

Experiencias

**EL SECTOR FINANCIERO MEJORA LA RELACIÓN
CON SUS CLIENTES GRACIAS A CRM DE
MICROSOFT**

BD / CONSULTORES
BD HOLDING GROUP

DESYFIN 

El desafío

Financiera Desyfin es una empresa que desde 1991 está dedicada, en Costa Rica, al Descuento de Facturas del Gobierno Central, Instituciones Autónomas y Empresas AAA. Tiene como mercado meta las pequeñas y medianas organizaciones para quienes el Descuento de Facturas se convierte en una alternativa de financiamiento.

Desde 1996, contaban con una solución de CRM para prospectación de clientes; sin embargo, tenían problemas con las bases de datos, pues había un desfase entre las bases de prospectos y las de clientes, a lo que se sumaba un crecimiento acelerado en la oferta de productos financieros.

El BackOffice era el mismo, pero los módulos estaban separados y eso era un gran inconveniente a la hora de querer ofrecer un mejor servicio.

CRM de Microsoft ayuda a las entidades financieras a obtener un mayor conocimiento de sus clientes, ya que pueden ofrecer servicios que se adaptan a las necesidades y preferencias individuales para que pueda aumentar la satisfacción del cliente y establecer relaciones duraderas.

Experiencias

Financiera Desyfin optó por BD Consultores, el más experimentado implementador de CRM, para migrar hacia una solución de Microsoft que le permitió darle una sola cara a sus clientes.

La solución

Desyfin necesitaba migrar hacia un CRM integrado al BackOffice, que fuera más amigable, por lo que optó por Microsoft, por considerar que se trata de un proveedor muy conocido. BD Consultores, fue elegido por ser el partner con mayor experiencia, mejores referencias y precio.

Procedimiento Para llevar a cabo lo previsto, BD Consultores unificó las bases de datos y hoy Desyfin posee una sola base, con 7.500 cuentas que incluye clientes, prospectos, contingentes y pagadores. Se llevó a cabo un proceso de depuración de datos y de migración hacia el servidor de CRM.

La solución también ayudó a Desyfin a tener una mejor respuesta a los requerimientos que como institución financiera posee. Por ejemplo, el mandato de la Ley de Psicotrópicos que obliga a llevar un registro detallado de la entrada y salida de capitales.

Se cuenta con bases que integran datos y productos, lo que permite la venta cruzada, pues los usuarios descubrieron que el CRM no es sólo un administrador de cuentas sino un generador de oportunidades de negocios.

Beneficios Claves

- Consolidación e integración de bases de datos de la empresa.
- Consolidación de las consultas al BackOffice: con una única consulta se puede conocer al cliente.
- Todas las cuentas se pueden consultar desde cualquier sucursal, porque ahora todo está integrado.
- Sistema trae un reportador que permite sacar el máximo provecho de la información.

Herramienta Utilizada

- CRM de Microsoft.