

SOA, un Motor de Innovación

Claudio Ercolessi
Banco Supervielle (Argentina)



FELABAN
XIII CL@B
Miami 2013

Organizado por:  **FIBA**


FELABAN
FEDERACION LATINOAMERICANA DE BANCOS

Septiembre 11-13, 2013 | Miami, FL | Hotel InterContinental

El Banco Supervielle



- Servicios financieros inclusivos para todos los segmentos
- Cobertura en toda Argentina
- 200 sucursales
- 2 millones de clientes
- 3200 empleados
- Facturación anual de 232M USD

Contexto del Banco

Crecimiento exponencial a través de adquisiciones

El Banco creció 10 veces en 7 años

Convivencia de Procesos, Sistemas y Culturas diversas

Resultado del crecimiento inorgánico

Consolidación de sistemas core

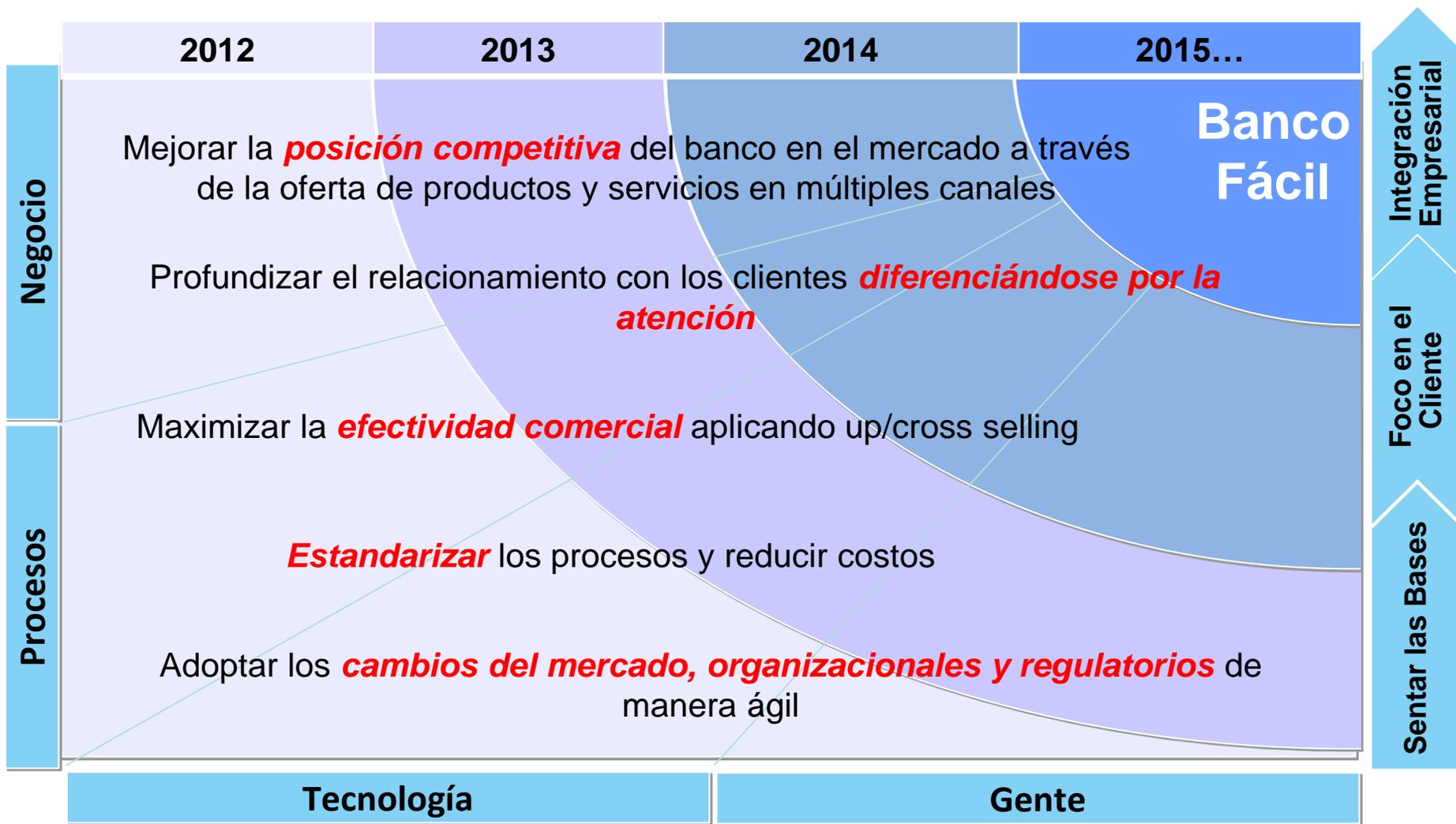
Como parte de una primera etapa de un Plan Estratégico orientada al ordenamiento de Back Ends

**Mientras tanto miramos hacia el futuro con una
visión...**

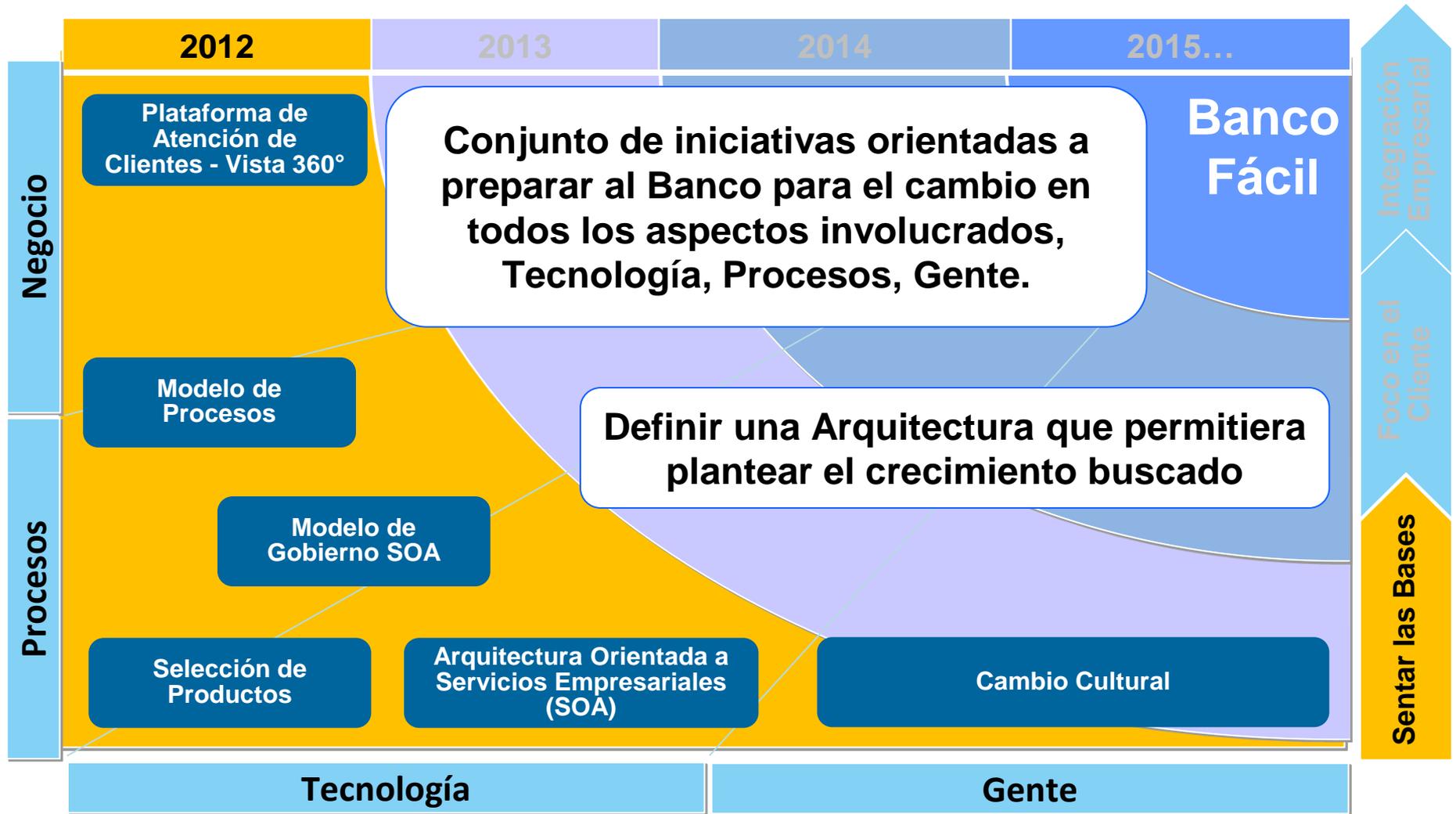
Visión

Aplicar innovación en todas las soluciones para ser un «*Banco Ágil, Sencillo y Cordial*»

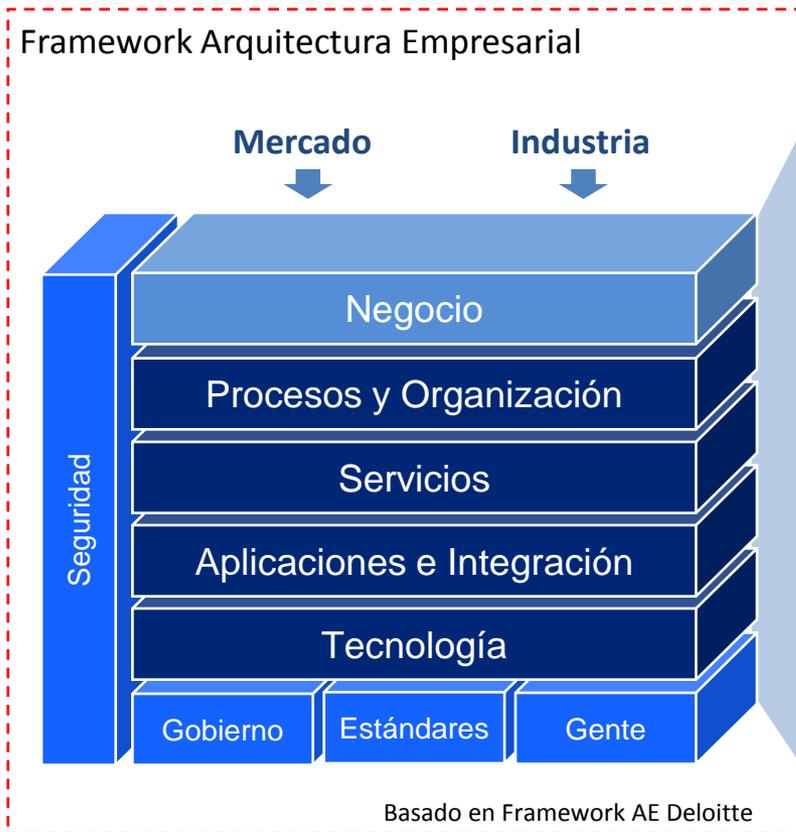
Roadmap de Transformación – Objetivos



Roadmap de Transformación – Sentar las Bases



¿Qué hicimos para sentar las bases de la Arquitectura?



- Unificamos el modelo de procesos junto al ITBA (Instituto Tecnológico de Buenos Aires)
- Implementamos con consultoría de Deloitte una capa SOA basada en tecnología IBM
- Desarrollamos más de 100 servicios para integrar los sistemas core con canales electrónicos
- Implementamos un portal de atención al cliente sobre la capa de servicios
- Definimos procesos, estándares y herramientas para gestión de gobierno SOA utilizando el framework BIAN
- Preparamos a nuestra gente para la adopción

Roadmap de Transformación – Foco en el Cliente



¿Qué estamos haciendo para el cliente?

Proyecto: **Identificación Biométrica**

Problemática

- Multiplicidad de transacciones de bajo valor agregado en canales presenciales
- Modelo de atención con excesiva intervención humana
- Tiempos de demora no acordes a la calidad del servicio pretendida
- Perfil de cliente pensionado con baja propensión a los canales alternativos
- Modelo de atención escalable con alto nivel de inversión
- Responsabilidad de Fé de Vida

¿Qué estamos haciendo para el cliente?

Proyecto: **Identificación Biométrica**

Características

- Nuevo canal de atención en sucursales
- Segmento target: Personas retiradas (una de las principales carteras de clientes del Banco)
- Identificación en un autoservicio a través de un patrón biométrico (reconocimiento dactilar y facial)
- Acceso sencillo y directo a las funciones de utilización recurrente
- 500 dispositivos, 80 centros de servicio, 1 millón de clientes

Resultados

- Disminución del tiempo de espera a la mitad
- Reconversión de 170 posiciones de caja en asesores comerciales
- Ahorro proyectado de 10M USD
- Capacidad de atención ampliada
- Reducción de la cantidad de transacciones realizadas en cajas
- Minimización de la posibilidad de fraude
- 500 mil clientes afiliados para Diciembre 2013, 1 millón para Abril 2014

¿Qué estamos haciendo para el cliente?

Proyecto: **Automatización del Proceso de Originación**

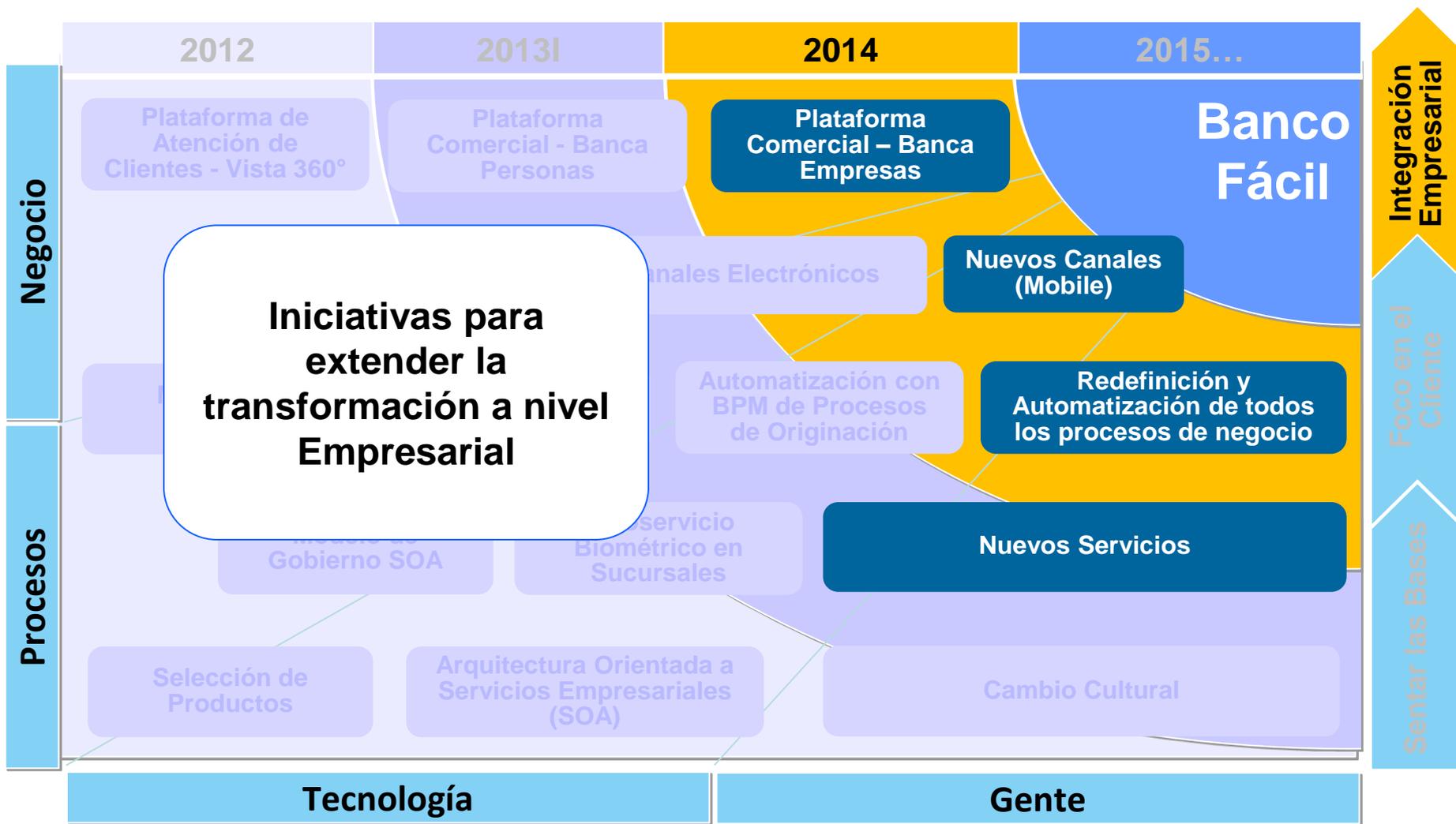
Características

- Nuevo proceso de originación de clientes banca personas
- Construcción de la plataforma comercial integrada (portal, bpm, soa, reglas, sistemas transaccionales)
- Evaluación del cliente y oferta crediticia sistematizada y online.
- Integración con plataformas de back-end y gestor documental
- Indicadores de gestión y SLA's de atención automáticos

Resultados

- Disminución del tiempo de atención en un 70%
- Reducción de un 20% de costos operativos totales asociados a las transacciones de originación
- Mejora en la eficiencia de un 50% en impresión y distribución de documentos
- Mejora de 50% al 5% en transacciones que requieren intervención humana para otorgamiento de créditos y scoring de Clientes
- Proyecto premiado con el primer puesto del Gartner BPM award (Maryland US – Marzo 2013)

Roadmap de Transformación – Integración Empresarial



¿Qué sigue?

- Continuar la renovación de canales electrónicos y ampliación de funcionalidades (captura de efectivo y cheque, turnos por internet o sms)
- Incorporación de plataforma mobile
- Brindar mejores soluciones para el segmento empresas (e-factoring, e-comex, e-factus)
- Automatizar la gestión de productos de banca privada (fondos comunes de inversión, compra y venta de acciones)
- Extender la automatización con BPM a otros procesos
- Sucursales virtuales, primera prueba piloto de un centro de atención virtual totalmente automatizado en Octubre 2013

Principales desafíos y factores de éxito de la transformación

Tiempo para definir la arquitectura adecuada

Respaldo de la Organización y Top Management

Enfoque de proyecto, definición de iniciativas, equipo de trabajo y soluciones adecuados para la organización

Gestión del Cambio

Los indicadores de éxito dependen de cada Organización y la madurez con la que comienza la Transformación

¿Preguntas?

¡Gracias!

Claudio Ercolessi (CIO)

Claudio.Ercolessi@supervielle.com.ar

Juan Martín Monteverdi (Gerente Red de Centros de Servicios)

Juan.Monteverdi@supervielle.com.ar

Ariel Salituri (Gerente Banca Previsional)

Ariel.Salituri@supervielle.com.ar