



Microsoft Dynamics CRM Caso de éxito: Ahorro Corporación Financiera



Optimización de procesos con Microsoft Dynamics® CRM

Visión General

País: España.

Sector: Banca de Inversión.

Perfil de cliente

Ahorro Corporación es el grupo de servicios financieros de las Cajas de Ahorros. Lleva más de treinta años asesorando y prestando servicios de inversión tanto a clientes institucionales como a inversores profesionales y particulares. En su dilatada experiencia se ha convertido en referente de la comunidad de inversores.

Situación

Ahorro Corporación Financiera necesitaba para el Área de Distribución Minorista integrar y automatizar en una única solución varias aplicaciones y procesos.

Solución

Microsoft Dynamics CRM automatiza la gestión de las solicitudes de sus clientes. Los gestores comerciales y el call center actúan de forma orquestada en la gestión de las mismas, disponiendo además de acceso integrado a otras herramientas corporativas.

Beneficios

- Todos los departamentos involucrados comparten la misma información, produciéndose una respuesta uniforme ante el cliente.

"La automatización de los procesos operativos y la uniformidad en la respuesta ha incrementado la eficiencia y la calidad del servicio de atención a nuestros cliente"

Dña. Cristina Querol , Directora de Desarrollo de Negocio, Ahorro Corporación Financiera

Ahorro Corporación Financiera implanta Microsoft Dynamics CRM, en el Área de Distribución Minorista unificando en una solución las diferentes herramientas y procesos que necesitan para el desarrollo de su actividad comercial y de atención. Microsoft Dynamics CRM se convierte en Ahorro Corporación Financiera en una herramienta de modelado de procesos de negocio mediante su capacidad de "Workflow". Las diferentes fases de las gestiones, la automatización de tareas y de respuesta a los clientes son orquestados por la solución. Además, el personal de los departamentos, cuenta con toda la información necesaria, gracias a las capacidades de integración con los sistemas Host de la entidad, y la integración con otras aplicaciones corporativas.



"La integración de Microsoft Dynamics CRM y su puesta en marcha ha sido fácil y rápida. La funcionalidad estándar de la herramienta permite la construcción de una gran variedad de procesos a medida para nuestra organización."

Dña. Cristina Querol , Directora de Desarrollo de Negocio, Ahorro Corporación Financiera

Situación

El departamento de atención comercial del Área de Distribución Minorista de Ahorro Corporación Financiera, realizaba su actividad mediante el registro en herramientas de ofimática y mediante consultas a otras aplicaciones conectadas con los sistemas Host, que les informaban del estado de las gestiones con sus clientes. Esta situación producía no tener una visión única e integrada de las gestiones. Además, la gestión comercial con clientes actuales y clientes potenciales era poco eficiente tanto en captación como en retención y fidelización de los mismos.

En las unidades de negocio afectadas, existía la necesidad de optimizar muchos de los procesos actuales y con esto mejorar la productividad de los departamentos y la eficiencia comercial para así ofrecer a sus clientes un mejor servicio a través de la automatización de las respuestas, la orquestación de tareas y el conocimiento unificado de todas las acciones que se hacen con él. Los departamentos involucrados necesitaban un único punto desde el cual gestionar las actividades y los procesos de negocio con sus clientes.

Solución

La solución implantada permite actualmente disponer al Área de Distribución Minorista de las siguientes funcionalidades:

- Gestión estructurada de las cuentas y contactos.

- Establecimiento de relaciones en las cuentas (Titularidad, Unidad Familiar, Prescriptores).
- Registro de las actividades con contactos y cuentas (llamadas, envíos de documentación, envío y recepción de correos electrónicos, SMS, mensajes online, visitas, eventos).
- Visión de las actividades mediante calendarios individuales y de grupo.
- Proceso automatizado de solicitudes de los clientes con integración con la Web corporativa y proceso orquestado mediante Workflows.
- Gestión de campañas comerciales y oportunidades.
- Gestión de incidencias.
- Integración con los sistemas Host.
- Integración con aplicaciones corporativas.
- Integración con alertas Host de control de retirada de efectivos, y otros eventos que requieran la atención comercial.
- Integración CTI para la automatización de las llamadas entrantes y salientes.
- Integración con la plataforma SMS corporativa mediante web services.
- Integración con la mensajería online de Ahorro.com mediante web services.

Beneficios

Entre los beneficios directos que el Área de Distribución Minorista de Ahorro Corporación ha obtenido con este proyecto se pueden destacar:

- Punto único de información y de gestión de los diferentes gestores comerciales en la atención a sus clientes.
 - Mejora en la eficiencia en la gestión por la integración de otras aplicaciones corporativas en la solución.
 - Mayor celeridad en la atención a las solicitudes, mediante la integración de los canales de atención.
 - Mejora del seguimiento de las diferentes operaciones, mediante la automatización de los estados de las mismas.
 - Mayor eficiencia conseguida gracias a la automatización de tareas.
 - Mejora de la gestión de la actividad de los gestores por disposición de calendarios con visión particular y por grupos de las tareas y contactos programados y pendientes.
 - Uniformidad en la respuesta a los clientes mediante la automatización en la generación las mismas.
 - Visión global de la situación del cliente tanto en las operaciones en curso como en el histórico de actividades y operaciones.
 - Aumento de la productividad por la integración de los canales de telefonía, correo electrónico, SMS y Mensajes online de la Web corporativa.
 - Respuesta comercial inmediata ante alertas por cambio en la situación de los patrimonios de los clientes.
 - Aumento en la fidelidad de los clientes por la automatización de tareas periódicas de seguimiento y contacto.
 - Disposición de Informes de operaciones y actividad de los gestores.
- Desde el punto de vista del departamento informático, alguna de las ventajas claves que se obtienen son:
- Facilidad en la orquestación de los procesos por administración de los Workflows.
 - Todas las comunicaciones con los clientes y entre departamentos están basadas en la administración de plantillas y de Workflows.
 - Facilidad en las labores de administración de gestores por la disposición de perfiles y roles de seguridad.

Para más información

Si desea obtener más información sobre los productos y servicios de Microsoft póngase en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente en el 902-197-198. Para obtener acceso a la información a través de Internet, visite:

www.microsoft.es

Si desea obtener más información acerca de los productos y servicios de Ahorro Corporación Financiera, llame al número 901 100 160 o visite el sitio Web:

www.ahorro.com

Si desea obtener más información acerca de los productos y servicios de INFOAVÁN SOLUCIONES S.L., llame al número 902 10 40 63 o visite el sitio Web:

www.infoavan.com

Microsoft Dynamics

Microsoft Dynamics ofrece una amplia gama de aplicaciones y servicios empresariales integrados, diseñados para ayudar a las pequeñas, medianas y grandes empresas a estar mejor conectadas con clientes, empleados, socios y proveedores.

Para obtener más información sobre Microsoft Dynamics, visite:

www.microsoft.es/dynamics

Software y servicios

Microsoft Dynamics® CRM

Microsoft® Windows®

Microsoft® Windows Server® System

- Windows Server®
- SQL Server®

Partners

INFOAVÁN SOLUCIONES S.L.