



Mejor información, mejores decisiones.

Caso de Éxito
Interbank

ORACLE® Gold
Partner



Interbank optimiza su gestión de relaciones con el cliente a través de Siebel CRM

“Siebel CRM nos ha permitido incrementar la calidad de atención y venta a nuestros clientes”.

- Johnny García Sebastiani,
Gerente Central de Tecnologías de la Información, CIO.



OBJETIVO

Contar con una herramienta que optimice la gestión de las relaciones con el cliente, soportando la estructura organizacional de Interbank.

VENTAJAS PARA EL NEGOCIO

- » Se brindó una visión 360° del cliente a los empleados de Ventas, Marketing y Atención al Cliente de Banca Persona.
- » Al contar con información integral y oportuna del cliente, se mejoró la calidad de atención y se aumentaron las posibilidades de ventas.
- » Se redujo el tiempo en la atención del cliente, al manejarse todo en una sola interfaz.
- » Se incrementó la fidelización de clientes gracias a la personalización de la oferta.
- » Gestión integrada de la cartera de la Fuerza de Ventas.
- » Se integró Siebel a los aplicativos Core más importantes, e incluso se realizaron incrustraciones de aplicativos Legacy desde Siebel para reducir el tiempo de navegación entre aplicativos.

Sobre Interbank

Interbank es un banco peruano que sirve a más de 2 millones de personas, contando con más de 250 sedes y más de 6000 trabajadores. Busca ser un banco moderno, ágil y dinámico en el que se brinde al cliente un excelente servicio en todo momento y lugar.

Reto

Necesitaban una solución que optimice la gestión de las relaciones con el cliente y les permita:

- » Integrar los sistemas Core de Interbank con la información del cliente.
- » Contar con una herramienta centralizada para toda la fuerza de venta.
- » Disponer de una herramienta ágil y eficaz para diseñar y ejecutar múltiples campañas multicanal con un time to market reducido.



La solución

Novasys, partner de Oracle que les asesoró durante el proceso, implementó la Vertical Financial Services de Siebel CRM 8.0.

“Teníamos el reto de encontrar a un partner que nos ayudara a implementar la solución que necesitábamos. Apostamos por Novasys y creo fue una decisión clave para lograr los objetivos.” comenta Johnny Garcia, Gerente Central de Tecnologías de la Información de Interbank.

La solución implementada por Novasys buscó cubrir las siguientes necesidades:

Comerciales

- » Contar con información integral y oportuna del cliente.
- » Incrementar la vinculación con los clientes a través de campañas y ofertas personalizadas.
- » Gestión de campañas multicanal y registro de resultados.
- » Identificación y seguimiento de las oportunidades de venta.

Servicios Post Venta

- » Poder establecer tiempos de atención de pedidos y reclamos diferenciados por distintas variables configurables.
- » Cumplimiento de tiempos de atención establecidos por entidades reguladoras.

Tecnológicas

- » Escalabilidad y facilidad de parametrización según necesidades del negocio.
- » Alta disponibilidad y estabilidad de la aplicación.
- » Arquitectura basada en componentes y servicios.

Resultados

- » Visión 360° del cliente y de sus interacciones con el Banco a través de los diferentes canales. Esto les ha permitido brindar una mejor calidad de atención y aumentar las posibilidades de ventas.
- » Incremento de efectividad y eficiencia durante el proceso de generación, identificación y asignación de leads.
- » Mejoras en la gestión de campañas y ofertas personalizadas para incrementar el cross-sell y up-sell (Packs).
- » Se redujo en 50% el tiempo de llamadas y de atención en la Red de Tiendas, por contar con información centralizada del cliente y oferta de la campaña.
- » Incremento de efectividad en las ventas por contar con información de la oferta del producto y por mejoras en el seguimiento y monitoreo de oportunidades de venta:
 - En Televentas, el número de tarjetas aprobadas por Ejecutivo sube a 1 tarjeta adicional por año.
 - En la Red de Tiendas, el incremento de tarjetas entregadas por Representante Financiero sube en 3,5 tarjetas al año.

DETALLES

Interbank

Banco Internacional del Perú S.A.A.
Lima, Perú
<http://www.interbank.com.pe/>

Industria:
Financiera

Empleados:
+ 6000

PRODUCTOS & SERVICIOS ORACLE:

Siebel CRM 8.0 – Financial Services

- » Marketing
- » Sales
- » Contact Center



Novasys del Perú SAC
CI Manuel Gonzalez Olaechea #337
San Isidro, Lima 27, Perú
Telefs.: 221 0805 | 440 1156 Fax: 221 0805 ax:108

www.novasys.com.pe
informes@novasys.com.pe