

CRONOS, mejora de procesos operativos y comerciales e integración de inteligencia de negocio

(Banco Guayaquil pone en marcha su nueva plataforma de contratación de productos)

Banco de Guayaquil (BG) ha estado trabajando desde inicios del año 2008 en el diseño y desarrollo de la nueva plataforma de contratación de productos y servicios. CRONOS, como ha sido denominada internamente, constituye un avance importante en la mejora de eficiencia, es decir, reducción de costes y aumento, al mismo tiempo, de capacidades de venta cruzada.

Durante el proceso de diseño, coordinado por Itineribus, consultora que ya apoya a BG en el diseño de su sistema SINERGIA (BI/CRM) que funciona desde 2006, se ha procedido a integrar y automatizar todos los aspectos que hacen posible la mejora de rendimiento de cara al cliente y al Banco, pero también los relacionados con seguridad y cumplimiento de las políticas del Banco y de la Superintendencia de Bancos.

El nuevo sistema tiene como objetivo ser la plataforma única de contratación a medio plazo, haciendo de interface con el resto de sistemas CORE del Banco e integrando la inteligencia de Cliente que ya BG ha desarrollado en sus plataformas BI/CRM.

CRONOS incorpora, al mismo tiempo, un Sistema de Gestión que permite la mejora continua y la capacidad de apoyar a las áreas de Servicio al Cliente en su formación y manejo de objeciones on-line y la medición de productividad de las mismas.

El sistema interactúa con las Bases de Datos Digitales del Banco, construyendo y actualizando el expediente de los clientes y asegurando la calidad de cada dato clave de los clientes que interactúan con la plataforma.

Los primeros resultados, obtenidos en la integración de productos de Pasivo, estiman la reducción de costes en no menos del 30%, aunque esta reducción es incremental al integrar más servicios y productos del Banco, reducen los tiempos de entrega en más del 50% y, con la inminente integración de servicios, deberían permitir multiplicar por tres el ratio de venta cruzada, implantando la proactividad en ventas en las áreas de Servicio al Cliente apoyado por la inteligencia de cliente, la cual indica los productos/servicios ideales para cada uno de ellos, en función del perfil de consumo identificado.

Clemente Calderón, Vicepresidente Ejecutivo de TI será el encargado de compartir en Felaban (día 25 de Agosto 2009, Miami) las particularidades del sistema y ofrecer una breve demostración del mismo.

(http://www.felaban.com/minisite_clab_2009/programacion.php)

— *** —