

Bolsa de Valores con nuevo sistema de información de clientes

17 Octubre 2006, 12:00 PM

Carlos Cordero Pérez
Periodista

La Bolsa Nacional de Valores (BNV) concluyó el cambio de su sistema de administración de las relaciones con los clientes (CRM, por sus siglas en inglés). La modificación implicó la migración del software de Siebel que la BNV tenía a otro de la marca Microsoft, proceso que estuvo a cargo de la firma costarricense BD Consultores.

Jorge Iván Ramírez, director de informática de la BNV, dijo que el nuevo sistema mejora el tiempo de respuesta, la calidad de los servicios ofrecidos, el control y el seguimiento de los requerimientos planteados por los clientes, aunque para ellos no implica ningún cambio operativo.

Ramírez agregó que el nuevo software CRM de Microsoft “se integra de manera más natural a la plataforma de correo electrónico interno de la BNV, lo que facilita el seguimiento de las solicitudes que hacen los usuarios”.

Por su parte con esta primera implementación BD Consultores -que cuenta con un sistema de migración al CRM de Microsoft- busca mantener su posición en el mercado de sistemas para clientes tras el rompimiento de su contrato de distribución con Oracle Corp. y su alianza con Microsoft.

Esto ocurrió en momentos en los cuales Microsoft intenta crecer en el mercado de aplicaciones empresariales, al tiempo que Oracle había adquirido -entre otras- a Siebel en el 2005 con el propósito de ofrecer nuevas aplicaciones empresariales y enfrentar principalmente a la alemana SAP AG.