao de grandes bancos. O resultado direto foi a fidelização dos associados e incremento nos resultados dos negócios.”

Edson Lisboa, gerente da área de sistemas corporativos do Sicoob

Principal desafio

Tornar-se a principal instituição financeira dos seus associados, oferecendo um portfólio completo de produtos e serviços por meio de uma plataforma diversificada de canais de atendimento.

Por que a IBM foi escolhida?

Pelo seu histórico de sucesso dentro do Sicoob e por ser uma das principais fornecedoras de soluções de Big Data & Analytics, a IBM foi eleita a parceira ideal para o projeto de inteligência analítica.

Benefícios financeiros e estratégicos

- Crescimento do portfólio de serviços e produtos
- Maior fidelização dos associados
- Redução de mais de R\$ 400 milhões em custos operacionais



O Desafio

O Sicoob é o maior sistema de cooperativas de crédito do Brasil. Na prática, oferece a mais de 2,7 milhões de associados o mesmo conjunto de produtos e serviços que qualquer grande banco de varejo, mas com a vantagem crucial de que os clientes também são proprietários. Dentro dessa visão, o retorno financeiro beneficia suas comunidades e não simplesmente acionistas.

Um dos principais pilares da estratégia do Sicoob é ser a principal instituição financeira para seus associados. Para isso, a organização precisa acompanhar o ritmo dos usuários, que cada vez mais abraçam tecnologias de mobilidade e redes sociais, e assegurar a capacidade de atender às suas necessidades onde e como eles escolherem interagir com o Sicoob. Isso significa oferecer um portfólio completo de produtos e serviços em várias modalidades de canal de atendimento, com total disponibilidade, para que o associado sinta que pode levar o banco com ele onde quer que vá.

Nesse contexto, é essencial para o Sicoob conhecer com detalhes o perfil dos clientes e contar com um parceiro na área de tecnologia que auxilie a instituição a otimizar a coleta e o fluxo de dados e a fazer análises de alta qualidade.

A Solução

O Sicoob não poderia errar nem arriscar nessa iniciativa, então entrou em contato com a IBM. Em anos anteriores, a empresa já havia realizado um projeto bem sucedido de reestruturação da plataforma de TI que virtualizou servidores do Sicoob sobre a plataforma IBM System z para garantir níveis mais altos de disponibilidade, desempenho e capacidade de expansão, e assim apoiar o crescimento da instituição. "Pelo seu histórico de sucesso dentro do Sicoob e por ser uma das principais fornecedoras de soluções de Big Data & Analytics, a IBM foi eleita a parceira ideal nesse novo projeto de inteligência analítica", explica Edson Lisboa, gerente de sistemas corporativos do Sicoob.

Para avançar nesse universo, o Sicoob definiu um roteiro recomendado pela metodologia denominada IBM Information Agenda - que ajuda as organizações a desenvolver uma estratégia de inteligência analítica para explorar grandes volumes de dados. De acordo com Lisboa, o

projeto se dividiu em três grandes partes, todas concentradas na análise integrada das informações: gestão de desempenho dos produtos e serviços oferecidos pelo Sicoob; marketing de relacionamento multicanal para identificar as demandas dos clientes; e visão integrada de riscos e conformidade.

As soluções de Big Data & Analytics da IBM, com vários de seus componentes, foram a protagonista do projeto que ajudou o Sicoob a explorar as oportunidades de análise de Big Data. Com o IBM DB2 for Linux on System z executado em ambientes virtuais nos mainframes IBM, a instituição desenvolveu uma plataforma robusta e fácil de gerenciar, capaz de processar e armazenar enormes volumes de dados financeiros. São cerca de 50 bases de dados DB2, totalizando 22 TB de dados. A maior delas — com 10 TB e crescendo por 300 GB por mês — contém imagens digitalizadas de contratos de crédito e cheques depositados.



Agora com o IBM Cognos BI, contamos com dashboards sofisticados que nos ajudam a gerar relatórios ricos em informações rápidas e precisas e temos uma ferramenta robusta que verdadeiramente nos apoia na tomada de decisões.”

Edson Lisboa

O IBM InfoSphere DataStage reúne e transforma dados de todas as cooperativas do Sicoob e os transfere para as bases de dados consolidadas. Também sobre o IBM System z, o Sicoob usa o IBM InfoSphere Information Analyzer para gerenciar a qualidade dos dados, desde a coleta até o arquivamento ou eliminação. A solução emprega um repositório único de metadados para fornecer uma visão padronizada dos dados e uma interface personalizável para gerar relatórios e análises. O IBM InfoSphere QualityStage garante

informações precisas e completas para os usuários das áreas de negócios do Sicoob, ajudando a assegurar que as decisões são tomadas com base em informações e não em conjecturas.

Outra ferramenta da plataforma Big Data & Analytics da IBM que foi adotada no projeto foi o IBM Cognos BI. Ela tem permitido ao Sicoob realizar análises a qualquer momento, sem depender da equipe de TI, com base em dados gerenciais precisos. "Anteriormente, eram utilizados sistemas próprios para análise em cada cooperativa. Agora com o IBM Cognos BI, contamos com dashboards sofisticados que nos ajudam a gerar relatórios ricos em informações rápidas e precisas e temos uma ferramenta robusta que verdadeiramente nos apoia na tomada de decisões", destaca Lisboa.

Para acelerar as análises, o Sicoob também implantou o appliance IBM PureData System for Analytics (antigo IBM

Netezza) e o modelo menor IBM Netezza 100 para desenvolvimento. Os equipamentos estão conectados a um servidor para simplificar e otimizar o desempenho de serviços baseados em dados para análises, permitindo que algoritmos muito complexos possam ser executados em minutos ou mesmo segundos, não em horas.

Os Benefícios

"Com as soluções de Big Data & Analytics da IBM, o Sicoob foi capaz de ampliar o portfólio de serviços e produtos para se equiparar ao de grandes bancos. O resultado direto foi a fidelização dos associados e incremento nos resultados dos negócios.", comemora Lisboa. Segundo o executivo, os resultados de uma pesquisa realizada no início de 2014 constataram que triplicou o número de associados que apontaram o Sicoob como principal provedor de serviços financeiros.

Por meio das análises, o Sicoob também foi capaz de identificar e atender uma das principais demandas dos clientes - facilidade e conveniência no atendimento. Por isso, a instituição se empenhou para oferecer, além das formas tradicionais, canais digitais de atendimento, entre eles celulares e Facebook, uma das principais redes sociais da atualidade por meio da qual é possível realizar consultas de extratos e saldo. "Fomos pioneiros na integração do Facebook, saindo à frente de grandes bancos", afirma Lisboa, completando que o Sicoob também pode, com essa integração, usar as redes sociais para extrair informações sobre os perfis e as demandas dos associados. Prova da satisfação dos clientes é a ótima avaliação das aplicações do Sicoob para celulares nas lojas de aplicativos e a preferência atual pelos canais de atendimento digital. "No passado, a proporção de uso era de 70% para os canais presenciais, como as agências, contra 30% para os meios digitais de autoatendimento. Hoje, essa relação se inverteu", acrescenta.

Além da redução de custos operacionais na casa dos R\$ 400 milhões e do crescimento das operações financeiras realizadas pelo Sicoob - segundo Lisboa, bem acima da média do mercado no último ano -, a nova estrutura de Big Data & Analytics da IBM tem contribuído para aumentar a capacidade da instituição de analisar os requisitos dos clientes, em constante mudança, e desenhar os produtos financeiros apropriados no menor espaço de tempo. E, para o Sicoob, a regra é simples: quanto mais dados puder armazenar e analisar eletronicamente, maiores serão os benefícios para os associados.



© Copyright IBM Corporation 2015

IBM Watson Foundations é plataforma de Big Data & Analytics da IBM que explora todos os dados relevantes, independentemente da origem ou tipo, para gerar insights em tempo real e garantir a confiança na tomada de decisão.

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
01/15
Todos os direitos reservados.