



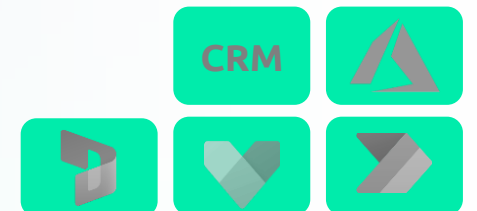
CASOS
DE ÉXITO

ICBC transformó sus procesos digitales y potenció la experiencia de sus clientes junto a AW

BANCA Y SERVICIOS
FINANCIEROS



ARG





EL CLIENTE



ICBC es el banco más grande de China y el mayor banco del mundo en valor de capitalización y de marca. Su desembarco en Argentina en 2012 fue uno de los pasos más importantes para la compañía en su proceso de internacionalización e inserción en América Latina.

ICBC Argentina es un banco universal que cuenta con 120 sucursales y 877 ATMs y Terminales de Autoservicio en 18 provincias y CABA y 3584 empleados. Atiende a 1 millón de hogares, a más de 40.000 Pymes y Comercios y a cerca de 1.800 clientes corporativos. Es uno de los líderes del mercado en préstamos prendarios, banca electrónica, leasing y comercio exterior. Posee más de 4.900 millones de dólares en activos y 2.500 millones de dólares en depósitos, posicionándose entre los 7 primeros bancos privados de la Argentina en ambos rankings. Dentro de las actividades que ICBC Argentina considera estratégicas, están las llevadas a cabo por la Fundación ICBC.





Principales dolores

- Resolver observaciones para el cumplimiento de las regulaciones del Banco Central de la República Argentina (BCRA).
- Obsolescencia de la plataforma que tenía el banco que le impedía conseguir eficiencias y apalancar nuevos procesos de trabajo.
- Falta de automatización en tareas y poco control sobre el tratamiento de la información de su negocio.

Desafíos

1

Acompañar nuevas iniciativas de desarrollos digitales mediante una plataforma de trabajo acorde.

2

Desarrollar una solución capaz de gestionar 500,000 casos anuales provenientes de aproximadamente 3 millones de clientes.

3

Conservar los datos históricos de atención al cliente que rondan los 10 millones de casos.





¿Qué hizo AW en el proyecto?

- Se desarrolló una solución robusta e integral que combinó Bizz Apps, Data, Integration Services y AI Conversacional.
- Se utilizó Dynamics 365 Customer Service y Power Automate como base para el Módulo de Atención de Pedidos y Reclamos y para resolver las automatizaciones de la operatoria diaria.
- Se implementó Azure Data Factory y Azure SQL para migrar todos los datos históricos y cumplir con las normativas legales y de resguardo solicitadas por el BCRA.
- Se integró la plataforma de Dynamics 365 con los distintos sistemas y servicios del banco.
- Se utilizó el "Acelerador para la industria financiera", una solución adaptada de AW para LATAM basada en un acelerador de Microsoft, para optimizar tiempos y procesos.
- Se generó una arquitectura que engloba gran parte de la suite de servicios de Microsoft, creando una solución replicable para otros bancos y organizaciones de la industria.

“

Para nuestro equipo, resultó fundamental contar con un alto nivel de calidad humana durante las fases de relevamiento, diálogo y definición de procesos. Pudimos establecer una sinergia efectiva y placentera para aquellos que interactuarán diariamente con la herramienta. Fue una sensación muy linda ver como las personas que tenían que utilizar la nueva herramienta de trabajo pudieron manejarla con flexibilidad e intuición”.

”

Virginia Botiuk
Líder de proyecto en AW





¿Qué logramos?

- Se logró realizar la Integración con el CORE Bancario de ICBC
- La solución permitió a los agentes crear, gestionar y resolver casos de manera eficiente, como también generar asignaciones en forma automática.
- Reducción del tiempo dedicado a tareas administrativas
- Mejora en el uso de informes y el análisis de datos en tiempo real para ayudar a los gerentes de servicio al cliente a monitorizar y mejorar el rendimiento del equipo.
- Solución escalable hacia otras áreas del banco.
- El cliente dispone de información sobre la gestión del cliente de forma unificada.
- Se logró mayor cumplimiento en los requerimientos, regulaciones y normativas, poniendo en el centro la satisfacción al cliente y sin perder el foco en la eficiencia y necesidades del negocio.

“

La implementación de un CRM fue un proyecto complejo, pero AW nos ayudó a superar los desafíos y alcanzar los objetivos. Nos encontramos con una gran calidad humana: siempre estuvieron dispuestos a colaborar y a encontrar soluciones a los problemas que surgían. El proyecto nos permitió mejorar la relación con nuestros clientes y la eficiencia operativa dentro de ICBC”.

”

Diego Jahoda
Head of Quality ICBC





www.awglobal.tech



[/aw-latam](https://www.linkedin.com/company/aw-latam)



novedades@awlatam.com