

# BICSA con SAP® y BD Consultores entra de lleno en la era de la banca digital

Fotografía utilizada con el permiso de SAP®

## Presentación Ejecutiva

Compañía

Visión

¿Por qué SAP?

Implementación

Soluciones

Beneficios

Partner

Futuro

### Compañía

Banco Internacional de Costa Rica, S.A. (BICSA)

### Industria

Bancaria y financiera

### Productos y Servicios

Banca corporativa, banca comercial, crédito comercial, productos de comercio exterior y divisas

### Web Site

[www.bicsa.com](http://www.bicsa.com)

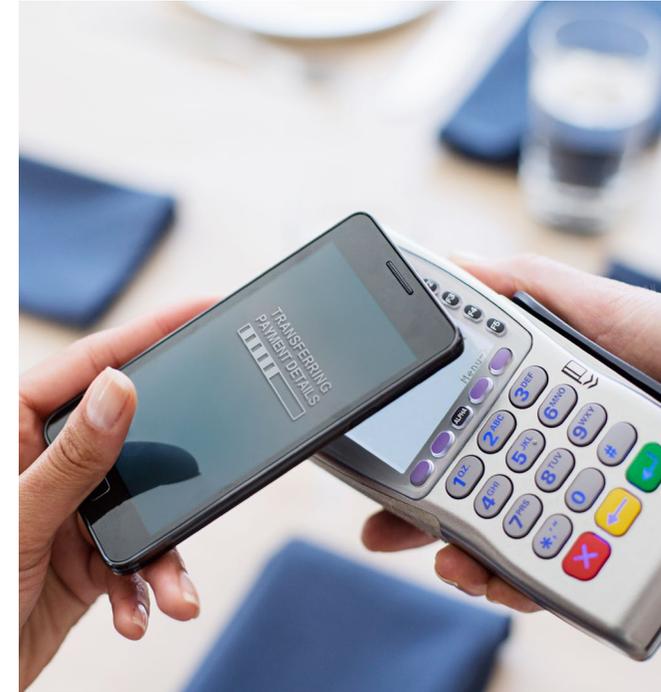
### Soluciones SAP®

SAP® Enterprise Resource Planning - ERP 6.0,  
SAP® Customer Relationship Management - CRM for Banking,  
SAP® Treasury and Risk Management - TRM

### Partner

BD Consultores

BICSA, en la búsqueda de consolidar su visión de un banco líder en proveer servicios financieros de alto valor, encuentra en SAP® Y BD Consultores la solución que le permite integrar todas sus áreas de backoffice mediante SAP® ERP 6.0, así como explotar el conocimiento de sus clientes mediante SAP® CRM for Banking. Con una herramienta diseñada específicamente para cubrir las necesidades del sector bancario, BICSA se posiciona a la vanguardia tecnológica y financiera al contar con información en línea que le permite una ágil toma de decisiones.



Presentación Ejecutiva

## Compañía

Visión

¿Por qué SAP?

Implementación

Soluciones

Beneficios

Partner

Futuro

## BICSA al servicio del desarrollo de Centroamérica

El Banco Internacional de Costa Rica, S.A. (BICSA), provee una amplia gama de servicios bancarios con especialización en el sector corporativos y de comercio exterior.

Inició sus operaciones en la ciudad de Panamá en 1976, actualmente cuenta con una Agencia en la ciudad de Miami, E.U, así como con oficinas de representación en Costa Rica, Guatemala, El Salvador y Nicaragua.

BICSA Miami es la única institución que representa a un banco centroamericano, con licencia bancaria otorgada por las autoridades del estado de la Florida, donde opera desde 1983.

Dada la importancia de la ciudad de Miami como centro bancario para la región de Centroamérica, BICSA juega un importante papel en el desarrollo comercial de dicha región, gracias su visión de servicio y compromiso con el mercado que atiende.



Presentación Ejecutiva

Compañía

**Visión**

¿Por qué SAP?

Implementación

Soluciones

Beneficios

Partner

Futuro

## Buscando la solución a un complejo esquema

Dentro de las líneas rectoras de la trayectoria de BICSA, se encuentra el enfoque de servicio al cliente. Sin embargo, en el ambiente globalizado que impera en el sector empresarial y tecnológico, las instituciones bancarias se encuentran cada vez más expuestas a mercados cambiantes y más exigentes. Además, la ola digital requiere que los servicios bancarios tengan características distintas a las que anteriormente eran prioritarias.

BICSA corría sus procesos en varias aplicaciones, integradas por una red de interfaces, con una contabilidad asincrónica conciliada al final del día. Un complejo esquema de programadores de diferentes especialidades y un gran departamento de tecnología estaba dedicado a esa labor.

Por otra parte, algunas áreas del BackOffice (Compras, Recursos Humanos y Tesorería) trabajaban aisladamente en sus particulares aplicaciones, arrojando sus propios balances y reportes, mismos que debían digitalizarse manualmente en el sistema contable para lograr una visión integrada de los costos y los ingresos.

BICSA tenía claramente definida la meta de convertirse en un intermediario clave dentro de la nueva economía, por lo que buscaba automatizar y estandarizar todos sus procesos con dos grandes objetivos:

1. Integrar de manera automática la operación diaria con la contabilidad para lograr una transparencia financiera.
2. Automatizar y estandarizar todos los procesos de mercado, ventas y servicio para lograr un control total y centralizado de su operación, que se reflejara en brindar un valor agregado real a sus clientes a través de una atención integral de la más alta calidad.



Presentación Ejecutiva

Compañía

Visión

**¿Por qué SAP?**

Implementación

Soluciones

Beneficios

Partner

Futuro

## SAP® ofrece respuestas al sector bancario

Hoy, más que nunca, la transformación de una empresa en una organización totalmente centrada en el cliente es un requisito esencial para asegurar su crecimiento y rentabilidad. Sin embargo, para transformar esta visión centrada en el cliente en una realidad, las organizaciones hoy en día cuentan con la posibilidad de utilizar soluciones tecnológicas capaces de orquestar los procesos en todas sus áreas y más allá de los límites de la propia empresa.

BICSA requería de una plataforma que le permitiera que cada registro de una operación bancaria o transacción financiera, actualizara automáticamente la contabilidad financiera y contable, al mismo tiempo que proporcionara la cobertura de procesos necesarios de un banco, para no tener que buscar otras soluciones no integradas y así evitar las interfaces.

Dicha solución debía cubrir toda la plataforma de negocios (Créditos, Cuentas Corrientes, Internet Banking, CRM, etc.) y las áreas de soporte tales como Finanzas, Contabilidad de Costos, Tesorería, Recursos Humanos, Compras e Inventarios, Administración de Proyectos, Administración de Gastos de Viaje, etc.

Como resultado, BICSA decidió adoptar la plataforma de SAP AG, representada por BD Consultores en toda la región pues al integrar SAP® ERP 6.0 y SAP® CRM for Banking, era posible cubrir todos los objetivos planteados con creces.



Presentación Ejecutiva

Compañía

Visión

¿Por qué SAP?

**Implementación**

Soluciones

Beneficios

Partner

Futuro

## Una implementación de clase mundial

La implementación fue exitosa y de clase mundial, gracias a las metodologías que BD Consultores utiliza, basadas en el profundo conocimiento que SAP® tiene de los factores críticos de éxito en una implementación.

En un principio se realizaron demostraciones en un sistema prototipo para explicar la secuencia de procesos sugerida como mejor práctica, identificar las áreas de oportunidad del proceso actual y plantear los mecanismos para resolverlas.

En seguida, ya con la reingeniería de procesos, se parametrizó el nuevo SAP® ERP 6.0 de BICSA acorde a estos; después se realizaron pruebas operativas finales para certificar el funcionamiento del Banco, se realizó la capacitación y se iniciaron las actividades para reemplazar los procesos que estuvieron dentro del alcance del proyecto.

Por otra parte, en cuanto a SAP® CRM, BD Consultores colaboró junto con BICSA en la definición de la estrategia a seguir, enfocándose en la estandarización de los procesos internos a nivel del Front Office de Ventas y Servicio al Cliente, con el objetivo de hacerlos más eficientes al tiempo de buscar una generación de valor al cliente, siguiendo los estándares internacionales de buenas prácticas bancarias.

La integración de los procesos estandarizados finalizó con un robusto y completo sistema de SAP® CRM for Banking, el cual integra la información de todas las oficinas y sucursales de BICSA, permitiéndole tener una visibilidad completa de las operaciones comerciales del banco en tiempo real.



Presentación Ejecutiva

Compañía

Visión

¿Por qué SAP?

Implementación

**Soluciones**

Beneficios

Partner

Futuro

## Transparencia financiera y comercial

SAP® ERP 6.0, ofrece al sector financiero la solución tecnológica para integrar la contabilidad con la operación diaria, de manera automática y logrando transparencia financiera. BICSA implementó esta solución en sus áreas de soporte con el siguiente alcance:

Finanzas, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, administración de cajas chicas, administración de activos fijos, contabilidad de centros de costos y órdenes internas, contabilidad bancaria, conciliación bancaria automática entre bancos, contabilidad automática y periódica de ingresos, consolidación financiera corporativa, contabilidad financiera por sucursal o branch, monitoreo del presupuesto de gastos, tesorería con contabilidad automática con cuentas por cobrar y pagar para la adquisición y colocación de bonos, depósitos a plazo (overnights, cero cupón y CDPs), manejo de inversiones y emisión de acciones, así como la administración centralizada de proveedores y empleados y las interfaces requeridas para sostener la operación de los restantes sistemas actuales, en espera de ser reemplazados en la siguiente fase del proyecto.

SAP® Customer Relationship Management ofrece, en su conjunto de aplicaciones, la mejor funcionalidad para marketing, ventas y servicios. SAP® CRM soporta procesos de negocios para gestionar directamente con los clientes en múltiples canales de interacción, permitiendo que las organizaciones mantengan el foco en estrategias de crecimiento centrado en el cliente, a la vez que se diferencien en el mercado por ofrecer una experiencia superior para el cliente.

Por último SAP® CRM for Banking integra toda la información de todas las oficinas y sucursales de BICSA, permitiéndole tener en tiempo real una visibilidad completa de las operaciones comerciales del banco.



Presentación Ejecutiva

Compañía

Visión

¿Por qué SAP?

Implementación

Soluciones

**Beneficios**

Partner

Futuro

## SAP® ofrece abundantes e importantes beneficios

Dentro de los principales beneficios de los que BICSA disfruta actualmente gracias a la implementación de SAP® ERP 6.0 y SAP® CRM for Banking, se encuentran:

- Contabilidad y conciliación automática y en línea.
- Controles que no permiten manipulación alguna de los asientos contables, con base a la normativa establecida en el Banco.
- Balances financieros-contables en línea.
- Transparencia financiera.
- Procesos alineados con las mejores prácticas bancarias del mundo.
- Reducción en los tiempos de cierre.
- Flexibilidad para lanzamiento de nuevas operaciones.
- Controles y aprobaciones sobre los flujos de los procesos.
- Incremento en la eficiencia de todos los procesos clave de atención al cliente asegurando la orquestación de todas las tareas, al incorporar de forma transparente procesos como prospección, análisis de crédito, formalización, apertura de cliente, cumplimiento y desembolso.
- Información relevante de los clientes en línea, que es muy importante para lograr un mejor proceso de toma de decisiones.
- Retorno de inversión de manera tangible.
- Beneficios inmediatos en temas con prioridad estratégica, con posibilidad a expandirse gradualmente.
- Adaptación total a su modelo de negocio.
- Capitalizar el conocimiento del consumidor.
- Optimización de la efectividad en el Front Office de servicio al cliente y ventas, sincronizando la información hacia el Middle Office y Back Office.
- Estandarización de procesos y políticas en todas las sucursales.
- Automatización de reglas y políticas de administración del banco.



Presentación Ejecutiva

Compañía

Visión

¿Por qué SAP?

Implementación

Soluciones

Beneficios

**Partner**

Futuro

## BD Consultores experiencia y compromiso al servicio de sus clientes

El éxito alcanzado por BICSA gracias a la implementación de SAP® ERP 6.0 y SAP® CRM, no hubiera sido posible sin la invaluable colaboración de BD Consultores, quien cuenta con más de 10 años de experiencia en proyectos de esta naturaleza.

Además, BD Consultores colaboró junto con BICSA en la definición de la reingeniería de procesos, así como en la estrategia CRM que garantizara la apuesta de este banco costarricense por competir no solamente con bajos costos, sino con calidad, seguridad, cobertura e innovación de servicios.

La experiencia, conocimiento y total compromiso de BD Consultores hacia el proyecto fue una pieza clave para el éxito del mismo y ya demostró una gran responsabilidad para que BICSA posea las herramientas necesarias. De esta forma cuenta con un conocimiento suficiente de sus clientes que le es de ayuda en técnicas de retención, así como poseer la tecnología y los procesos necesarios para sacar provecho de canales más rentables que las sucursales bancarias, al tiempo de lograr anticiparse a ciclos de mercado cada vez más cortos y competitivos.



Presentación Ejecutiva

Compañía

Visión

¿Por qué SAP?

Implementación

Soluciones

Beneficios

Partner

**Futuro**

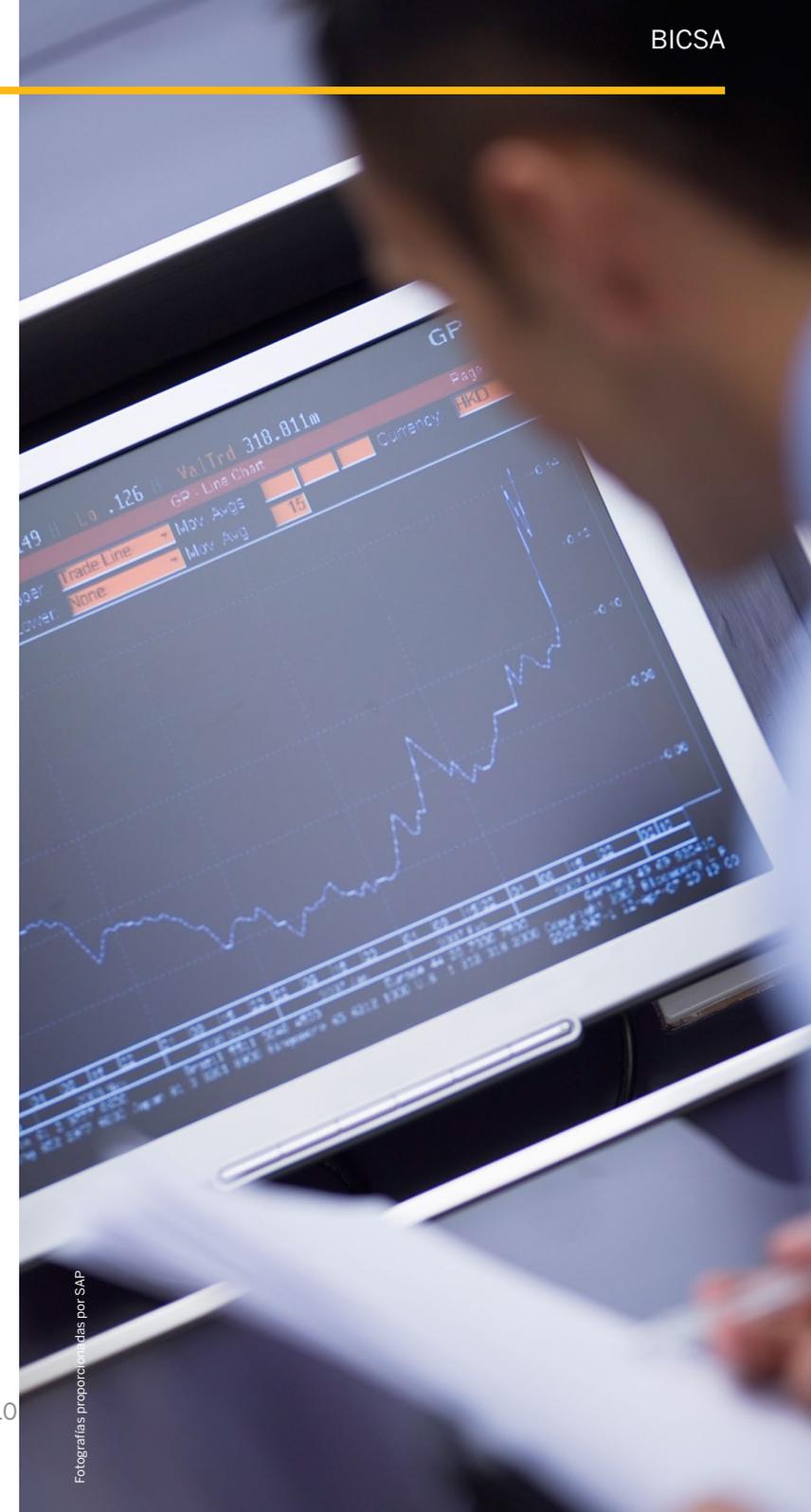
## BICSA con SAP® lista para el porvenir

Actualmente BICSA, como consecuencia de la exitosa implementación de SAP® ERP 6.0 y SAP® CRM for Banking, disfruta de una contabilidad automática y en línea, así como de una herramienta adecuada para concentrar y analizar información relevante acerca de sus clientes que sin duda le permite brindarles una mejor, más ágil y adecuada atención.

En el futuro inmediato tiene varias rutas paralelas dentro de su roadmap de actualización de la plataforma, en busca de la continuidad de su plan táctico y el logro de los objetivos estratégicos.

El Banco Internacional de Costa Rica, cuenta para el futuro con SAP® y BD Consultores para asegurar su posicionamiento dentro de un mundo globalizado y digitalizado, donde los servicios bancarios tienen una incesante transformación. Gracias a esto, su crecimiento seguirá siendo una constante en pro del desarrollo de la región de Centroamérica.

\*Marcas registradas por sus respectivos propietarios





© 2014 SAP AG or an SAP affiliate company. All rights reserved.

No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or for any purpose without the express permission of SAP AG or an SAP affiliate company.

SAP and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP AG (or an SAP affiliate company) in Germany and other countries. Please see <http://www.sap.com/corporate-en/legal/copyright/index.epx#trademark> for additional trademark information and notices. Some software products marketed by SAP AG and its distributors contain proprietary software components of other software vendors.

National product specifications may vary.

These materials are provided by SAP AG or an SAP affiliate company for informational purposes only, without representation or warranty of any kind, and SAP AG or its affiliated companies shall not be liable for errors or omissions with respect to the materials. The only warranties for SAP AG or SAP affiliate company products and services are those that are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services, if any. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty.

In particular, SAP AG or its affiliated companies have no obligation to pursue any course of business outlined in this document or any related presentation, or to develop or release any functionality mentioned therein. This document, or any related presentation, and SAP AG's or its affiliated companies' strategy and possible future developments, products, and/or platform directions and functionality are all subject to change and may be changed by SAP AG or its affiliated companies at any time for any reason without notice. The information in this document is not a commitment, promise, or legal obligation to deliver any material, code, or functionality. All forward-looking statements are subject to various risks and uncertainties that could cause actual results to differ materially from expectations. Readers are cautioned not to place undue reliance on these forward-looking statements, which speak only as of their dates, and they should not be relied upon in making purchasing decisions.

