

Information Builders es una de las mayores compañías de software independientes del mundo. Nuestra tecnología i-business ayuda a las empresas a aumentar su rentabilidad a través del poder de la información

Empresa

Caja España, la mayor entidad financiera de la Comunidad de Castilla y León
Consultores: Itineribus e Informática el Corte Inglés

Reto

Aumentar su base de clientes y la captación de otros nuevos con el fin de adquirir una posición más competitiva frente a la competencia

Resultados

Mejora de los sistemas de información comercial y mayor involucración del personal en las acciones de venta y un cambio en los modos de trabajo

Soluciones de Information Builders

WebFOCUS

Estrategia

Crear un sistema de análisis de la estrategia comercial que profundizara en los datos del cliente para captar más y mejores clientes y hacer llegar los productos y servicios a las personas adecuadas en el momento oportuno

Caja España desarrolla con WebFOCUS un Sistema de Información Comercial (SIC) pionero en España



Caja España nace en 1.990 como resultado de la fusión de 5 cajas regionales de Castilla y León y pronto se convierte en la primera entidad financiera de la Comunidad de Castilla y León con presencia además en otras 9 Comunidades Autónomas: Madrid, Castilla-La Mancha, Galicia, Asturias, Cantabria, La Rioja, Navarra, Aragón y Extremadura. La entidad cuenta con una red de 538 oficinas, una plantilla de más de 2.600 empleados y gestiona unos activos totales medios cercanos a 1,9 billones de pesetas.

A principios de 2000, Caja España se planteó crecer y ser más competitiva, tanto en aquellas zonas donde mantenía una posición consolidada, como en el resto del territorio peninsular donde pretendía expandirse. El fin último que se perseguía era mejorar su base de clientes y estabilizar la cuenta de resultados.

Para lograr estos objetivos, en especial el aumento de la productividad frente a la competencia, Caja España debía captar más y mejores clientes, haciendo llegar su oferta de productos y servicios a las personas que lo necesitaran, en el momento oportuno.

“WebFOCUS resultaba la herramienta que más se acomodaba a nuestras necesidades tras plantear cuestiones como formación, desarrollo de proyectos piloto o comparativa de costes”

Tecnología i-business como generadora de valor

Con este fin, Caja España pone en marcha un proyecto CRM financiero liderado por la Dirección Comercial de la entidad, con plena involucración de la Dirección General de la misma. Esto supuso una redefinición de las conductas de trabajo de toda la organización y la creación de un potente sistema de información comercial (SIC), centrado en el cliente real y potencial. Para contrarrestar el efecto del cambio, era importante que la entidad contara con una tecnología e-business que fuera generadora de valor.

Así, el proyecto se desarrolló con la solución de business intelligence WebFOCUS como catalizador de todas las aplicaciones que soportan el nuevo sistema y agente clave en la integración de los datos críticos de la entidad a través de la web.

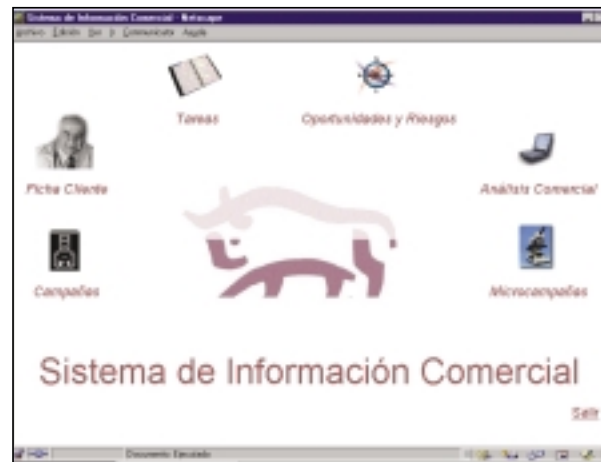
A la hora de evaluar las opciones desde el punto de vista técnico, Caja España optó por no llevar a cabo un desarrollo interno, ya que la modificación de su

arquitectura bancaria, Siglo 21, para satisfacer las nuevas necesidades planteadas resultaba cara.

Asimismo, se descartaron las grandes herramientas CRM ya que, según explica Avelino Carrizo, Director de Informática

sibilidades de cada una, “la entidad fue consciente de que WebFOCUS resultaba la herramienta que más se acomodaba a nuestras necesidades tras plantear cuestiones como formación, proyectos piloto o comparativa de costes”, señala Avelino Carrizo.

Para Juan Luis Reca, Responsable de Sistemas de Información Comercial en Caja España, “Information Builders aportó una herramienta muy cómoda de desarrollo de la visión cliente, tanto en su faceta de pantallas “tradicionales” tipo HTML, como en el desarrollo de un



Corporativa de Caja España, “sólo necesitábamos algunas piezas del puzzle y deseábamos una fuerte personalización a los requerimientos del proyecto”.

Tras evaluar distintas herramientas y las po-



Grupo de trabajo del proyecto de Caja España.

“Information Builders aportó una herramienta muy cómoda de desarrollo de la visión de cliente. WebFOCUS resulta fácil, rápida, intuitiva y potente pero sin ataduras a arquitecturas propietarias”

complejo EIS multidimensional. En definitiva, WebFOCUS resulta fácil, rápida, intuitiva y potente pero sin ataduras a arquitecturas propietarias”.

Con WebFOCUS no ha sido necesario variar la infraestructura hardware de Caja España. Concretamente el software de business intelligence se ha instalado en una arquitectura de tres niveles: “el nivel cliente, cuyo único requerimiento es el soporte de un navegador, lo cual nos ofrece una flexibilidad absoluta; un nivel intermedio o frontal, que utiliza una plataforma Intel con Windows NT; y por último hemos utilizado como servidor de datos nuestra plataforma central basada en DB2”, señala Juan Luis Reca.

El propio departamento de informática de Caja España junto con personal de Information Builders ha sido el encargado de la realización del proyecto, el cual ya ha sido premiado con un accésit a “La mejor iniciativa española en el ámbito de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones”, en la novena edición de los premios eWeek.

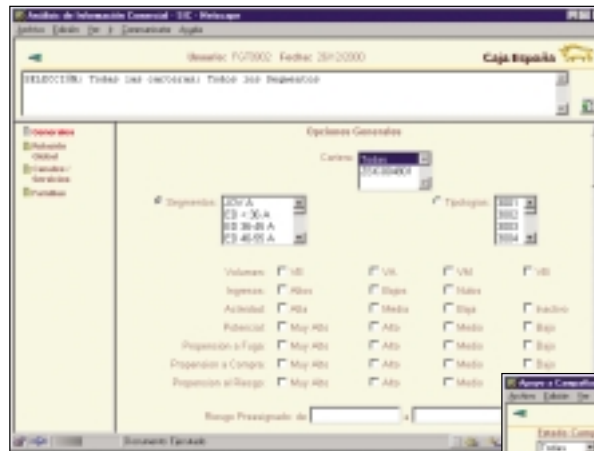
Mejora de los procesos de negocio

El nuevo modelo de negocio ha logrado mejorar los sistemas de información comercial, que aportan una visión táctica de las acciones a realizar, estratégica de evolución previsible del comporta-

en las acciones de venta y un cambio en los modos de trabajo.

Con WebFOCUS, toda la red comercial de la entidad- más de 2.000 personas- accede fácilmente al sistema a través de la Intranet corporativa. Los informes se presentan en formato HTML y PDF y el acceso a los datos se realiza a través de herramientas ofimáticas comunes como Excel, Lotus 123, etc...

WebFOCUS ha ayudado a Caja España a transformar de forma inmediata los datos corporativos en información de negocio útil. Asimismo se han logrado simplificar enormemente los procesos de análisis, así como las tareas de planificación y toma de decisiones.



The screenshot shows a report titled 'SITUACION CHIPASAS ACTUALES'. The table contains the following data:

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	ACCIONES	ACCIONES	ACCIONES	ACCIONES
00100000	ANEXO PLAZO CORTO PLAZO	ABERTA	1	SECTOR	2000
00100000	ANEXO PLAZO CORTO PLAZO	ABERTA	2	DEPARTAMENTO	2000
00100000	ANEXO PLAZO CORTO PLAZO	ABERTA	3	SUCURSAL	2000
00100000	ANEXO PLAZO CORTO PLAZO	ABERTA	4	SUCURSAL	2000
00100000	ANEXO PLAZO CORTO PLAZO	ABERTA	5	SUCURSAL	2000
00100000	ANEXO PLAZO ALTO COSTE	ABERTA	6	SUCURSAL	2000
00100000	ANEXO PLAZO ALTO COSTE	ABERTA	7	SUCURSAL	2000
00100000	ANEXO PLAZO ALTO COSTE	ABERTA	8	SUCURSAL	2000
00100000	ANEXO PLAZO ALTO COSTE	ABERTA	9	SUCURSAL	2000
00100000	ANEXO PLAZO ALTO COSTE	ABERTA	10	SUCURSAL	2000
00100000	ANEXO PLAZO ALTO COSTE	ABERTA	11	SUCURSAL	2000
00100000	ANEXO PLAZO ALTO COSTE	ABERTA	12	SUCURSAL	2000
00100000	ANEXO PLAZO ALTO COSTE	ABERTA	13	SUCURSAL	2000
00100000	ANEXO PLAZO ALTO COSTE	ABERTA	14	SUCURSAL	2000
00100000	ANEXO PLAZO ALTO COSTE	ABERTA	15	SUCURSAL	2000
00100000	ANEXO PLAZO ALTO COSTE	ABERTA	16	SUCURSAL	2000
00100000	ANEXO PLAZO ALTO COSTE	ABERTA	17	SUCURSAL	2000
00100000	ANEXO PLAZO ALTO COSTE	ABERTA	18	SUCURSAL	2000
00100000	ANEXO PLAZO ALTO COSTE	ABERTA	19	SUCURSAL	2000
00100000	ANEXO PLAZO ALTO COSTE	ABERTA	20	SUCURSAL	2000

miento de los clientes y de gestión para todos los niveles de la organización (evolución y seguimiento del negocio y comportamiento de clientes).

Por otra parte SIC también ha permitido una mayor involucración del personal

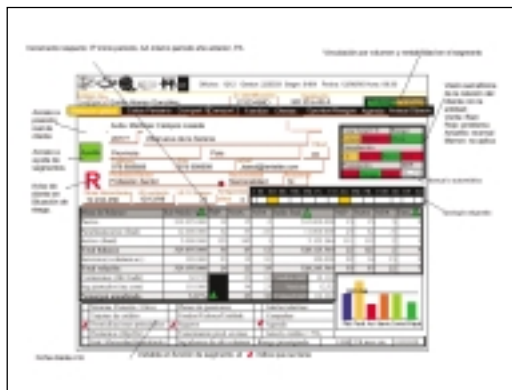
Las principales herramientas desarrolladas con WebFOCUS engloban un sistema de análisis comercial (EIS) y un sistema de Gestión de la Relación con los Clientes (CRM)

Herramientas desarrolladas con WebFOCUS

Las principales herramientas desarrolladas con WebFOCUS han sido:

1. Sistema de análisis comercial EIS y CRM con visión de oportunidades y focalización de acciones, integrada con visiones "drill-down" de la organización (de entidad a carteras), y visiones particulares sobre segmentos de clientes y familias de productos comerciales.
2. Ficha de cliente que incorpora información estadística de datos económicos, personales, de comportamiento, comparativas entre periodos, alertas y alarmas, avisos y observaciones, además de la integración total con el resto de las herramientas. Las fichas se estructuran sobre una visión semafórica de oportunidades y riesgos basada en análisis segmentados de comportamiento.

3. Generador de campañas y/o micro campañas, con análisis de clientes y diseño automático de series de clientes vinculables a la campaña y valoración de resultados de la misma.
4. Generadores y visualizadores de listas de oportunidades y riesgos sobre los clientes por carteras, con integración total con la ficha de cliente y con la agenda del gestor.
5. Agenda del gestor integrada con todas las herramientas, con soporte



de tareas a realizar, los plazos, las prioridades, etc...

6. Herramienta de geoposicionamiento para los altos directivos, integrada con el EIS comercial.
7. Cuadro de mandos, que visualiza información contable de posiciones y cuentas de resultados de la entidad a todos los niveles de la organización, con drill-down entre niveles y posibilidad de rotaciones organizativo-temporales.

La solución desarrollada con la herramienta de business intelligence WebFOCUS coloca a Caja España en la vanguardia en lo que se refiere a modernización de infraestructuras y sistemas en el mundo financiero.

Asimismo, ha supuesto todo un cambio en la estrategia de gestión comercial de la organización, el cual ha situado a la entidad financiera en una posición más competitiva con respecto a sus competidores en el mercado.

MADRID

Information Builders Ibérica
Centro Empresarial El Plantío
Ochandiano, 12. 2ª. 28023 Madrid
Tel.: 34 91 710 22 75
Fax: 34 91 307 70 36

BARCELONA

World Trade Center Edificio Sur, 2ª
Muelle de Barcelona, s/n
08039 Barcelona
Tel.: 34 93 344 32 70
Fax: 34 93 344 32 99

SEVILLA

Edificio World Trade Center
Isla de la Cartuja, s/n
41092 Sevilla
Tel.: 34 95 448 83 63
Fax: 34 95 448 82 48

BILBAO

Centro Plaza Circular, 5- 1º
48001 Bilbao, Vizcaya
Tel.: 34 94 425 72 24
Fax: 34 94 425 56 68

LISBOA

Centro Empresarial Torres de Lisboa
Rua Tomás da Fonseca, Torre G
1600-209 Lisboa
Tel.: 351 217 230 720
Fax: 351 217 230 675