

AUTOMATIZACION DE LA GESTION DE SOLICITUDES DE PRODUCTO PARA “Centauros Bank”

Mireya Bernal & Nixon Duarte A.

DECLARACIÓN DE LA INTENCIÓN DEL NEGOCIO

El Banco de “Centauros Bank” es actualmente el líder nacional en colocación de productos de crédito en el mercado. Entre sus principales productos se encuentran: tarjetas de crédito, créditos de consumo, créditos de vehículo y créditos hipotecarios. Toda esta oferta de productos está dirigida tanto a la Banca Personal (personas naturales) como a la Banca Empresarial. Para esto dispone de varios puntos o medios de contacto que facilitan la comunicación entre los clientes y los servicios del banco. Entre dichos puntos de contacto se encuentran: audio-repuesta (IVR), banca virtual (Internet), sucursales (oficinas a lo largo de la ciudad), cajeros electrónicos (ATM), y corresponsales bancarios (tiendas por todo el país). Cuando un cliente desea tramitar un crédito puede acceder a alguno de los diferentes canales, excepto IVR y ATM.

Con el argumento de ser un banco “100% Orientado al Cliente”, desea desarrollar modelos que le permitan mantener el liderazgo y atraer muchos más clientes. Para ello manifiesta su intención de automatizar los procesos de negocio asociados a la colocación (venta) de tarjetas de crédito y créditos de consumo.

Específicamente el Banco declara su intención de automatizar los siguientes procesos de negocio:

- Solicitud de Tarjeta de Crédito
- Solicitud de Crédito de Consumo

MOTIVADORES DE NEGOCIO

El Banco manifiesta claramente que se siente motivado a realizar esta automatización por los siguientes aspectos:

Multicanal: Su visión multicanal para la prestación de servicios le motiva a aprovechar este hecho para que la automatización y como consecuencia, el mejoramiento de los diferentes procesos sea percibida por los clientes en cada uno de las opciones de canal que se le han dispuesto. Además este aspecto implica que los cambios a nivel de negocio y tecnología estén orientados a que no se presente intrusión en los canales existentes y que por el contrario exista la facilidad de adicionar cualquier tipo de canal con el mínimo impacto posible.

CASO DE ESTUDIO

Orientación al Cliente: Su visión de orientación al cliente busca que éste pueda obtener servicios como complemento a los productos adquiridos vía un tratamiento del negocio basado en procesos más que en productos. Para ello se requiere que el Banco posea una visión de procesos horizontales que involucren diferentes áreas de negocio de la organización y que estén en la capacidad de responder fácilmente a cambios en las necesidades de los clientes.

OBJETIVO

Analizar algunos aspectos de negocio y tecnológicos del Banco “Centauros Bank” desde una perspectiva que le permita identificar su situación actual y se pueda, a partir de la misma, plantear una solución que tecnológicamente responda a los objetivos del negocio y que le permita a este exhibir un comportamiento en respuesta a los elementos motivadores del cambio.

MODELADO DE LOS PROCESOS DE NEGOCIO

Proceso de Negocio Solicitud de Tarjeta de Crédito

1. ***Capturar solicitud:*** el cliente debe llenar un formulario por alguno de los canales y entregar información de referencia personal (cuando se trata de canales humanos) o enviar de manera digitalizada adjunto a un mail (cuando se trata de canales virtuales como el portal).
2. ***Verificación crediticia:*** una vez el formulario ha sido diligenciado, el banco verifica de manera automática el riesgo crediticio del cliente basado en los datos suministrados. Para dicha validación emplea el siguiente procedimiento:
 - a. Consulta en la base de datos de clientes existentes, en el sistema de CRM (Siebel), los datos del solicitante para verificar que éste no se encuentre en su lista negra.
 - b. Consulta vía un servicio (web service) en línea la funcionalidad de verificación de clientes de DataCredito. Este retorna una calificación del cliente.
3. ***Si la validación fue correcta procede al paso #4.*** En caso de que el cliente presente riesgo porque está reportado en una lista negra o porque tiene una calificación baja de DataCredito, el sistema procede a generar un mail al cliente indicándole que su solicitud ha sido rechazada. De igual manera, el sistema procede a generar un evento al tablero de control que permita saber en tiempo real cómo va el negocio de aprobaciones o negaciones de tarjeta. En el mismo sentido le notifica al sistema de auditoría tal evento.
4. ***Digitalizar documentos:*** si la documentación entregada por el cliente es manual, se debe proceder a digitalizar los documentos. Una vez digitalizados se deben enviar los mismos

CASO DE ESTUDIO

de manera electrónica (en línea) al sistema de gestión documental de la organización (Document-Illusion).

5. ***Digital documentos:*** del sistema de gestión documental es tomando por digitadores, quienes digitan la información y la envían al sistema de CRM (Siebel) y al Sistema de Tarjeta de Crédito Vision+.
6. ***Creación de productos:*** con la información digitada y enviada en línea a Siebel se crea un nuevo cliente con los datos del solicitante y una cuenta de tarjeta de crédito con la información del producto (Esto para mantener una imagen en el CRM de los productos que tienen el cliente). En el mismo sentido en el sistema de tarjetas de créditos se crea una cuenta de tarjeta de crédito y un cliente con datos reducidos, tales como la dirección de contacto. Esto último para que cuando se tengan que generar los extractos mensuales no requiera de un sistema alterno para leer los datos del cliente.
7. ***Entrega de medios:*** finalmente, como parte del proceso se debe notificar a Centauros Express Courier, empresa de mensajería, para que programe a uno de sus mensajeros en su sistema de agendamiento diario para que pase por una de las oficinas del Banco, reclame el plástico y proceda a entregarlo al cliente. Aquí se debe generar un evento al tablero de control para indicar que una nueva tarjeta de crédito ha sido puesta en el mercado. En el mismo sentido de notifica al sistema de auditoría.

Proceso de Negocio Solicitud de Crédito de Consumo

1. ***Capturar solicitud:*** se procede de igual manera que en la solicitud de tarjeta de crédito.
2. ***Verificación crediticia:*** se procede de igual manera que en la solicitud de tarjeta de crédito, excepto que:
 - c. Como parte de la validación crediticia se agrega una tercera validación: Se valida en un sistema de scoring de crédito, a partir de varios de los datos entrados en la solicitud (estrato, salario, edad, estado civil, nivel de escolaridad) el riesgo del cliente.
 - d. Si es negada la solicitud se crea una nueva entrada para el cliente no-deseado, en el sistema de negaciones. Allí se envían todos los datos del cliente.
3. ***Como parte de la validación crediticia se agrega una tercera validación:*** Se valida en un sistema de scoring de crédito, a partir de varios de los datos centrados en la solicitud (estrato, salario, edad, estado civil, nivel de escolaridad) el riesgo del cliente.
4. ***Para aprobar*** debe haber pasado las tres validaciones.
5. ***Si es negada la solicitud*** se crea una nueva entrada para el cliente no-deseado, en el sistema de negaciones. Allí se envían todos los datos del cliente.

CASO DE ESTUDIO

6. ***Digitalizar documentos:*** se procede de igual manera que en la solicitud de tarjeta de crédito.
7. ***Digitar documentos:*** del sistema de gestión documental es tomando por digitadores, quienes digitan la información y la envían al sistema de CRM (Siebel), al Sistema de Crédito (FACT) y Cuentas de Ahorros (Systematics).
8. ***Creación de clientes:*** con la información digitada y enviada en línea a Siebel se crea un nuevo cliente con los datos del solicitante y una cuenta de ahorros donde se van a generar los pagos del crédito. En FACT se crea una cuenta de crédito y se crea un cliente. Finalmente en Systematics se crea una cuenta de ahorros y un cliente. Las razones de duplicar la cuenta en Siebel y duplicar los clientes en los sistemas de crédito y cuentas de ahorro son las mismas que se describieron en el proceso anterior.
9. ***Creación de productos:*** finalmente, como parte del proceso se debe notificar a Centauros Express Courier, empresa de mensajería, para que programe a uno de sus mensajeros en su sistema de agendamiento diario para que pase por una de las oficinas del Banco, reclame los talonarios y documentos que representan el producto adquirido (crédito) y proceda a entregarlo al cliente. Aquí se debe generar un evento al tablero de control para indicar que nuevo crédito ha sido otorgado. En el mismo sentido de notifica al sistema de auditoría.