

Experiencias



**LA SOLUCIÓN DE INFORMATICA DATA QUALITY
MONITOREA Y MEJORA LA CALIDAD DE DATOS
DE LOS CLIENTES EN EL SECTOR BANCARIO**

BD / CONSULTORES
BD HOLDING GROUP

El desafío

Fundado en 1877 y con más de dos millones y medio de clientes, el Banco de Costa Rica (BCR) se consolida como la institución financiera líder que ofrece a sus Clientes, productos y servicios bancarios con estándares mundiales de calidad, innovación y eficiencia.

El Banco cuenta con un área de negocios llamada BCR Clientes, la cual da administración a la información del Registro Único de Clientes (RUC).

BCR
SOMOS EL BANCO DE COSTA RICA

La solución de INFORMATICA DATA QUALITY proporciona a todas sus iniciativas de negocio datos limpios y fiables para cumplir sus objetivos, independientemente del tamaño, el formato o la plataforma de los datos.

Experiencias

**LA SOLUCIÓN DE INFORMATICA DATA QUALITY
MONITOREA Y MEJORA LA CALIDAD DE DATOS
DE LOS CLIENTES EN EL SECTOR BANCARIO**

BD / CONSULTORES
BD HOLDING GROUP

Por el funcionamiento normal en los procesos del negocio, estos datos han experimentado cambios que han desmejorado la calidad de los mismos a lo largo de los años.

Algunas de las inconsistencias son resultado de errores en la digitación de datos desde múltiples fuentes, falta de aplicación de políticas de datos, diferentes grados de validación en los sistemas legados que administran estos datos, error humano, consolidaciones y migraciones realizadas en las bases datos; factores que son normales en la dinámica de negocios de una institución del tamaño y complejidad del BCR.

Esta desmejora en los datos, redundando en una pérdida de valor de los mismos de cara al negocio y un impacto negativo en el servicio al Cliente.

BCR
SOMOS EL BANCO DE COSTA RICA

La solución de INFORMATICA DATA QUALITY proporciona a todas sus iniciativas de negocio datos limpios y fiables para cumplir sus objetivos, independientemente del tamaño, el formato o la plataforma de los datos.

Experiencias

Gracias a la Plataforma de INFORMATICA, el Banco de Costa Rica hoy cuenta con un sistema que aumenta la eficiencia al verificar los datos de contacto de los clientes, mejora la información para tomar decisiones más eficaces y documentadas, y mejora las comunicaciones con los clientes y sus conexiones actuales.

La solución

Como parte de una iniciativa corporativa llamada “Proyecto de Transformación Evolucionemos”, que tiene como objetivo adquirir e implementar mejores prácticas internacionales bancarias, BD Consultores e INFORMATICA apoyaron al BCR a alcanzar el mayor grado posible de calidad en los datos de sus Clientes, uno de los pilares fundamentales de dicha iniciativa.

Para mejorar sustancialmente la calidad de los datos en BCR Clientes, se realizó la configuración e implementación de una serie de procesos de mejora basados en la plataforma tecnológica de calidad mundial INFORMATICA, la cual incorpora funcionalidades para detección, monitoreo, control, seguimiento y corrección de datos de una manera iterativa y basado en mejores prácticas.

Esta solución técnica incluye la creación de perfiles de datos para diagnosticar periódicamente el nivel de calidad en los datos basados en dimensiones de calidad: unicidad, integridad, consistencia, conformidad y exactitud. Además contempla la creación de reglas de detección y corrección de datos utilizando fuentes de referencia y reglas de negocio establecidas por el banco según la legislación vigente. También la herramienta incorpora funcionalidad para corregir de manera automática las diferentes inconsistencias en los datos y de reportar el origen de los mismos, con esto el Banco puede determinar si se requiere refuerzos en temas de capacitación o si se requiere adaptar nuevas políticas de administración de datos.

Procedimiento

Para llevar a cabo el proyecto, inicialmente se realizó un proceso de perfilado de las fuentes de BCR Clientes, con lo cual se logra detectar de manera periódica las principales dolencias en los datos y el establecimiento de los objetivos de mejora. Con este insumo también se analizan y diseñan las reglas que deben ser configuradas en la herramienta para la corrección automática y semi-automática.

Una vez establecidos estos criterios y las reglas, se procede a la configuración y posterior ejecución de las mismas con el fin de validar los datos y corregir aquellos que presenten inconsistencias. Sobre los datos corregidos se ejecutan nuevamente procesos de diagnóstico con el fin de medir mejoras, así como de comparar el “el antes y el después” de los datos corregidos.

Con la nueva versión de los datos mejorados, se procede a la configuración y ejecución de procesos de integración controlados por los usuarios, para contar con estas mejoras en los sistemas en producción.

Experiencias

Gracias a la Plataforma de INFORMATICA, el Banco de Costa Rica hoy cuenta con un sistema que aumenta la eficiencia al verificar los datos de contacto de los clientes, mejora la información para tomar decisiones más eficaces y documentadas, y mejora las comunicaciones con los clientes y sus conexiones actuales.

Dado que la calidad en los datos corresponde a un proceso de gobernabilidad de naturaleza cíclica, todo este proceso quedó automatizado, para que de manera iterativa se logre la mejora en los niveles de calidad en los datos clave del negocio.

Más Posibilidades Gracias a la escalabilidad que ofrece la solución implementada, más reglas de calidad de datos pueden ser incorporadas en la medida que se detectan nuevas necesidades por medio del proceso iterativo de detección y corrección. Además, nuevas áreas del negocio pueden ser incorporadas al proceso de mejora continua en el proceso de gobernabilidad y calidad de datos.

Beneficios Claves

- El BCR logra aplicar la gobernabilidad a los datos de los Clientes.
- Mejoras en el Servicio al Cliente con información de calidad a disposición de las áreas de negocio.
- Cumplimiento de objetivos orientados a la calidad de información como parte del “Proyecto de Transformación Evolucionemos”.
- Reducción del reproceso por fallas en la calidad de la información.
- Cumplimiento de normativas impuestas por el regulador general orientadas al mejor conocimiento del Cliente (por ejemplo Ley 8204).

Herramienta Utilizada

- INFORMATICA Data Quality 9.6.1
- INFORMATICA PowerCenter 9.6.1