

Experiencias

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DE SAP POSEE LAS HERRAMIENTAS PARA COMPLACER A SUS CLIENTES, DIFERENCIAR SU MARCA Y GENERAR NUEVOS INGRESOS

BD / CONSULTORES
BD HOLDING GROUP

El desafío

Buscando automatizar y estandarizar sus procesos en las áreas de Mercadeo, Ventas y Servicio, Corporación BCT S.A. requería implementar una solución tecnológica y estratégica que le permitiera tener un control centralizado de las distintas operaciones con sus clientes y en sus sucursales tanto de Panamá (BCT Bank International) como de Costa Rica (Banco BCT).

Siendo que las soluciones bancarias de Customer Relationship Management (CRM) son la mejor estrategia a seguir para mejorar la retención de clientes y maximizar las oportunidades referidas con los mismos, Corporación BCT seleccionó nuevamente a BD Consultores para la implementación de la solución de SAP CRM, que proporciona y saca provecho del conocimiento contextual del cliente en tiempo real, incrementa la participación y fomenta la fidelidad.



SAP CRM ofrece tecnología de vanguardia que ayuda a predecir las necesidades de los clientes, realizar ofertas personalizadas y en tiempo real, que permiten la capacidad de reaccionar más rápidamente ante las oportunidades del mercado.

Experiencias

Con la implementación de SAP CRM, Corporación BCT obtiene una vista de 360° de sus clientes, gracias a un profundo conocimiento de sus necesidades, preferencias y sus interacciones pasadas, pero de acuerdo a un contexto actual.

La solución

El software SAP Customer Relationship Management (SAP CRM) for Banking ofrece un conjunto de aplicaciones características estándar tales como la Gestión de Contactos, Automatización de los Procesos de Ventas, Servicio y Mercadeo, así como las siguientes características propias de la industria financiera:

- **Automatización de proceso de flujos bancarios:** SAP CRM for Banking está diseñado para agilizar el proceso de calificación de un préstamo así como la apertura de una cuenta corriente o de inversión. La solución de CRM contiene toda la información requerida utilizada en la industria de servicios financieros para capturar la información necesaria y automatizar el procesamiento de solicitudes de líneas de crédito, préstamos o cuentas, integrándose al Core Banking de SAP, asegurando la aplicación consistente de los controles de crédito, y a la vez mitigando el riesgo y brindando un seguimiento de la actividad de la cuenta.
- **Regulatorios y Cumplimiento:** La regulación en la industria bancaria es compleja y tiende a incrementarse. Por lo tanto, uno de los mayores beneficios de una solución CRM bancaria es que contiene todos los elementos de seguridad necesarios para la industria y ayuda a garantizar el cumplimiento de todas las regulaciones, incluyendo una pista de auditoría para su uso posterior en caso necesario.

- **Consolidación de Clientes y Seguimiento:** La mayoría de la información del cliente en instituciones financieras se almacena en múltiples sistemas dispares, lo que produce que el acceso a la información sea una labor compleja y poco confiable.

SAP CRM for Banking consolida todos estos datos en un solo lugar, por lo que las inversiones, las necesidades, las preferencias, el estado de pago y cambio en el riesgo de los clientes pueden ser manejados de una forma más precisa y en un único punto actualizado. 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 y a la vez que se diferencien en el mercado por ofrecer una experiencia superior para el cliente.

Procedimiento

Con más de 10 años de experiencia en proyectos de CRM, BD Consultores colaboró junto con BCT con la definición de la estrategia CRM a seguir, dándose un mayor enfoque en la estandarización de los procesos internos de ventas y servicio al cliente, con el objetivo de hacerlos más eficientes y a la vez buscando una generación de valor al cliente, siguiendo los estándares internacionales de buenas prácticas a nivel bancario.

Experiencias

Con la implementación de SAP CRM, Corporación BCT obtiene una vista de 360° de sus clientes, gracias a un profundo conocimiento de sus necesidades, preferencias y sus interacciones pasadas, pero de acuerdo a un contexto actual.

El proyecto se subdividió en tres fases distintas que fueron:

Fase I: Consolidación de Clientes y Mercadeo.

- Gestión de Cuentas y Contactos.
- Integración con los clientes del Core Banking de SAP.
- Gestión de Actividades (Visitas, llamadas, referencias).
- Gestión de Campañas y Segmentación.
- Gestión de Listas Externas.

Fase II: Estandarización de los procesos Comerciales

- Gestión de Oportunidades (Productos activos y productos pasivos).
- Automatización de los procesos de ventas.
- Gestión de Actividades (Visitas, llamadas, referencias).
- Estructuración de Catálogo de Productos del banco.
- Estandarización de Ofertas y reportes internos de Cumplimiento y Comité de Crédito.

Fase III: Automatización e Integración de procesos de Apertura con el Core Banking

- Automatización e integración del proceso de apertura y renovación de líneas de crédito.
- Automatización e integración del proceso de apertura de créditos.
- Automatización e integración del proceso de apertura de cuentas corrientes.
- Automatización e integración del proceso de apertura de inversiones.

- Todos los procesos fueron implementados en paralelo en Banco BCT (Costa Rica) y BCT International Bank (Panamá), brindando todas las normas de cumplimiento y seguridad para resguardar la información de las operaciones de cada país.

Beneficios Claves

- Alinea e incrementa la eficiencia de los procesos de negocio clave de punta a punta, a lo largo de los distintos puntos de contacto con los clientes.
- Asegura la orquestación de todas las tareas relacionadas con los clientes, de un departamento a otro, incorporando de forma transparente, procesos tales como prospectación, análisis de crédito, formalización, apertura de cliente, cumplimiento y apertura de cuentas.
- Suministra a todo el Banco información de clientes, ya que reúne todas las fuentes relevantes de datos de clientes, contribuyendo para lograr un mejor proceso de toma de decisiones.
- Versátil y adaptable a diferentes modelos de negocio.
- Permite capitalizar el conocimiento del consumidor.
- Optimiza la efectividad en el FrontOffice de servicio al cliente y ventas, sincronizando la información hacia el MiddleOffice y Backoffice.
- Estandarización de procesos y políticas en todas las sucursales.
- Automatización de reglas y políticas de administración del banco

Herramienta Utilizada

- SAP CRM for Banking.