

CASOS

de
SUCESSO

BANCOS



EM DIA COM A COMUNICAÇÃO

Banco Itaú amplia uso de soluções Microsoft e adota o SharePoint integrado ao Content Management Server para produzir e gerenciar informativo eletrônico enviado diariamente à sua rede de agências

As instituições financeiras são, de longe, os maiores consumidores de tecnologia em todo o mundo. Só no Brasil o volume de investimentos dos bancos em TI ultrapassou 3,53 bilhões de reais no ano passado – 13,2% mais que em 2001, segundo a Federação Brasileira dos Bancos (Febraban). Desse total, mais de 450 milhões de reais partiram de



DANIELA PICCOLI

de sistemas de canais eletrônicos do Itaú. “Aqui não vale aquela história de tecnologia pela tecnologia. Mas o Itaú quando é um *follower* é um bom *follower*. Só investimos no que realmente agrega valor ao cliente e eficiência ao processo”, afirma o executivo.

A mais recente prova disso são os investimentos que vêm sendo realizados nos processos de comunicação interna do Itaú. Assim como em qualquer outro banco, a comunicação entre a administração central do Itaú e sua rede de agências – que já ultrapassa 2,2 mil unidades em todo o país – é vital para que seus mais de 12 milhões de clientes tenham sempre à mão os melhores produtos e serviços disponíveis no mercado. No Itaú, esse processo recebe o nome de Bom Dia Itaú.

Com periodicidade diária e versões diferenciadas para as agências dos bancos que estão sob o guarda-chuva Itaú – Banerj, Bemge, Banestado e Itaú Personnalité –, o Bom Dia Itaú preserva o mesmo padrão de quando foi criado, ou seja, trata-se de um informativo em formato de texto, sem recursos gráficos. A exceção fica por conta de cinco agências do Itaú Personnalité, que atualmente servem como pilotos de uma solução que permite à Diretoria de Serviços e Tecnologia de Processos gerenciar, editar e publicar automaticamente o Bom Dia Itaú na intranet.

Arnaldo Pereira Pinto: investimentos apenas no que realmente agrega valor ao cliente e eficiência aos processos do banco

um único banco, o Itaú. Mas, apesar de invejáveis aos olhos de empresas que atuam em outros setores, essas cifras podem até ser consideradas modestas para uma instituição que ocupa o segundo lugar no ranking dos maiores bancos privados do Brasil. A fama de não ser o primeiro a adotar novas tecnologias, no entanto, não incomoda o Itaú por um

motivo bastante simples: esse não é o foco do banco.

Para atingir seu objetivo maior – de gerar valor para os acionistas –, o Itaú confere a seus executivos de TI a missão de entender a realidade, filtrar o que se ouve no mercado e eleger prioridades na hora de investir. Missão que tem sido seguida à risca por Arnaldo Pereira Pinto, diretor

Para viabilizar a implementação do novo sistema, o Itaú recorreu às tecnologias Microsoft. Segundo Pereira Pinto, a decisão está diretamente relacionada ao crescente comprometimento da Microsoft em atuar como parceira de seus clientes no planejamento e na implementação das soluções. “Estamos sempre atentos às novidades do mercado, mas na hora de decidir o que conta mesmo é ter uma empresa que realmente acompanhe o projeto, dê idéias e resolva eventuais problemas”, afirma o diretor.

Cuidados na escolha – A estratégia proposta pela K2M Soluções, parceira da Microsoft, para a implantação dessa nova modalidade de publicação dos informativos diários baseia-se no Microsoft SharePoint Portal Server 2001 e no Microsoft Content Management Server (CMS) 2001. “A principal vantagem do SharePoint Portal Server reside na capacidade de gerenciamento eletrônico dos documentos oferecida às áreas envolvidas no processo de composição dos diversos jornais”, explica Gilberto Franco, diretor de tecnologia da K2M. Já o CMS dá agilidade à elaboração dos jornais, padronização visual e possibilidade de utilização de recursos gráficos. “Futuramente permitirá personalização na entrega das matérias a cada funcionário do banco”, diz.

Ao todo, o projeto envolveu 380 horas de três profissionais da K2M. Foram aproxi-



Caixa eletrônico em agência do Itaú: Windows 2000 Professional em todas as 18 mil ATMs

**AGÊNCIAS
DO ITAÚ
PERSONNALITÉ
JÁ RECEBEM A
VERSÃO DIGITAL
DO BOLETIM
DIÁRIO BONJOUR
PERSONNALITÉ,
QUE UTILIZA
TECNOLOGIAS
MICROSOFT**



madamente dois meses de trabalho desde a elaboração da arquitetura, passando pela especificação e pelo plano do projeto, até as fases de desenvolvimento e estabilização. “O grande papel da K2M foi repassar as tecnologias do SharePoint e do CMS para nós. Isso nos habilita, por exemplo, a criar um suplemento do Bom Dia Itaú sozinhos”, afirma Ricardo Pacheco, analista de sistemas sênior que coordenou o projeto.

Processo mais complicado é o de implementação do novo sistema em todo o Itaú. O maior desafio, nesse caso, é fazer com que a tecnologia seja uma verdadeira aliada da comunicação. “Não tenho dúvidas de que o novo sistema melhora as tarefas de edição, autorização e publicação do

Bom Dia Itaú e reduz gastos com papel, mas o mais importante para nós é a comunicação, ou seja, que todas as informações vitais ao bom funcionamento das operações bancárias continuem chegando até as pessoas de maneira clara e objetiva, como acontece hoje”, explica Pereira Pinto. E qual a melhor forma de conseguir isso? Implantando o projeto gradativamente, sem pressa. “Estamos falando de um instrumento de consulta diária e obrigatória para toda a equipe comercial e operacional das agências e da administração central que vem cumprindo perfeitamente seu papel há muito tempo. Daí a preocupação de inserir o novo sistema aos poucos”, destaca o diretor.

Essa não é a primeira vez que o Itaú enxerga no Mi-

Microsoft SharePoint Portal Server 2001 uma possibilidade de melhorar seus processos internos. Na verdade, o banco começou a usar a solução da Microsoft, aliada ao Microsoft Office XP, para auxiliar a elaborar suas demonstrações financeiras trimestrais este ano. Os documentos passaram a ser gerados no Microsoft Office XP, que permite gerenciamento e controle das versões, e publicados automaticamente na intranet do banco como se fosse uma página HTML. Além de agilizar o processo e assegurar a qualidade da informação, já que as pessoas têm mais tempo para conferir os números, o novo sistema traz como benefício maior a satisfação dos envolvidos no processo. “Os usuários estão muito satisfeitos, porque ninguém imaginava que teríamos resultados tão surpreendentes. Foi realmente uma experiência fantástica”, afirma Pereira Pinto.

Solução compartilhada – O sucesso do SharePoint nas demonstrações financeiras do banco está longe de ser o único benefício que as tecnologias Microsoft trazem ao Itaú e, conseqüentemente, a seus clientes. Os 18 mil caixas eletrônicos do banco, por exemplo, usam Microsoft Windows 2000 Professional. A implementação do sistema nas ATMs do Itaú – que contou com a parceria da Itaotec – teve início em 2001 e está totalmente consolidada. Para Pe-

OS RESULTADOS DO USO DO SHAREPOINT PORTAL SERVER 2001 NA ELABORAÇÃO DO BALANÇO FINANCEIRO SUPERAM AS EXPECTATIVAS DO ITAÚ



reira Pinto, as principais vantagens desse projeto são a estabilidade e a segurança do Windows 2000 Professional. “O sistema tornou possível, por exemplo, fazer com que a tela do terminal tivesse um visual web”, completa Pacheco.

As agências bancárias do Itaú em todo o país também utilizam sistema operacional da Microsoft. “Caixas, servidores, estações de trabalho, tudo é Microsoft”, resume o diretor do Itaú. Os computadores dos caixas das agências – que atualmente rodam em Microsoft Windows 98 – estão sendo migrados para o sistema operacional Microsoft Windows XP. Os servidores, por sua vez, estão migrando de Microsoft Windows NT para Microsoft Windows 2000 Server.

Esse mesmo processo já está em andamento em outra área importante do banco: o Itaú Bankline, que hoje atende mais de 1 milhão de clientes por dia. Justamente por se tratar de um serviço que não

pode parar de funcionar, a migração do Microsoft Windows NT para o Microsoft Windows 2000 Server é mais cuidadosa. “Em um cenário em que Internet banking passou a ser commodity, é preciso estar sempre preparado para atender novos clientes”, justifica Pereira Pinto.

Apesar de ter planos de migrar para o Microsoft Windows Server 2003, o diretor do Itaú mantém-se firme em sua política de eleger prioridades na hora de investir. Uma das possibilidades em estudo é um projeto de migração para o novo sistema operacional de redes envolvendo o Itaú Bankfone, serviço de atendimento telefônico que recebe 7 milhões de chamadas por ano. São investimentos como esses – que agregam valor aos clientes do banco – que ajudam a fazer com que a marca Itaú seja a mais valiosa do Brasil, segundo ranking elaborado pela consultoria inglesa Interbrand. ■

UM POUCO DA MICROSOFT NO ITAÚ

Internet banking	Microsoft Windows 2000 Server
ATMs	Microsoft Windows 2000 Professional
Agências	Microsoft Windows 98 (caixas) e Microsoft Windows NT 4.0 (servidores) – já homologado o Windows 2000 Server e iniciado o upgrade (piloto) nas agências
Balanços financeiros	Microsoft Office XP e Microsoft SharePoint Portal Server 2001
Bom Dia Itaú	Microsoft SharePoint Portal Server 2001 e Microsoft Content Management Server (CMS) 2001
Bankfone	Microsoft Windows 2000 Server, Microsoft Host Integration Server (HIS) e Microsoft Windows 2000 Professional
SPB	Microsoft Windows 2000 Server, Microsoft BizTalk Server, Microsoft SQL Server 2000, Microsoft Host Integration Server (o piloto para .NET já está em andamento)
Mesa de operações	Microsoft Windows 2000 Server, Microsoft SQL Server 2000, Windows 2000 Professional, Microsoft Office 2000, Microsoft SNA Server