



Microsoft Dynamics Caso de Exito



En busca de solidez, BBVA Banco Francés implementa Microsoft Dynamics CRM.

Resumen

País: Argentina

Industria: Banco

Acerca del cliente

BBVA Banco Francés, es uno de los bancos líderes en Argentina. Su prestigio data desde su fundación en 1886. Administra más de \$19.000 millones de activos.

Situación

El banco disponía de un sistema a medida para la administración de las consultas de ayuda en el área de IT, tanto para la casa central como para las sucursales. Con un creciente nivel de demanda, la solución comenzó a bloquearse trayendo trastornos en los procesos.

Solución

Se implementó Microsoft Dynamics CRM 3.0 basado en Administración de Servicio a Clientes e integrado con el sistema de recursos humanos.

Beneficios

- Incremento de productividad del área de Sistemas.
- Seguimiento completo del proceso, desde el alta hasta la resolución.
- Automatización del proceso de escalamiento.
- Integración entre áreas mediante workflow.



“Con Microsoft Dynamics CRM, hemos logrado solucionar el inconveniente central que es, la efectiva administración de las consultas de usuarios internos. Al mismo tiempo, el registro constante nos ayuda a resolver todas esas consultas y casos. Hoy el área de Helpdesk resuelve entre un 70 y 80% de las consultas con éxito”.

Juan Viera, Ingeniería de Sistemas TI, del Banco Francés.

Con el objetivo principal de obtener una plataforma estable para prestar un servicio de ayuda a sus sucursales frente a inconvenientes técnicos y operativos, BBVA Banco Francés implementó Microsoft Dynamics CRM 3.0. La solución con la que contaban anteriormente ya no podía soportar la carga de requerimientos concurrente de la casa central y las 250 sucursales que la entidad tiene distribuidas a lo largo del país. Ahora, cuenta con una plataforma capaz de atender todas las consultas de manera más flexible y eficaz, al punto tal que ha logrado integrar alrededor de 70 unidades de negocio, optimizando así sus flujos de información.



“En muchos casos, los usuarios del 1er nivel de atención, tienen la capacidad de cerrar el incidente con la información disponible en la base de conocimiento. En el caso de que no consigan hacerlo, se deriva a otro nivel, pero siempre el caso se cierra dentro del circuito que se administra con Microsoft Dynamics CRM, integrando así entre 60 y 70 unidades de negocio”.

Juan Viera, Ingeniería de Sistemas TI, del Banco Francés

Situación

Desde su fundación en 1886, BBVA Banco Francés ha sido uno de los bancos líderes de Argentina. Esto se traduce en el reconocimiento por parte de sus clientes, de quienes administra más de \$19.000 millones de activos y \$15.000 millones en depósitos. Buena parte de su éxito descansa en la cercanía con los clientes a través de las 250 sucursales que tiene distribuidas a lo largo del país. Opera en el mercado de capitales y de compra-venta de títulos directamente, en el Mercado Abierto Electrónico, e indirectamente, en la Bolsa de Comercio de Buenos Aires, a través de su Casa de Bolsa, Francés Valores.

El área de Tecnología del banco contaba con una herramienta de ayuda para la asistencia a los usuarios internos, tanto de la casa central como de cada una de las sucursales. Entre los incidentes más comunes aparecen consultas de procedimientos y desajustes en datos de alguna cuenta o cliente particular (que son derivados a niveles superiores de soporte); también hay situaciones ocasionales o cambios en la plataforma de IT que tienen impacto en todas las áreas comerciales y operativas. Esa solución era un desarrollo a medida. A finales del año 2006, y cuando las exigencias del banco comenzaron a crecer, se presentaron los primeros problemas. “El helpdesk tenía una herramienta a nivel de workflow que sufría caídas diarias” relata Juan Viera, del área de Ingeniería de Sistemas del Banco Francés. Con un promedio de 450 incidentes por día, es decir, alrededor de 7500 por mes, “las transacciones que eran enviadas desde el motor de la aplicación hacia el servidor SQL, se quedaban bloqueadas ya que dicho motor no alcanzaba a responder. La solución que encontramos en ese momento era resetear la aplicación desde el servicio” continúa Viera, y agrega que “eso se hizo tan frecuente que había que bajar la aplicación de cinco a seis veces por día”.

En el área de Tecnología se centraliza la administración de los recursos tecnológicos de toda la organización. Allí, cada incidente resuelto sirve como fuente de información a la hora de tomar decisiones referidas a la infraestructura tecnológica. Dado que la recolección de datos también dependía de aquella aplicación legacy los inconvenientes afectaban la acumulación de conocimientos disponibles para futuras intervenciones.

Solución

En busca de obtener una plataforma estable para el registro, derivación y resolución de incidentes técnicos y operativos, BBVA Banco Francés decidió la implementación de Microsoft Dynamics CRM 3.0. Al respecto de la decisión, el Ingeniero de sistemas de la entidad explica que “elegimos la solución Microsoft, porque gran parte de nuestra infraestructura está conformada por sus tecnologías, y siempre hemos tenido buena base de soporte”. Por otra parte, los especialistas del banco, consideraron que la integración del CRM con otras herramientas como Office y Active Directory, era más amigable, rápida y fácil de implementar que con otras opciones. La arquitectura sobre la que se encuentra montada la solución consiste en Windows Server 2003, SQL Server 2000 con SP4, sobre un equipo Xeon 2.3GHz doble procesador, cuyo CPU se utiliza sólo en un 15%, lo cual mantiene una óptima velocidad de operatoria.

En principio, Juan Viera explica que “junto al socio de negocios de Microsoft, Axxon Consulting, trabajamos para configurar la solución de tal forma que cada uno de los campos y funcionalidades sean similares a la solución que reemplazamos”. De cara al usuario, esto contribuyó a que la implementación sea asimilada más rápidamente, y pudieran aprovecharse mejor las nuevas funcionalidades.

Para acceder a los servicios del HelpDesk, existen diferentes niveles, desde el usuario estándar hasta las áreas de Diseño y Desarrollo, Tecnología, Organización, Logística, Seguridad Informática y, Seguridad Bancaria entre otros. *“En muchos casos se puede cerrar el incidente con la información disponible en la base de conocimiento. En el caso de que no consigan hacerlo, se deriva la consulta a otro nivel, pero siempre el caso se cierra dentro del circuito administrado con Dynamics CRM, integrando así entre 60 y 70 unidades de negocio”* explica Juan Viera.

Otra de las funcionalidades implementadas ayuda a mantener una base de registro acerca del manejo de los recursos humanos de las sucursales. *“Desarrollamos conjuntamente con los especialistas de Axxon Consulting, un módulo que realiza una actualización diaria del registro de usuarios, permitiendo dar a conocer a la casa central la posición de cada uno en el momento que decida auditarlo”* comenta el Ingeniero de Sistemas del Banco Francés. De esta forma, la información necesaria, se encuentra siempre disponible, sin la necesidad de tener que producirla cada vez que sea requerida, acelerando los procesos centrales de la entidad.

Dentro de los componentes más utilizados, Juan Viera destaca el módulo de Service Management. *“Allí dentro, tanto la base de conocimiento que se genera a partir de cada incidente, como el registro de los casos cliente para el posterior análisis, y los reportes, son funcionalidades que facilitan nuestra tarea al tiempo que vuelven más precisas las decisiones que tomamos en nuestra área”*, explica el ejecutivo.

Beneficios

Los especialistas del área de IT del Banco Francés coinciden en que los mayores beneficios obtenidos han girado en torno a la

estabilidad y robustez de la solución implementada, a lo que se suma su flexibilidad para ser adaptada a los requerimientos particulares de la organización. *“Con Microsoft Dynamics CRM 3.0, hemos logrado solucionar el inconveniente central que es, la efectiva administración de las consultas de cliente internos. Al mismo tiempo, el registro constante nos ayuda a resolver todas esas consultas y casos, actualizando la base de conocimientos para consultas de todo el personal; ya tenemos más de 100.000 casos registrados hasta el momento”* comenta Juan Viera. Gracias a ello, asegura, *“hoy el área de Helpdesk, resuelve entre un 70 y 80% de las consultas con éxito”*.

Con respecto al impacto en el área de Sistemas, Viera comenta que *“la solución nos sirvió mucho para registrar y notificar todos los incidentes operativos, normativos y de sistema, tanto en las áreas centrales como en las sucursales, así como también el seguimiento de proveedores externos de hardware”*. Mediante la implementación de Microsoft Dynamics CRM 3.0, BBVA Banco Francés ha obtenido una herramienta integrada de información que le permitió gestionar eficientemente el normal funcionamiento de su plataforma tecnológica que soporta sus procesos de negocio accediendo a la información de manera rápida y sencilla.

Para más información

Para más información acerca de los productos y servicios de Microsoft, comuníquese al 0-800-999-4617
O visite: www.microsoft.com/argentina

Para más información acerca de Axxon Consulting visite:
www.axxonconsulting.com

Para más información acerca de BBVA Banco Frances visite:
www.bancofrances.com.ar

Microsoft Dynamics

Microsoft Dynamics es una línea integrada y adaptable de soluciones de gestión de negocios que habilita a ejecutivos y empleados a tomar decisiones con mayor respaldo, efectividad y confiabilidad. Es una familia de productos que trabaja como otras herramientas Microsoft, como Microsoft Office, lo que significa que la curva de aprendizaje es menor. Así pueden estar operativos rápidamente en las áreas de gestión, pudiendo concentrarse en las áreas más importantes. Gracias a la automatización e integración de los procesos financieros, de relacionamiento con los clientes y de abastecimiento, Microsoft Dynamics conecta personas, procesos y tecnologías, incrementando la productividad y la efectividad de su organización, contribuyendo al éxito del negocio.

Para más información acerca de Microsoft Dynamics, visite:
www.microsoft.com/latam/dynamics

Software y Servicios

■ Productos

– Microsoft Dynamics CRM