

Banco Nacional de Costa Rica hace proyecciones en tiempo real con Oracle

El Banco Nacional inició un proceso de transformación digital con Oracle CX Sales y ha logrado impactos en el negocio al generar más leads y ahorrar tiempo y recursos.

El Banco Nacional de Costa Rica es una institución financiera que hace parte del Gobierno, pero que cuenta con una administración autónoma. Tiene más de 100 años de servicio en el país y en los últimos años ha tomado una gran relevancia en Centroamérica. Es un banco que genera más de 5.000 empleos directos, que tiene más de 170 oficinas en Costa Rica y que busca ofrecerles a sus clientes unos servicios financieros que fomenten la creación sostenible de riqueza.

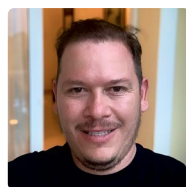
Al ser un banco estatal, el Banco Nacional tuvo un reto importantísimo para poder iniciar su proceso de transformación digital. Primero porque se buscaba integrar todas las áreas en la misma herramienta; segundo, porque necesitaban contar con una trazabilidad del negocio: desde que se visitaba a un cliente hasta que se formalizaba el producto. Y tercero porque la implementación de una nube despertaba dudas en el área legal, de riesgos y de operaciones debido al cambio de cultura que implicaba.

Sin embargo, al utilizar Oracle CX Cloud se afrontaron todos estos retos y el Banco Nacional de Costa Rica hoy en día cuenta con una solución que ha hecho que la transformación digital no solo haya llegado al interior, sino también hasta sus clientes.

Precisamente la elección de la solución Oracle CX Sales se dio porque, además de cumplir con las características que buscaba el Banco, se ofreció de una manera rápida y ágil una prueba de concepto.



El Banco Nacional es un banco que genera más de 5.000 empleos directos y que tiene más de 170 oficinas en Costa Rica.



“ He visto a Oracle como un partner totalmente dinámico, que sabe lo que hace, muy enfocado a las necesidades que nosotros tenemos. Nos ha apoyado mucho en la gestión”.

Roberto Lobo Ramírez

Analista de Inteligencia de Negocios de la Subgerencia General de Empresas e Instituciones del Banco Nacional de Costa Rica.

Asimismo, el Banco Nacional contaba desde hace más de 15 años con la solución Siebel, de Oracle, de modo que se absorbió como parte del negocio y permitió brindar un apoyo rápido y adecuado para iniciar con la implementación de la nueva plataforma.

Por otra parte, según explicó Roberto Lobo Ramírez, analista de Inteligencia de Negocios de la Subgerencia General de Empresas e Instituciones del Banco Nacional de Costa Rica, han encontrado en Oracle más que un proveedor, un aliado que ha estado enfocado en atender las necesidades puntuales del banco con un equipo de soporte experimentado.

La transformación digital en la que se embarcó el Banco Nacional de Costa Rica con Oracle ha permitido obtener información en tiempo real: cómo va a cerrar el banco a fin de mes y cuáles son las proyecciones en ventas. Esta información antes sólo se podía obtener con corte mensual y con cinco días de atraso.

Asimismo, el impacto en el negocio es innegable. Utilizar Oracle CX Sales ha llevado también a beneficios como la creación de leads y oportunidades potenciales que el ejecutivo recibe directamente. En efecto, con Engagement Cloud ahora el banco puede generar correos para clientes potenciales con oportunidades que le llegan, de nuevo, directamente al ejecutivo.

Finalmente, un punto clave es el ahorro de tiempo que se ha logrado. Antes, para saber qué ocurrió con una línea de crédito, se debía realizar un seguimiento del caso. Gracias a Oracle CX Sales ahora el gerente puede entrar inmediatamente a la plataforma y entender qué sucedió desde el principio sin pasar por toda esa ruta.



Suntech fue el partner encargado de la implementación de la solución. Según explicó Ramírez, logró implementar Oracle Engagement Cloud en solo tres meses.

Mantente conectado

facebook.com/oraclelatinoamerica youtube.com/OracleLatinAmerica linkedin.com/company/oracle
twitter.com/OracleLatam blogs.oracle.com/oracle-latinoamerica

Habla con nosotros

[chat](#) contacto-lad_co@oracle.com