

## ESTUDO DE CASO

# Scotiabank

“A WINSITE É ESPECIALISTA NA ANÁLISE DE CENTENAS DE VARIÁVEIS PARA IDENTIFICAÇÃO RÁPIDA DOS MELHORES SITES.”

Jean-Marc Astolfi, Diretor de Fornecimento das Filiais da Rede, Divisão Internacional, Scotiabank

SCOTIABANK E  
PITNEY BOWES MAPINFO:  
PIONEIRAS NA EXTENSÃO CIENTÍFICA  
MUNDIAL



## Desafio

O Scotiabank enfrenta o desafio de expandir suas filiais para vários países e gerenciar esses mercados remotamente, mantendo o conhecimento do impacto das diferenças culturais.

## Solução

A tecnologia de inteligência de localização da MapInfo apóia a agressiva expansão internacional do Scotiabank, gerenciando os complexos desafios de negócios, associados a estratégica seleção de locais. A solução da MapInfo permite que o Scotiabank tome decisões mais perspicazes em relação aos clientes, prospects, ativos, concorrentes e novos mercados.

## RESUMO

O Scotiabank, o banco mais internacional do Canadá, emprega aproximadamente 56 mil pessoas e, junto com seus afiliados, atende mais de 10 milhões de clientes em aproximadamente 50 países de todo o mundo. Além do setor de investimentos, o banco oferece uma ampla gama de produtos e serviços para atender às necessidades bancárias pessoais, e também às necessidades de empresas de pequeno e médio porte, e das grandes corporações. Com US\$ 365 bilhões em bens, o Scotiabank tem suas ações nas Bolsas de Valores de Toronto e Nova York.

Nos últimos anos, a divisão internacional do Scotiabank passou por um período de rápida expansão na América Central e do Sul, no México, no Caribe e outros locais do mundo. Esses projetos de expansão fizeram com que o banco crescesse exponencialmente em um curto período. Por exemplo, atualmente, o Scotiabank tem planos de abrir aproximadamente 100 filiais por ano no México, de acordo com Jean-Marc Astolfi, Diretor de Fornecimento das Filiais da Rede, da Divisão Internacional do Scotiabank.

Abrir uma única filial pode chegar a custar um milhão de dólares, e potencialmente mais, se o local não apresentar os resultados esperados. A velocidade com que o Scotiabank está crescendo a sua rede internacional fez com o fator de risco disparasse. Os diferentes locais, culturas e economias nos quais o banco se insere também impõem um desafio. Os executivos do Scotiabank precisam atender a centenas de necessidades de mercado diferentes e variadas. Não havendo espaço para erros, o Scotiabank recorreu à tecnologia de

inteligência de localização da Pitney Bowes MapInfo para implantar os princípios científicos necessários para modernizar e apoiar o planejamento estratégico e o processo de tomada de decisões que garantem a expansão contínua.

“Estávamos buscando um software de otimização para gerenciar e expandir um grande portfólio”, afirma Astolfi. “Não contávamos com recursos para fazer isso sozinho.” Andrew Cowie, diretor de Serviços Estratégicos da Rede de Filiais do Scotiabank, acrescenta: “Percebemos que havia uma quantidade enorme de dados para analisar e precisávamos de uma maneira mais fácil de fazer isso”.

## RESULTADOS

Em meados da década de 1990, o Scotiabank começou a usar o modelo de simulação de mercado Pitney Bowes MapInfo WinSITE para analisar uma variedade de dados regionais e demográficos para expandir-se internacionalmente com sucesso. Com base nas metas comerciais exclusivas do Scotiabank, os especialistas financeiros da Pitney Bowes MapInfo personalizaram as estratégias de expansão de mercado combinando os dados demográficos, geográficos, os dados dos concorrentes e da conta do cliente, juntamente com amplos modelos de comportamento do consumidor. Munido com essas informações, o Scotiabank conseguiu respostas para os desafios da expansão a partir de um aplicativo de desktop único. Não foi necessário nenhum software adicional para apoiar a implementação.

## “O MODELO WINSITE LEVA EM CONSIDERAÇÃO AS COMPLICAÇÕES CULTURAIS E ECONÔMICAS EM UMA REGIÃO, TAIS COMO SEGMENTOS DA POPULAÇÃO MEXICANA QUE NÃO SE ENVOLVEM EM ATIVIDADES BANCÁRIAS, E ADAPTA COM PERFEIÇÃO AS PREVISÕES PARA COMPENSAR DA FORMA ADEQUADA ESSES FATORES.”

Jean-Marc Astolfi, Diretor, Fornecimento de Rede da Filial, Divisão Internacional, Scotiabank

### ESTADOS UNIDOS

One Global View  
Troy, NY 12180-8399

Tel: 518.285.6000  
1.800.327.8627

Fax: 518.285.6070

sales@mapinfo.com  
www.mapinfo.com

### ESCRITÓRIO PRINCIPAL AMÉRICA LATINA E CARIBE

15100 NW 67th Avenue,  
Suite 403  
33014 Miami Lakes, FL  
U.S.A.

### VENDAS MÉXICO E BRASIL

Tel: +1.214.774.4711  
Fax: +1.214.774.2146

mexico@mapinfo.com  
brasil@mapinfo.com

### VENDAS OUTROS PAÍSES

Tel: +1.518.285.7148  
Fax: +1.518.285.7050

americalatina@mapinfo.com



Com frequência, a estratégia do Scotiabank inclui capitalização em grandes áreas urbanas, como as cidades de Guadalajara, Monterey e Cidade do México. Nesses casos, o Scotiabank confia na Pitney Bowes MapInfo para ajudar a entender os mercados e identificar as regiões físicas que vão permitir que o banco lucre à medida que a economia se desenvolva. A WinSITE oferece informações valiosas sobre tendências de aquisição de produtos, incluindo o volume geral de vários produtos bancários para consumidores e pequenas empresas, assim como a previsão das ações que os concorrentes de negócios mantiveram para cada filial em um mercado.

De acordo com Astolfi, “o WinSITE é mestre em analisar centenas de variáveis para identificar com rapidez os principais locais que devem ser levados em conta. O WinSITE nos ajudou a obter rapidamente uma compreensão de todos os mercados a partir de um local remoto. Não tínhamos que enviar pessoas para investigar as áreas que não foram intuitivas para nós.”

Ainda assim, o Scotiabank envolve a administração local no processo de tomada de decisão. Uma vez que o WinSITE indica que um certo mercado tem um alto potencial, o Scotiabank transmite esse conhecimento para os gerentes das filiais e solicita sua opinião. Os gerentes locais então vão até os locais mapeados pelo WinSITE e acrescentam algumas idéias originais sobre os detalhes físicos.

“A Pitney Bowes MapInfo foi eficaz em chamar a atenção da administração para mercados que não haviam aparecido no radar antes”, afirma Astolfi. “Ocorreram casos em que a administração local havia pensado que um mercado não estava pronto para uma filial, embora o modelo WinSITE dissesse o contrário. Quando a administração analisou

melhor e reconsiderou, todos concordaram com a MapInfo que o mercado estava pronto de fato.”

Astolfi explica que o modelo WinSITE leva em consideração as complicações culturais e econômicas em uma região, tais como segmentos da população mexicana que não se envolvem em atividades bancárias, e adapta com perfeição as previsões para compensar da forma adequada esses fatores. Além disso, Astolfi observa que a Pitney Bowes MapInfo expandiu o conceito do Scotiabank de “população bancária”. Nos estágios iniciais de sua expansão no México, o Scotiabank focou nas principais camadas econômicas. No entanto, “o WinSITE sugeriu que havia potencial em um mercado mais pobre com uma grande população”, conta Astolfi. A Pitney Bowes MapInfo auxiliou o processo de planejamento do banco e permitiu a instalação bem-sucedida de filiais em certas regiões econômicas mais fracas.

O Scotiabank afirma que os benefícios da tecnologia de inteligência de localização da Pitney Bowes MapInfo são imediatos e os planos futuros vão continuar sendo feitos em sintonia com o conhecimento adquirido com o uso do WinSITE. De acordo com Richard Stokes, Gerente Sênior de Serviços Estratégicos da Rede de Filial do Scotiabank, “a Cidade do México é um mercado extremamente complicado de dominar e as chances de cometer um erro são altas, e isso poderia ser muito oneroso para o banco. Analisando o sucesso das filiais que abrimos na Cidade do México, vemos que nos saímos bem segundo os padrões que o banco estabeleceu para retorno e desempenho. Não acreditamos que cometemos erros na Cidade do México e isso enfatiza as grandes vantagens do Pitney Bowes MapInfo WinSITE.”

## A VANTAGEM DA PITNEY BOWES MAPINFO

O Scotiabank pretende investir entre US\$ 150 e US\$ 200 milhões para abrir mais de 300 filiais no México até o final de 2009 e contratou a Pitney Bowes MapInfo para expor os cenários viáveis do tipo “e se” para otimizar a rede. A tecnologia de inteligência de localização da Pitney Bowes MapInfo agregou precisão e princípios científicos à estratégia de expansão internacional do Scotiabank, facilitando a meta do banco de ter um crescimento inteligente e eficiente. “A Pitney Bowes MapInfo sugere inúmeras decisões de rede com rapidez em uma grande escala internacional”, afirma Astolfi. “O modelo WinSITE é essencial para o nosso desenvolvimento estratégico e otimização da rede, e incutiu uma disciplina necessária para o nosso processo de planejamento.”