

EXPERIENCIAS



CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DE SAP AYUDA A CONSTRUIR FIDELIDAD, GANAR MÁS NEGOCIOS Y BRINDAR A SUS CLIENTES LA ASISTENCIA QUE NECESITAN, CUANDO LA NECESITAN

BD | EXPERIENCIAS

El Desafío

Banco Atlántida es una empresa privada fundada en el año 1913 y de carácter 100% hondureño. Con más de un siglo de existencia, Banco Atlántida se ha caracterizado por ser líder en el sistema financiero hondureño, ofreciendo productos de calidad internacional a través de la red de servicio más amplia del país, con más de 800 puntos de servicio, 184 agencias, 24 autobancos, con presencia en todo el territorio hondureño, y con presencia adicionalmente en Belice y El Salvador.

Con la meta permanente de mejorar continuamente la relación con el cliente y atender las nuevas exigencias del mercado, así como innovar sus productos y servicios, Banco Atlántida decidió incursionar en la implementación de un Programa Global de Clientes, con el objetivo de normalizar, estandarizar y hacer más eficientes y productivos sus procesos bancarios comerciales; por lo que consideraron minuciosamente utilizar la solución Customer Relationship Management (CRM) como columna vertebral para lograr sus objetivos.



SAP CRM for Banking brinda información estratégica de los clientes y ayuda a alcanzar procesos fluidos de manera que se puedan brindar experiencias coherentes y personalizadas en todos los puntos de contacto.

EXPERIENCIAS

Con la implementación de SAP CRM for Banking, Banco Atlántida logra fidelizar a sus clientes a través de experiencias personalizadas en todos los canales; a la vez que transforma sus ventas, servicios y actividades de marketing con extensas funcionalidades y seguridad.

La Solución

Luego de un análisis meticuloso, Banco Atlántida seleccionó a BD Consultores, que cuenta con más de 12 años de experiencia en proyectos de CRM, para desarrollar la estrategia a seguir y contar con una base de conocimientos central con información actualizada, con el fin de hacer más eficiente la toma de decisiones y de apoyar el negocio y la estrategia direccionada a mejorar la administración y la relación con el cliente.

La solución implementada por BD Consultores es la de SAP Customer Relationship Management (SAP CRM) for Banking, que ofrece un conjunto de aplicaciones características estándar tales como la Gestión de Contactos, Automatización de los Procesos de Ventas, Servicio y Mercadeo.

- **Gestión de Contactos:**
Administración centralizada de clientes: Permite la administración de los diferentes perfiles o roles de los clientes.

Vista 360°: Presenta un resumen de los productos que el cliente posee con el banco, status actual, fechas, montos, saldos y condiciones.

- **Ventas:**
Administración de oportunidades de negocio: Permite administrar las oportunidades de negocio potenciales que se llevan en la cartera.

Actividades de seguimiento: Permite a los ejecutivos documentar sus compromisos actuales y futuros, así como el resultado de éstos.

Originación de Productos: Originación de productos pasivos tales como apertura de cuenta de ahorros, cheques y apertura de CDPs.

Pipeline de Ventas: Visualización de la labor de ventas y la planificación de las metas.

- **Mercadeo:**
Administración de listas de prospectos: Permite la carga de listas de prospectos generados a través de listas externas.

Segmentación de clientes y prospectos: Permite la segmentación de clientes o prospectos de acuerdo a sus atributos.

Campañas informativas o boletines: Permite la generación de campañas informativas a los clientes.

Campañas de mercadeo: Facilita la administración de campañas de cualquier tipo: informativas, boletines, recordatorios, nuevos productos, etc.

- **Servicio:**
Gestiones de Servicio: Permite la administración ágil de solicitudes de servicio Post-Venta, con el objetivo de dar respaldo y garantía a los productos del cliente.

Las gestiones de servicios cuentan con la característica de manejar sus propios procesos de resolución tanto del FrontOffice como del BackOffice, facilitando el control, el seguimiento y el estado de la gestión.

- **Otras funcionalidades:**
Integración con Microsoft Outlook: Permite sincronizar contactos, correos electrónicos, citas y tareas de Outlook; así como asociar correos electrónicos, tareas y notas con cuentas, campañas y oportunidades.

Sincronización con la Estructura Organizativa del ERP SAP: Permite que el CRM utilice la misma Estructura Organizativa de Recursos Humanos configurada en SAP ERP.

Beneficios Claves

- Captación y fidelización de los clientes, así como la disminución de la pérdida de clientes.
- Generación de un mayor número de oportunidades de contacto con el cliente.
- Incremento en el volumen de ventas y aumento de la venta cruzada.
- Mejora de la satisfacción de clientes.
- Estandarización y eficiencia de los procesos de administración de clientes, ventas, mercadeo y atención en servicio al cliente.
- Visión y conocimiento de 360° del Cliente.
- Se cuenta con una base central de conocimiento.
- Cumplimiento de normativas en cuanto a seguridad y privacidad.

Herramienta Utilizada

- SAP Customer Relationship Management (CRM for Banking).