

**Decisões rápidas.  
Comunicação eficiente.  
Bancos mais inteligentes.**

*O banco ágil e colaborativo de hoje atinge novos níveis  
de desempenho nos negócios*



### **Tornando os bancos mais inteligentes: Sobrevivendo a uma tempestade de mudanças**

Uma tempestade de mudanças vem assolando o campo das transações bancárias, transformando um negócio que era sério e frio em um redemoinho de atividades, onde nada permanece igual por muito tempo – e cuja sobrevivência depende de apressar-se para estar sempre um passo à frente. A década começou com uma crise bancária absoluta, deflagrando fusões e aquisições em um compasso frenético, o que trouxe uma avalanche de regulamentações que constituem agora uma ameaça aos que não se prepararam. Ao mesmo tempo, os bancos vêm lutando mais do que nunca para saciar o apetite aparentemente inesgotável dos clientes por mais e melhores serviços.

Os bancos competem para fornecer respostas imediatas e personalizadas às necessidades financeiras de seus clientes – a todo o momento e em todo lugar. A época do “horário bancário” foi definitivamente ultrapassada. Hoje, espera-se que essas instituições funcionem 24 horas, além de fornecerem opções que permitam que o cliente controle suas interações do início ao fim. E, se não obtiverem o que desejam, encontrarão outro banco que satisfaça suas expectativas. Antes considerados os baluartes da lealdade de seus clientes, hoje os bancos precisam lutar com todas as armas, dia e noite, para mantê-los felizes – ou simplesmente mantê-los.

Enquanto mercados e economias sofrem rápidas transformações, são os bancos os primeiros a serem atingidos pela crise. O acesso ao capital é tão fácil quanto tirar água da torneira, mas essa poderá secar durante a noite. Tais instituições devem estar preparadas para encontrar rapidamente formas inovadoras de prosperar ainda que o capital comece a diminuir e os mercados a encolher. Devem identificar novos recursos e buscar novas e melhores maneiras de aproveitar os que já são usados. Precisam trabalhar com mais inteligência do que nunca.

Com as exigências dos clientes cada vez mais altas e os mercados saindo do controle, os bancos devem ser mais ágeis e colaborativos e estar munidos da mais alta tecnologia. Em uma economia global desafiadora, isso é o que deve ser feito para prosperar – e não apenas sobreviver.

## O banco de hoje

Trate-se de aprovações de empréstimos baseadas em papel ou de comunicações ineficientes entre as agências, os bancos não podem mais confiar nos negócios como antes para serem bem-sucedidos no ambiente complexo de hoje em dia. Essa é a má notícia. A boa notícia é que os bancos têm um desafio e uma oportunidade: melhorar o desempenho e trabalhar com mais inteligência. Para isso, devem repensar a forma como conduzem os negócios, como utilizam a informação e como trabalham com tecnologia. Considere os seguintes fatos:

- 93% dos 285 milhões de ataques eletrônicos realizados em 2008 concentraram-se no setor financeiro, bem mais da metade sendo descoberta por terceiros.<sup>1</sup>
- Mudanças nos modelos de negócios são a principal preocupação para os líderes bancários, ainda que 67% dos bancos tenham se classificado como médios ou fracos em sua capacidade de afetar tais mudanças.<sup>2</sup>

Não é possível simplesmente trazer mais dinheiro ou mais pessoas para esses problemas - sendo as margens de hoje tão estreitas. Por isso, a solução é trabalhar com mais inteligência. Para encontrar novas maneiras de colaborar e compartilhar informações de modo a melhorar a tomada de decisões e a prestação de serviços. Para aproveitar a tecnologia de modo a permitir a flexibilidade em atender às necessidades de negócio rapidamente. E para criar um ambiente de negócios ágil, colaborativo e conectado que capacite as pessoas e estimule mudanças.

## Bancos mais inteligentes

Por todo o país, em pequenos e grandes bancos, pessoas que pensam de maneira inovadora estão encontrando formas mais inteligentes de trabalhar, para que possam responder com mais eficácia e eficiência às condições de mercado e às crescentes expectativas dos clientes. Estão investindo em soluções que irão ajudar a agilizar as operações, melhorar a eficiência e incorporar a tecnologia para melhorar sua experiência com os clientes bancários - e seu próprio resultado final.

Graças a isso, seja em pequena ou grande escala, o antigo modelo de negócios está desmoronando e dando lugar a novos processos e novas formas de condução de negócios. Atividades outrora trabalhosas e demoradas, como a aprovação de empréstimos, a abertura de novas contas e até mesmo apenas o compartilhamento de informações de produtos com os clientes, estão sendo realizadas em minutos ao invés de se desdobrarem ao longo de horas ou dias.

Tal salto é possível porque os bancos estão usando tecnologias inovadoras para automatizar passos manuais os lentos e sujeitos a erros em processos de negócios cotidianos. Estão fornecendo aos funcionários e aos parceiros de negócios as ferramentas necessárias para se comunicar e colaborar em tempo real - para tomar decisões e prestar serviços com base na melhor informação. E estão capacitando os clientes com opções eficientes de autoatendimento que podem ser aproveitadas quando forem mais convenientes. Essa é a realidade do banco inteligente de hoje.

## Decisões rápidas Bank of the West

Nos bancos, processos manuais baseados em papel têm sido, há muito tempo, o padrão para o processo de empréstimos. Mas, para o Bank of the West, o preço para processar empréstimos manualmente era muito alto - não só pelo tempo e o dinheiro aplicados, mas também pelo custo de um serviço de má qualidade, no qual os clientes tinham de esperar dias para a aprovação de seus empréstimos comerciais. Para acelerar os processos de empréstimo, o banco utilizou um conjunto integrado de sistemas de processamento de negócios para automatizar a entrada dos pedidos de empréstimos e o processo de aprovação, substituindo uma variedade de atividades de empréstimos baseadas em papel pelas sem papel. Agora, quando os clientes solicitam empréstimos comerciais, podem esperar por um procedimento de aprovação que dure menos de um dia. A redução drástica do tempo de processamento de empréstimos deve economizar para o banco 1,5 milhões de dólares em cinco anos. E, com menos burocracia travando a sua produtividade, agentes de crédito podem agora passar mais tempo fortalecendo suas relações com clientes.



Figura 1: Automatizando processos manuais, o Bank of the West reduziu os procedimentos para a aprovação de empréstimos para menos de um dia.

## Comunicações claras

### Delaware County Bank and Trust Company

Com 18 agências bancárias por toda a região central do estado de Ohio, o Delaware County Bank and Trust Company precisa ser capaz de se comunicar e colaborar além das fronteiras físicas tradicionais, para atender de forma eficiente e eficaz às expectativas que seus clientes têm do serviço. Para oferecer um serviço melhor e mais rápido, o banco está utilizando um conjunto integrado de soluções de comunicação e colaboração fáceis de usar e que permitem aos funcionários e parceiros de negócios compartilharem informações precisas em tempo real. Agora, quando um cliente contata uma agência para ajudar com um problema que requeira uma resposta da sede da empresa, o funcionário pode se conectar instantaneamente com a pessoa certa para obter as informações certas - economizando tempo e recursos, e melhorando a experiência do cliente do banco. A tecnologia também diminui significativamente os custos de viagens e telecomunicações, ao permitir que as agências realizem reuniões periódicas por meio de ferramentas de colaboração, ao invés de se reunir pessoalmente ou por meio de equipamentos de teleconferência de alto custo.



*Figura 2:* Usando as mais recentes ferramentas de comunicação e colaboração, o Delaware County Bank and Trust Company fornece um serviço de atendimento aos clientes incrivelmente eficiente.

## Banco mais inteligente First National Bank of Omaha

Com a crescente influência dos serviços bancários multicanais, o First National Bank of Omaha viu uma oportunidade para usar sua nova agência como forma de expressão de sua visão da "agência do futuro" - uma agência bancária que utilizasse tecnologia inovadora para transformar a experiência em bancos e elevasse o nível de envolvimento e satisfação do cliente acima de tudo o que fora imaginado antes. Um dos componentes mais interessantes da visão do banco é um portal interativo para informações e serviços, construído com a mais recente tecnologia de sensores e estabelecendo um novo padrão para o oferecimento de uma experiência bancária mais envolvente. O portal é a primeira de uma espécie de soluções de autoatendimento, que facilita para os clientes o acompanhamento de processos como a criação de novas contas – ao, literalmente, conduzi-los pela agência, tendo como guias imagens projetadas de postos de autoatendimento personalizados. Como resultado, o banco está tendo um crescimento de 30% acima de sua meta no número de clientes, bem como uma melhora na satisfação e nas relações com os clientes.

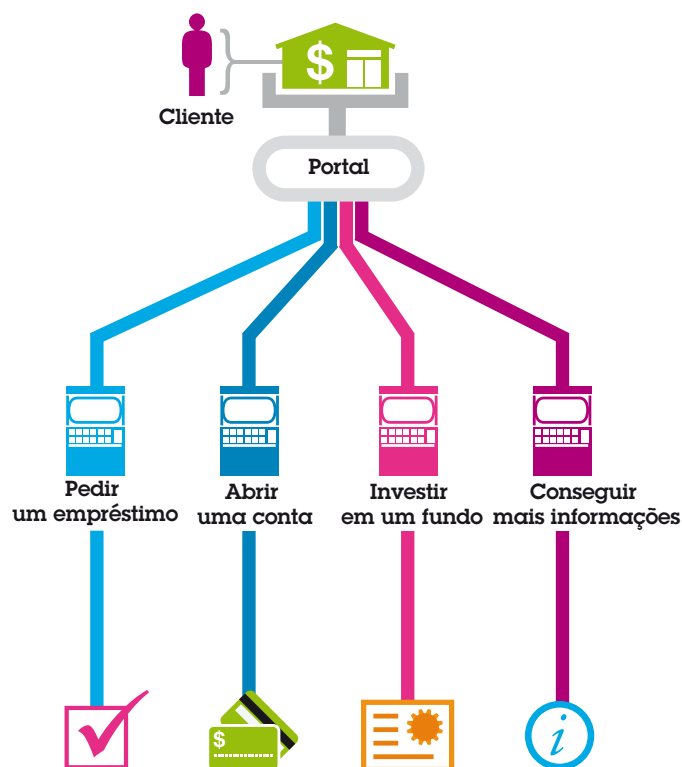


Figura 3: A "agência do futuro" do First National Bank of Omaha possui um portal de informações e serviços com postos de autoatendimento inclusos.

---

*“Nós unimos a conveniência de um banco comunitário, que concentra todos os serviços, com uma tecnologia de ponta, para redefinir a experiência de uma agência”.*

Rolland Johannsen, vice-presidente sênior do varejo, First National Bank of Omaha.

---

### **Para começar:**

Todos os dias, as instituições financeiras estão tomando medidas para simplificar as operações, intensificar sua eficiência e tornarem-se bancos mais inteligentes. Aqueles que não o fizerem provavelmente ficarão para trás. Para saber se sua instituição está no caminho certo, comece fazendo as seguintes perguntas básicas:

---

**Seu banco tem uma imagem clara de sua posição financeira em todos os seus múltiplos sistemas de serviços? Tem certeza de que suas informações atuais lhe permitem gerenciar os riscos?**

**Seu banco tem uma visão completa de seus clientes e de todas as transações financeiras realizadas enquanto interage com eles?**

**Seu banco consegue demonstrar conformidade? Pode fazer isso sem interromper seus negócios e aplicativos?**

**Seu banco tem certeza de que está mantendo seus custos a um nível mínimo? Isso se aplica a todos os processos realizados?**

---

Se as respostas a tais questões mostrarem margem para melhorias, talvez seja hora de chamar a IBM.

Para saber mais sobre bancos mais inteligentes e para nos ajudar a construir um planeta mais inteligente, transação a transação, visite: [ibm.com/smartwork](http://ibm.com/smartwork)



---

© Copyright IBM Corporation 2010

IBM Corporation  
Software Group  
Route 100  
Somers, NY 10589  
U.S.A.

Produzido nos Estados Unidos da América  
Março de 2010  
Todos os Direitos Reservados

IBM, o logotipo IBM e [ibm.com](http://ibm.com) são marcas registradas da International Business Machines Corporation nos Estados Unidos, outros países ou ambos. Se esses e outros termos registrados da IBM estiverem acompanhados, em sua primeira referência neste documento, por um símbolo de marca registrada (® ou ™), tal símbolo indica marca registrada ou de direito comum da IBM nos EUA no momento da publicação do presente documento. Essas marcas registradas também podem ser marcas registradas ou de direito comum em outros países. Uma lista atualizada das marcas registradas da IBM está disponível na Internet em “Copyright and trademark information”, em [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

Outros nomes de empresas, produtos ou serviços podem ser marcas registradas ou de serviço de terceiros.

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

<sup>1</sup> 2009 Verizon Business Data Breach Investigations Report. [www.verizonbusiness.com/resources/security/reports/2009\\_databreach\\_rp.pdf](http://www.verizonbusiness.com/resources/security/reports/2009_databreach_rp.pdf)

<sup>2</sup> 2008 IBM CEO study. [ibm.com/services/us/gbs/bus/html/ceostudy2008.html](http://ibm.com/services/us/gbs/bus/html/ceostudy2008.html)



Recycle