



Reto empresarial

Para aumentar su ventaja competitiva, Banco Galicia deseaba superar la expectativa de sus clientes, pero la lentitud en los procesos de negocio basados en papel obstaculizaba su capacidad de proporcionar un servicio más excelente.

Transformación

En colaboración con IBM, Sofrecom y LP y Asociados SRL, Banco Galicia se ha convertido en un negocio digital, acelerando los procesos de negocios y perfeccionando su capacidad de entregar una excelente atención al cliente.

Beneficios:

24 horas

de mayor rapidez para dar créditos a las empresas, aumentando la satisfacción

Reduce

el tiempo para enviar documentos de una sucursal al área centralizada desde días hacia minutos

Incrementa

las eficiencias al dejar el papel y adoptar aplicaciones digitales

Banco Galicia

Volverse digital para respaldar una excelente atención al cliente y aumentar la eficiencia

Banco Galicia, fundado en 1905, tiene sede en Buenos Aires, Argentina, y emplea a más de 5.000 personas. La empresa, cuyas acciones se cotizan en la Bolsa de Valores de Buenos Aires, es uno de los tres bancos principales del país y atiende a más de 7,5 millones de clientes.

“Tenemos la confianza de que IBM Enterprise Content Management representa una inversión sólida en el futuro de nuestro negocio”.

Efraín Pereiro

Desarrollador de Sistemas

Banco Galicia

Compartir



Llevar la delantera

La competencia en el sector financiero de Argentina es intensa. Los bancos que no responden con rapidez a las nuevas exigencias de los clientes corren el riesgo de perder frente a rivales más ágiles.

Considerando esto, Banco Galicia comenzó a diferenciarse de sus competidores. Su visión era que al proporcionar un servicio al cliente realmente excepcional, podría adquirir ventaja competitiva y atraer nuevos ingresos.

Efraín Pereiro, desarrollador de sistemas de Banco Galicia, continúa con la historia: “Para entregar un servicio excelente, es fundamental que respondamos con rapidez a los clientes que solicitan nuevos productos financieros y consultan acerca de los ya existentes.

“Percibimos que se nos presentaba un importante obstáculo en nuestro camino. La gran mayoría de la correspondencia de los clientes llega en formato de papel; por ejemplo, de parte de los clientes que llenan formularios para solicitar nuevas hipotecas, préstamos o tarjetas

de crédito. En el pasado, los empleados debían revisar cada documento y enviarlo al departamento correspondiente para su procesamiento. Dados los volúmenes de correspondencia de los clientes involucrados, este proceso de clasificación multiplicaba el trabajo y retrasaba las respuestas a los clientes. Eso presentaba un potencial riesgo porque si hacemos esperar demasiado a los clientes, ellos pueden comenzar a buscar productos financieros por otro lado”.

Efraín Pereiro continúa: “Además, debido a que la mayor parte de nuestros datos se almacenaban en formato de papel, cada vez que los clientes o los auditores solicitaban información específica, teníamos que hurgar en múltiples archivos para encontrar lo que buscábamos. El proceso requería demasiado tiempo y nos impedía atender rápidamente a las consultas.

“Notamos que esa forma de trabajar amenazaba con desbaratar nuestros planes para la diferenciación competitiva, y por eso comenzamos a buscar una solución”.

Crear un negocio sin papel

Banco Galicia emprendió un ambicioso proyecto para convertirse en un negocio completamente electrónico. Para obtener apoyo experto durante la transición, el banco incorporó a IBM, Sofrecom y LP y Asociados SRL, Asociados de Negocios de IBM. Para apuntalar nuevas formas de trabajar, el banco implementó una serie de sofisticadas soluciones de IBM para la administración de contenido. La solución se realizó en varios departamentos incluso Tecnología, Organización y Desarrollo de Sistemas.

“Después de evaluar ofertas de diferentes proveedores, concluimos que la propuesta de IBM era la más indicada para el Banco”, observa Efraín Pereiro. “La solución IBM es sumamente sofisticada, aunque también es fácil de implementar y usar. Incluso más, es muy robusta y altamente escalable, y esos son factores importantes para una solución diseñada para soportar nuestro negocio.

“Comenzamos nuestro proyecto para transformarnos en una empresa sin papel hace cuatro años e IBM, Sofrecom y LP y Asociados SRL nos han proporcionado apoyo permanente en todo momento. Nuestra solución contiene muchos componentes diferentes y ellos nos ayudaron a documentarlos y aprender cómo aprovechar al máximo cada uno”.

Hoy muchos clientes rellenan solicitudes para obtener nuevos productos y servicios financieros en papel y los entregan en una sucursal. Los documentos de estos clientes se escanean en la sucursal y el gerente de ventas genera una portada que incluye un código de barras que contiene información importante acerca del documento.

Luego, el archivo digital se envía a un repositorio centralizado. Aquí, Banco Galicia usa IBM® Datacap para detectar automáticamente el tipo de documento – como un pagaré o solicitud de préstamo – lo clasifica e indexa de la manera correspondiente para facilitar la búsqueda y recuperación. En los casos en que Datacap no pueda capturar automáticamente los datos, un operador ingresa la información necesaria.

Después, el documento indexado se envía a un repositorio IBM FileNet® Content Manager para su almacenamiento. Este repositorio proporciona una fuente de información central que incluye el perfil de transacciones de cada cliente, contratos firmados y documentación relacionada con poderes notariales.

“Actualmente, usamos la solución IBM para digitalizar unos 264.000 documentos al mes”, señala Efraín Pereiro. “A medida que el almacén de documentación digital sea más extenso, también podremos reutilizar la misma información sin tener que pedirle al cliente alguna documentación que ya tenemos de él.

En la actualidad, toda la documentación de los clientes se almacena en una sola ubicación y los equipos de todo el banco pueden obtener acceso rápidamente y sin problemas al archivo electrónico en PC y dispositivos móviles usando IBM Content Navigator. El acceso rápido a un almacén de información de los clientes uniforme y completo está ayudando a los empleados a trabajar de forma mucho más eficiente y crear una imagen mucho más detallada del historial, necesidades y preferencias de cada cliente. Por ejemplo, el personal puede revisar los detalles del cliente para determinar si este se podría beneficiar con un producto financiero adicional, sin ni siquiera tener que solicitar información adicional del cliente.



Además, Banco Galicia diseña nuevos procesos de negocios usando IBM Blueworks Live™. Una vez que los procesos se han remodelado, se transfieren a IBM Business Process Manager para su desarrollo y ejecución. Cuando la solución Datacap ha clasificado un documento, esta automáticamente activa el proceso correspondiente en IBM Business Process Manager. El banco también está usando IBM Operational Decision Manager para apoyar su toma de decisiones.

“IBM, Sofrecom y LP y Asociados SRL nos ayudaron a diseñar procesos eficientes y claros para muchos aspectos de nuestras operaciones y a administrarlos usando IBM Business Process Manager”, comenta Efraín Pereiro. “Además, hemos podido automatizar varios procesos, con lo que hemos ahorrado tiempo del personal y lo que significa que siempre se están siguiendo los procesos correctos. Esto nos permite simplificar el cumplimiento y aumentar la eficiencia”.

Sobresaliente atención al cliente

Al pasar a contenido electrónico y procesos agilizados, Banco Galicia está incrementando la eficiencia operacional y proporcionando una atención al cliente de excelente calidad.

“Podemos procesar y responder a las consultas de los clientes con mucha más rapidez que antes”, comenta Efraín Pereiro. “Por ejemplo, anteriormente requeríamos a menudo 24 horas para dar créditos a las empresas; ahora podemos reutilizar documentación que ya se nos presentó antes para entregar una respuesta inmediata. También podemos atender a las consultas de los clientes inmediatamente. La capacidad de responder con tanta rapidez a los potenciales clientes aumenta significativamente nuestras posibilidades de obtener nuevos negocios. Además, proporcionar un mejor servicio también nos ayuda a aumentar la retención de clientes.

“De forma similar, si posteriormente un auditor nos solicita que justifiquemos ese límite de crédito, podemos compilar con rapidez toda la información que tenemos sobre ese cliente para explicar nuestra decisión”.

A medida que el banco continúa su proyecto de convertirse en un negocio digital, va a reducir los costos de administración de documentos. Además, el banco podrá disminuir su huella de carbono y adoptar una estrategia más ecológica.

“A medida que vamos teniendo más documentación digitalizada, más eficientes van a ser los procesos al reutilizar esa documentación digital”, añade Efraín Pereiro. Banco Galicia continúa trabajando para agilizar y automatizar los flujos de trabajo en todo el negocio, y puede establecer nuevos procesos digitales en solo 40 horas.

“Al emprender nuestra transición para convertirnos en una empresa digital, percibimos que muchos empleados se mostraban reticentes a abandonar sus formas de trabajar ya probadas”, observa Efraín Pereiro. “Pero ahora que el proceso de digitalización ha comenzado y las

personas perciben que pueden trabajar con mucha más rapidez y productividad, los empleados apoyan la visión”.

Antes, se debía esperar hasta el día después de que llegara una documentación física de una sucursal al área centralizada, mientras que ahora los documentos digitales llegan en minutos.

Al mirar hacia el futuro, el banco confía en que la iniciativa compensará impulsando la agilidad, competitividad y las ventas en los próximos años.

Efraín Pereiro concluye: “En muchas organizaciones, TI se considera parte de los gastos generales. Pero aquí en Banco Galicia, entregamos valor genuino al negocio al escuchar las necesidades del personal operacional y entregarle herramientas que le permitan mejorar su trabajo. Tenemos la confianza de que IBM Enterprise Content Management representa una inversión sólida en el futuro de nuestro negocio”.

Componentes

- IBM® Blueworks Live™
- IBM Content Navigator
- IBM Datacap
- IBM FileNet® Content Manager
- IBM Operational Decision Manager

Dé el siguiente paso

LP y Asociados SRL se encuentra conformado por un conjunto de compañías líderes en el mercado latinoamericano, que promueven la generación de valor a partir de soluciones inteligentes y la optimización de procesos. Para obtener más información acerca de los productos y servicios de LP y Asociados SRL, visite: www.grupolpa.com

Sofrecom, fundada en 1992, se especializa en proporcionar conocimientos especializados de la industria y una amplia gama de soluciones de TI a sus clientes. Con sede en Buenos Aires, Argentina, la compañía emplea a más de 3.500 personas. Para obtener más información acerca de los productos y servicios de Sofrecom, visite: www.sofrecom.com.ar

IBM Analytics ofrece una de las plataformas de análisis más profundas y amplias del mundo, soluciones de dominio e industria que entregan nuevo valor a empresas, gobiernos y personas. Para obtener más información sobre cómo IBM Analytics ayuda a transformar industrias y profesiones con datos, visite ibm.com/analytics. Síguenos en Twitter en @IBMAalytics, en nuestro blog en ibmbigdatahub.com y únete a la conversación #IBMAalytics.

Póngase en contacto



© Copyright IBM Corporation 2016, IBM Corporation, 1 New Orchard Road, Armonk, NY 10504 U.S.A. Produced in the United States of America, June 2018.

IBM, the IBM logo, ibm.com, Blueworks Live, and FileNet are trademarks of International Business Machines Corp., registered in many jurisdictions worldwide. Other product and service names might be trademarks of IBM or other companies. A current list of IBM trademarks is available on the Web at “Copyright and trademark information” at ibm.com/legal/us/en/copytrade.shtml.

This document is current as of the initial date of publication and may be changed by IBM at any time. Not all offerings are available in every country in which IBM operates. The performance data and client examples cited are presented for illustrative purposes only. Actual performance results may vary depending on specific configurations and operating conditions. THE INFORMATION IN THIS DOCUMENT IS PROVIDED “AS IS” WITHOUT ANY WARRANTY, EXPRESS OR IMPLIED, INCLUDING WITHOUT ANY WARRANTIES OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND ANY WARRANTY OR CONDITION OF NON-INFRINGEMENT. IBM products are warranted according to the terms and conditions of the agreements under which they are provided.

The client is responsible for ensuring compliance with laws and regulations applicable to it. IBM does not provide legal advice or represent or warrant that its services or products will ensure that the client is in compliance with any law or regulation.



IMC14991-ARES-01

