

Experiencias



**LA BANCA REGIONAL APUESTA POR SAP CRM
PARA EL MANEJO DE LA RELACIÓN CON SUS
CLIENTES**

BD / CONSULTORES
BD HOLDING GROUP

El desafío

La globalización ha conducido a las instituciones financieras, vertiginosamente, hacia mercados cambiantes y clientes muchísimo más exigentes, con mayor acceso a la información. En este momento se están creando nuevas formas de hacer negocios y transacciones, asimismo se está incursionando en nuevos sectores y segmentos. Ya los clientes no se retienen en función de un producto más bien la diferenciación en el servicio.

El reto de BICSA se centraba precisamente en convertirse en un gran intermediario de la nueva economía. Resultaba vital asumir ese papel, ofreciendo los nuevos instrumentos que requieren sus clientes, capitalizando las bases de datos de clientes existentes, así como generando confianza y seguridad.

BICSA

SAP CRM ayuda al sector financiero a obtener información más allá de las ventas y el marketing, ya que prepara al personal con el conocimiento que necesita para ofrecer una verdadera experiencia integral del cliente.

Experiencias



LA BANCA REGIONAL APUESTA POR SAP CRM PARA EL MANEJO DE LA RELACIÓN CON SUS CLIENTES

BD / CONSULTORES
BD HOLDING GROUP

Competir no solamente con bajos costos, sino con calidad, seguridad, cobertura e innovación de servicios.

- Conocer más profundamente los clientes y sus necesidades para establecer estrategias de retención.
- Utilizar adecuadamente canales más rentables que la sucursal bancaria.
- Anticiparse a los ciclos de mercado cada vez más cortos y competitivos.

Por estas razones, BICSA buscaba automatizar y estandarizar todos sus procesos en tres áreas específicas: Mercadeo, Ventas y Servicio, de tal forma que le permitiera tener un control total y centralizado de las distintas operaciones del Banco de sus clientes en todas sus sucursales a nivel de la región Centroamericana y Miami, buscando a la vez brindar un valor agregado real a sus clientes a través de una atención integral y de la más alta calidad.

BICSA

SAP CRM ayuda al sector financiero a obtener información más allá de las ventas y el marketing, ya que prepara al personal con el conocimiento que necesita para ofrecer una verdadera experiencia integral del cliente.

Experiencias

BICSA buscaba consolidar su visión de un banco líder en proveer servicios financieros de alto valor, y lo logró mediante la solución de SAP CRM, que le permite administrar todas las oportunidades de negocios; además de que le brinda visibilidad a los ejecutivos de forma integral en todos los negocios regionales de los clientes, mediante una vista única del cliente y sus productos financieros.

La solución

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 necesitan de un software CRM que sea capaz de orquestar los procesos en todas sus áreas, y más allá de los límites de la propia empresa.

El software SAP Customer Relationship Management (SAP CRM) 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 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 BICSA con la definición de la estrategia CRM a seguir, dándose una mayor enfoque 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 y a la vez buscando una generación de valor al cliente, siguiendo los estándares internacionales de buenas prácticas a nivel bancario.

Para lograr estos objetivos, lo primero fue identificar cuáles son los procesos que impactaban más en el cliente; y así saber cuáles son los procesos que debían rediseñarse con urgencia y darles un enfoque diferente (hacia el cliente). Debe de priorizarse, y trabajar primero sobre aquellos procesos que estén causando mayor grado de insatisfacción o en aquellos que estén directamente relacionados con la obtención de objetivos de generar valor al cliente. Debe además de designarse una persona responsable a cada uno de esos procesos que haya que rediseñar.

El proyecto se subdividió en tres fases distintas que fueron:

Fase I: Automatización del área Comercial

- Gestión de Cuentas y Contactos
- Gestión de Oportunidades
- Gestión de Actividades (Visitas, llamadas, referencias).

Fase II: Atención al Cliente

- Manejo de Gestiones y Trámites

Fase III: Mercadeo

- Gestión de Campañas y Segmentación
- Gestión de Listas Externas

BD / CONSULTORES
BD HOLDING GROUP

Experiencias

BICSA buscaba consolidar su visión de un banco líder en proveer servicios financieros de alto valor, y lo logró mediante la solución de SAP CRM, que le permite administrar todas las oportunidades de negocios; además de que le brinda visibilidad a los ejecutivos de forma integral en todos los negocios regionales de los clientes, mediante una vista única del cliente y sus productos financieros.

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

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, mediante la utilización de un Sistema CRM común - SAP CRM asegura la orquestación de todas las tareas relacionadas con los clientes, de un departamento a otro, incorporando, de forma transparente, en procesos tales como prospectación, análisis de crédito, formalización, apertura de cliente, cumplimiento, y desembolso.
- Suministra a todo el Banco información de clientes - La solución SAP CRM reúne todas las fuentes relevantes de datos de clientes, contribuyendo para lograr un mejor proceso de toma de decisiones.

Beneficios Claves

- Ofrece beneficios inmediatos - Sólo SAP CRM permite que las empresas resuelvan, en primer lugar, las prioridades estratégicas y cumplan con los objetivos más rápidamente. La solución puede expandirse gradualmente y cada etapa traerá, de una manera tangible, el correspondiente retorno sobre la inversión.
- 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.