

SAP Caso de Sucesso Unicred



“Somos os primeiros da América Latina a utilizar a solução SAP for Banking. E isso é um grande privilégio para nós. Por esta razão, várias instituições líderes no segmento financeiro nos procuram, interessadas em conhecer nossa experiência.”

Geraldo Magela Antunes Couto – Diretor-presidente – Unicred

UNICRED

Com o SAP for Banking e o SAP NetWeaver™, a Unicred, cooperativa de crédito com atuação na área de saúde, integra 130 cooperativas e 105 mil associados.

Desde que foi criada há 10 anos, a Unicred, que presta serviço de cooperativismo de crédito na área de saúde, cresce a ritmo acelerado. Hoje, ela está presente em 130 cooperativas em todos os Estados brasileiros, possui R\$ 2 bilhões em ativos e uma liquidez de R\$ 1,2 bilhão. Para 2007, a previsão é triplicar de tamanho, tanto em número de unidades, cooperados, clientes e parceiros, como de produtos e volume de recursos. E foi justamente essa expectativa de uma expansão ainda maior que fez a cooperativa de crédito buscar uma solução capaz de suportar os desafios inerentes a tal crescimento. Por isso, a empresa adotou o SAP for Banking e SAP NetWeaver, que oferecem à Unicred uma solução completa, integrada, tecnologicamente moderna e, portanto, capaz de atender suas futuras necessidades.

Unicred: da pioneira cooperativa ao sucesso

Da pioneira cooperativa em Casca, no Rio Grande do Sul, ao quadro atual, a Unicred passou por um processo vigoroso de expansão e consolidação. Com dez anos de existência, a cooperativa de crédito é uma instituição financeira autorizada pelo Banco Central do Brasil e administrada por associados, com a missão de agregar, administrar, manter e otimizar os recursos econômico-financeiros gerados por associados, de modo a garantir a satisfação de suas necessidades. O sistema Unicred é formado pela Unicred do Brasil, Unicreds Centrais e Unicreds Singulares e Postos de Atendimento Cooperativo.

Sumário

Desde que foi criada há 10 anos, a Unicred, que presta serviço de cooperativismo de crédito na área de saúde, cresce a ritmo acelerado. Hoje, ela está presente em 130 cooperativas em todos os Estados brasileiros, possui R\$ 2 bilhões em ativos e uma liquidez de R\$ 1,2 bilhão. Para 2007, a previsão é triplicar de tamanho, tanto em número de unidades, cooperados, clientes e parceiros, como de produtos e volume de recursos. E foi justamente essa expectativa de uma expansão ainda maior que fez a cooperativa de crédito buscar uma solução capaz de suportar os desafios inerentes a tal crescimento. Por isso, a empresa adotou o SAP for Banking e SAP NetWeaver, que oferecem à Unicred uma solução completa, integrada, tecnologicamente moderna e, portanto, capaz de atender suas futuras necessidades.

Indústria

Financeira

Web site

www.unicred.com.br

Principais desafios

- Integrar todas as cooperativas, cooperados e fornecedores
- Padronizar as informações nas cooperativas
- Migrar parte da força empregada no *back office* para o atendimento ao cliente

Objetivo do projeto

Ter uma única solução, completa e totalmente integrada

Por que a solução da SAP foi escolhida

- Por atender todos os requisitos
- Por não necessitar de uma solução complementar
- Por suportar o crescimento da empresa

Destaques da implementação

- O projeto foi concluído em 12 meses
- Um Centro de Competência foi criado dentro da Unicred dando suporte técnico

Implementação

SPEC

Principais benefícios

- Maior foco no negócio
- Integração
- Centralização de banco de dados
- Liberação de esforço em *back office* e aumento do foco no cliente
- O controle passou a ser feito por CPF e CNPJ
- Unificação do cadastro

Soluções implementadas

- mySAP Business Suite
- SAP for Banking
- SAP NetWeaver, com as seguintes funcionalidades: SAP Enterprise Portal (SAP EP), SAP Business Intelligence (SAP BW) e SAP Exchange Infrastructure (SAP XI)

Banco de dados

SAP MAX DB

Plataforma de hardware

Dell

Sistema operacional

Microsoft Windows 2000





A instituição representa os interesses do sistema junto a órgãos oficiais e financeiros, de cooperativismo nacional e internacional e governamentais. As unidades centrais visam selecionar e treinar pessoal, oferecendo assessoria de negócios, de marketing, normativa, técnica e operacional, e diagnóstico do mercado.

Além da alta liquidez (superior a 80%) e robusta rentabilidade sobre o Patrimônio Líquido Real e Capital Social, ela se vale de uma atuação nacional em 330 pontos de atendimento. Seus cooperados – pessoas físicas ligadas à área médica, que vão de farmacêuticos a cooperativas de trabalho médico – recebem serviços sob medida para sua atividade, como linhas de crédito específicas para aquisição de equipamentos, montagem de consultórios, bolsas de estudos e aperfeiçoamento de profissionais. Além disso, os cooperados também têm acesso aos serviços prestados pelas instituições bancárias convencionais, como cheque especial, cartão de crédito e de débito, investimentos, débitos automáticos, home banking, entre outros.

A posição da Unicred é privilegiada, mas havia desafios a enfrentar. A começar pela diversidade de procedimentos operacionais entre as cooperativas associadas. A Unicred abriga 70 diferentes CNPJs, grande parte deles com procedimentos próprios, o que exigia uma gama de colaboradores voltados para tais tarefas. A integração com os cooperados também se dava de maneira desigual, o que tornava mais penosa a comunicação vertical na estrutura organizacional da Unicred – que tem as agências cooperativas singulares na base, 10 confederações centrais regionais sobre elas e uma confederação nacional. “Não havia uma solução única, que pudesse ser compartilhada por

todos, e muitos sistemas legados não falavam entre si”, afirma Geraldo Magela Couto, diretor-presidente da Unicred

Em busca de uma integração

Os desafios exigiam uma solução que integrasse todos os sistemas e, ao mesmo tempo, atendesse às peculiaridades da Cooperativa de Crédito. Depois de analisar várias soluções, a Unicred optou pelo SAP for Banking. “O grande diferencial do SAP for Banking está no fato de ser totalmente integrado e, ainda, na capacidade de atender todas as necessidades da Cooperativa, sem exigir um complemento de uma outra solução”, comenta Geraldo Magela.

“Na avaliação da Unicred, o SAP for Banking possui a flexibilidade necessária para integrar tanto uma cooperativa de uma cidade com 3 mil habitantes como uma unidade em uma grande capital. Com isso, garantiu-se uma melhor performance bancária, mantendo o grande trunfo da Unicred: a sua pulverização, que a torna capaz de alavancar negócios onde está instalada.”

Geraldo Magela Antunes Couto, Diretor-presidente da Unicred

Inédito na América Latina, o SAP for Banking é utilizado com sucesso no sistema cooperativo de crédito europeu. Isso levou Geraldo Magela até a Alemanha, para avaliar de perto o uso dessa solução SAP. De acordo com o executivo, “a solução nos atende perfeitamente nas operações de *back-office* e *front-end* e nos deixa confiantes do nosso futuro crescimento. Quanto a tecnologia, a solução SAP for Banking será o nosso grande diferencial.”

Uma solução completa

O SAP for Banking é uma das soluções adotadas pela Unicred, isto é, a cooperativa também incorporou outras soluções como o mySAP Business Suite, que é uma família de soluções e uma plataforma de aplicação e integração, que oferece aplicações empresariais abertas que maximizam o retorno nas relações, integrando as pessoas, informações e processos; e o SAP NetWeaver, que é a melhor resposta para a integração de soluções SAP com as de outros fornecedores. Pelo fato de se situar no centro de um ambiente com um número crescente de aplicações e serviços, o SAP NetWeaver suporta soluções

atuais e futuras, tanto da plataforma SAP como de outras tecnologias não-SAP.

A implantação foi realizada pela SPEC. Começou em março de 2004 e foi concluída em 12 meses nas Unicreds da Amazônia Ocidental, Brasil Central, Minas Gerais e Rio de Janeiro. “Um Centro de Competência foi criado dentro da Unicred Minas Gerais, reunindo funcionários conhecedores dos processos e especialistas em produtos SAP”, comenta Geraldo Magela. Peça fundamental para a implementação do SAP for Banking, o Centro de Competência assegurou o suporte técnico e de negócios, treinou usuários, administrou o contrato e implantou o *support desk*, entre outras atividades.

Em 1.º de março de 2005, houve o início de um treinamento de um mês para os primeiros usuários do sistema. Em 1.º de abril, a primeira cooperativa – a Unicred Brasil Central, que tem 3.500 cooperados e 7 pontos de atendimento – começou a operar a solução com todas as suas funcionalidades. “A passagem foi absolutamente tranquila, temos certeza que optamos pela solução ideal”, afirma o diretor-presidente.

Universalização da comunicação e padronização das informações

O SAP NetWeaver é outro componente importante dentro do projeto de integração da Unicred com seus clientes e parceiros. “A solução SAP NetWeaver foi responsável pela universalização da comunicação e a padronização das informações”, comemora Geraldo Magela. Com o SAP BW, ferramenta de *Business Intelligence* da SAP, “a Unicred montou um banco de dados único para todas as cooperativas centrais, no qual estão armazenadas tanto as informações cadastrais dos cooperados como as transações realizadas. Antes, cada cooperativa tinha o seu próprio banco de dados e não havia padronização”, destaca o executivo.

Soluções SAP trazem ótimos resultados

As transformações no dia-a-dia da Unicred estão em curso, mas já se vislumbram ótimos resultados. A instabilidade do sistema legado foi substituída pela confiabilidade da nova solução. A política de segurança, que até então inexistia ou apresentava falhas, tornou-se robusta e parametrizável; o controle, que era baseado em contas, passa a ser feito pelo CPF ou CNPJ. O cadastro, limitado e compartimentado, foi unificado e a difícil comunicação com parceiros começa a dar lugar a um sistema voltado para a

integração. As informações podem agora ser rastreadas e a contabilidade também dispõe de um sistema integrado, com ganhos consistentes na transparência de toda operação.

Esse conjunto de mudanças vem permitindo à Unicred concentrar seu foco ainda mais no relacionamento com seus cooperados.

“Na Unicred Brasil Central, em que 70% do quadro de funcionários trabalhava no *back office*, tivemos uma mudança de cultura e a liberação de parte dessa força de trabalho para o atendimento ao cliente, com maior foco no negócio. Além disso, a cooperativa de crédito já está abrindo três novos postos de atendimento, graças à agilidade e à produtividade oferecidas pela nova tecnologia. De quebra, o sistema de caixa único oferecido pela solução SAP for Banking permitiu melhorar o fluxo financeiro da cooperativa.”

Geraldo Magela Antunes Couto, Diretor-presidente da Unicred

A agilidade também foi multiplicada pela implementação do SAP Enterprise Portal, funcionalidade do SAP NetWeaver, e pela facilidade em se configurar ou criar novos produtos acompanhando a evolução de plataformas – como Internet Banking/Canais, telephone banking, ATMs entre outros. Com a solução SAP NetWeaver que tem facilidade em trabalhar com tecnologia aberta, como é o caso da tecnologia Web Services, foi possível integrar as soluções em tempo recorde.

Ampliando as soluções SAP para as outras 6 cooperativas

As soluções da SAP estão sendo implantadas em fases na Unicred. Em 2006, todas as outras 6 cooperativas centrais da Unicred, com um total de 150 pontos de atendimento, estarão com todas as soluções SAP em funcionamento – o mySAP Business Suite, o SAP for Banking e o SAP NetWeaver, com as funcionalidades SAP Enterprise Portal (EP), SAP Business Intelligence (BW) e SAP Exchange Infrastructure (XI).

www.sap.com.br

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



(06/2005)

© 2005 por SAP AG. Todos os direitos reservados. SAP, mySAP, mySAP.com e outros produtos e serviços da SAP aqui mencionados, bem como seus respectivos logos, são marcas registradas da SAP AG na Alemanha e em vários outros países no mundo todo. MarketSet e Enterprise Buyer são marcas registradas conjuntamente e de propriedade da SAPMarkets e Commerce One. Todos os outros nomes de produtos e serviços mencionados são marcas registradas de seus respectivos proprietários.