

DECISIONS CHANGE LIFE. ///

ORIGINACIÓN DE CRÉDITOS CASO DE ÉXITO

Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, S.N.C.

Institución Gubernamental de la Banca de Desarrollo, cuyo principal objetivo a través de sus 83 años de historia es el financiamiento de obras para la infraestructura del país

Dentro de las necesidades se identificaron dos planteamientos principales:

- Contar con una plataforma tecnológica que unifique dentro de su base de datos toda la información relacionada con el cliente.
- Poder administrar en una plataforma tecnológica todos los procesos relacionados con la Originación de Créditos.

¿CÓMO SE RESOLVIÓ EL PROBLEMA?

Mediante la implementación de un CRM que permitiera a BANOBRAS cumplir con la estrategia de mejora en el control operativo y documental que lo lleve a tener visibilidad en la situación actual y futura de la relación de cada uno de sus clientes.

RESULTADOS

- Usuarios del sistema: 70% de los empleados de la institución
- Cantidad de clientes: 350
- Cantidad de créditos activos: 1, 400 créditos
- Créditos liberados: 20 créditos al mes
- Cantidad de operaciones generadas: 400 operaciones al mes
- Cantidad promedio de documentos digitales por crédito: 400 documentos
- Cantidad de workflows generados en el sistema: 350 al mes
- Tiempo promedio de vida de la originación de crédito: 8 meses
- Tiempo promedio de vida del crédito: 19 años

HERRAMIENTAS

- SAP CRM
- SAP Enterprise Portal
- SAP BO
- SAP PI

ACCIONES

- Control y medición de tiempos en cada uno de los subprocesos de la Originación.
- Estabilidad en el uso de la plataforma tecnológica mediante la minimización de la interrupción operativa.
- Centralización de información relevante para cada una de las áreas involucradas en el proceso.
- Alineamiento de las estrategias de negocio con la infraestructura tecnológica para necesidades futuras de la institución.
- Mejora del Servicio al Cliente a través de información precisa y eficaz.