

credibanco

OPTIMIZACIÓN DE OPERACIONES CON SOPORTE SAP CENTRALIZADO

DE UNA GESTIÓN POR INCIDENTES A UNA CONVERSACIÓN PROACTIVA

QUIÉNES SOMOS

Credibanco es la empresa líder en el segmento de pagos electrónicos en Colombia, procesando más del 40% de las transacciones realizadas en Colombia.

Desarrolla soluciones con **los más altos estándares de calidad y tecnología**, trabajando con las mejores capacidades técnicas y humanas.

Actualmente, **Credibanco** se posiciona como red procesadora de pagos electrónicos pionera, con un alto nivel de madurez en estándares para la gestión de la seguridad de la información y ciberseguridad.

Su objetivo es enriquecer la experiencia del cliente, facilitando los intercambios económicos mediante el acceso, la interconexión y el desarrollo de ecosistemas de pago.

Cuenta con varias certificaciones internacionales:

- **PCI DSS** (Payment Card Industry Data Security Standard) otorgada para procesos, almacenamiento y/o transmisión datos de tarjetahabientes
- **PCI PIN Security** (Payment Card Industry PIN Security), destinado a organizaciones que procesan y transmiten datos del número de identificación personal (PIN) durante el procesamiento de transacciones desde el dispositivo hasta su aprobación.

Estas certificaciones garantizan la confidencialidad e integridad de los datos en todo el flujo operativo de Credibanco, mitigando los posibles impactos derivados de la pérdida de información sensible de los tarjetahabientes.

CREDIBANCO ESTÁ CERTIFICADA COMO LA RED DE PAGOS MÁS SEGURA DEL PAÍS

EL RETO A AFRONTAR

Para soportar su gestión administrativa, **Credibanco** cuenta con más de 13 soluciones SAP. En una etapa reciente, adquirió los módulos de BRIM (para facturación) y C4C como Gestor de Clientes (CRM), fundamentales para el desarrollo del negocio.

En principio, el soporte de la operación se realizaba de manera independiente, lo que limitaba la atención a incidentes a una gestión reactiva de tickets, sin cumplir plenamente con las expectativas del negocio.

LA SOLUCIÓN ADOPTADA

Para maximizar el valor de la inversión en las aplicaciones SAP, se implementó una mesa de ayuda integral, capaz de soportar todo el ecosistema y responder a las necesidades arquitectónicas del proyecto.

Este enfoque permitió evolucionar de una atención meramente reactiva a una identificación proactiva de posibles eventos. Además, facilitó la implementación de mejoras continuas que optimizan la eficiencia y generan insights relevantes para la operación.

**MARÍA ISABEL
LÓPEZ GUERRERO**Gerente de Operaciones
Comercio

credibanco

Statement de un líder al interior

Contar con la mesa de **Stratesys** nos ha permitido proporcionar un soporte adecuado a los módulos conocidos como C4C y BRIM en las soluciones de SAP. Esto es especialmente importante considerando la necesidad de soporte extendido durante los fines de semana, lo que **garantiza que nuestros sistemas estén siempre operativos y eficientes**.

Además, contar con consultores experimentados y de trayectoria nos ha ayudado a

enfocarnos en soluciones innovadoras que no solo mejoran los desarrollos existentes, sino que también implementan mejoras significativas para garantizar la calidad de los datos en las aplicaciones.

Estos consultores aportan una visión estratégica y técnica que ha sido crucial para identificar y resolver problemas de manera proactiva, optimizando así nuestros procesos y asegurando la integridad de la información.

Gracias a este enfoque integral, hemos logrado no solo mantener la continuidad operativa, sino también impulsar mejoras continuas que benefician a toda la organización.

La combinación de soporte especializado y consultoría de alto nivel nos ha permitido adaptarnos rápidamente a las necesidades cambiantes del negocio y ofrecer soluciones que realmente marcan la diferencia.

**ADRIANA
CHICAGUY HOYOS**

Jefe de Operaciones

credibanco

Statement de Gerencia de Operaciones

Desde la selección de **Stratesys** como proveedor, se evidenció tanto su vasta experiencia y conocimiento en los diferentes módulos de SAP, como su trayectoria en diversos países.

Teníamos ciertos temores a la hora de contratar sus servicios de mesa de ayuda, sobre si cumplirían nuestras expectativas. Sin embargo, a lo largo de un año trabajando con **Stratesys**, hemos constatado el profesionalismo, conocimiento y experiencia de su equipo.

El equipo de **Stratesys** se ha destacado por su dedicación y capacidad para abordar problemas complejos. Cada miembro del equipo ha demostrado un profundo entendimiento de los módulos de SAP, incluyendo FSM, Service, Sales, BRIM y ERP. Además, su habilidad para colaborar y comunicarse de manera efectiva ha sido fundamental para el éxito de nuestros proyectos.

Realizamos diversos requerimientos en estos módulos y

siempre recibimos respuestas asertivas para cada inquietud que surgió. En los casos en que el equipo no tenía una respuesta inmediata, buscaron opciones en otros países, mostrando su compromiso con la satisfacción del cliente.

Definitivamente, la experiencia con Stratesys ha superado nuestras expectativas y esperamos seguir evolucionando juntos para aprovechar al máximo sus servicios.

**XIMENA
ÁNGEL GAVIRIA**Country Manager
Stratesys Colombia

stratesys

Las actividades de soporte que viene realizando **Stratesys**

en Credibanco, nos han permitido mantener activas las aplicaciones, y algo súper importante, hemos podido dar doble click sobre cada aplicación, buscando en equipo, mejoras y evolutivos que optimicen los procesos.

Un 70% del tiempo de soporte se ha destinado a optimizar procesos y mejorar la calidad de vida de los colaboradores.

Quiero resaltar que **ambos equipos han trabajado como uno solo, en pro de los objetivos de Credibanco.**

stratesys

HUB TECNOLÓGICO EUROPA - AMÉRICA

Stratesys destacó como socio ideal para este desafío.

Con consultores de trayectoria internacional y amplia experiencia en estos módulos, **Stratesys** ofrece un soporte especializado que garantiza la continuidad operativa y la optimización de los procesos.

Los expertos de **Credibanco** no solo comprendieron el ERP,

sino que también dominan los nuevos módulos, proporcionando un soporte integral y de alta calidad. Gracias a su profundo conocimiento y experiencia, los consultores de **Stratesys** están preparados para abordar cualquier reto y ofrecer soluciones que impulsen la eficiencia y la innovación en **Credibanco**.

Con **Stratesys**, **Credibanco** no solo asegura un soporte técnico excepcional, sino que también se posiciona a la vanguardia de la transformación digital.