



Departamento de Gestión de la Información de Cajastur

CAJASTUR, UNA ENTIDAD MEDIANA CON UNA INMEJORABLE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Cajastur confía en SAS para generar la inteligencia de la que se beneficiarán todas las áreas de negocio de la entidad.

Necesidad

Desarrollo de un sistema de gestión de la información que proporcionase inteligencia de negocio a toda la compañía y en especial al departamento de marketing.

Solución

Creación de una plataforma de inteligencia de negocio basada en SAS® Enterprise Miner™.

Beneficios

Mayor eficiencia en la gestión de la información y generación de un conocimiento de gran valor añadido para toda la compañía.

Cajastur es una entidad financiera de origen asturiano con una antigüedad de más de 125 años, que centrada en el negocio bancario minorista, atiende preferentemente las necesidades de las economías domésticas, de las corporaciones locales y de las pequeñas y medianas empresas.

Cajastur está desarrollando en los últimos años una profunda modernización, con la implantación de las más novedosas tecnologías y la prestación de servicios de vanguardia. La entidad financiera ha realizado entre 2005 y 2007 un ambicioso plan de expansión comercial que le ha llevado a estar presente en doce comunidades autónomas y a tener una relevante presencia en mercados de gran dinamismo como Madrid, Andalucía, Levante o Cataluña.

Entidad pionera en el uso de SAS® Enterprise Miner™

La combinación de dos de sus características clave -la preocupación por el cliente y su carácter emprendedor y vanguardista en el uso de las nuevas tecnologías- se ve reflejada en la implantación del proyecto de Business Intelligence con el que logró un mayor conocimiento del cliente y que convirtió a Cajastur en la primera empresa española (tanto financiera como no financiera) en utilizar SAS® Enterprise Miner™. La solución de Business Intelligence de SAS permite a la entidad analizar ingentes cantidades de datos y obtener un conocimiento del cliente de gran valor para toda la organización.

Cajastur implantó este proyecto en Enero de 1998 a partir de un acuerdo con la Universidad de Oviedo, institución que ya colaboraba con SAS estrechamente desde hacía años. Se creó un equipo de trabajo, se diseñó un DataMart y se eligió la herramienta SAS frente a otras de la competencia que también fueron analizadas. Con el conocimiento sobre los clientes generado gracias a SAS® Enterprise Miner™, Cajastur realizó el que sería el primero de

cientos de proyectos: una campaña de fondos.

Un departamento para la gestión de la información que da servicio a toda la entidad

Desde la primera campaña de fondos realizada en Julio de 1998 el proyecto de Business Intelligence de Cajastur ha ido evolucionando y tomando una dimensión propia avalado por los buenos resultados obtenidos. Los 9 profesionales que hoy componen el departamento de Gestión de la Información son los responsables de tratar toda la información de la Caja de principio a fin, generando un conocimiento muy valioso para la toma de decisiones en todas las áreas de la entidad. *“Las distintas secciones del Departamento gestionan toda la información de la caja, desde el dato puro (Data Warehouse) hasta la generación de conocimiento (Business Intelligence y Data Mining). Cerramos todo el círculo de Gestión de la Información”* explica Rafael Álvarez Cuesta, Director de Gestión de la Información de Cajastur.

El departamento de Gestión de la Información da servicio a toda la entidad generando la inteligencia de la que se beneficiarán todas las áreas de negocio. Sin duda es el Área de Marketing al que mayor servicio le presta este departamento, ya que el conocimiento que se extrae de los datos de los clientes es estratégico para la gestión de campañas comerciales dirigidas a segmentos de clientes muy concretos.

“SAS® Enterprise Miner™ nos permite hacer una segmentación estratégica de clientes. En este momento tenemos más de 120 segmentos de clientes diferentes, con más de 300 variables analizadas” explica Covadonga Sánchez, Responsable de Data Mining.

La solución de SAS permite crear perfiles, segmentos y modelos predictivos a partir de los datos de los clientes a fin de optimizar el marketing dirigido a objetivos y la gestión de campañas. Predecir las tasas de abandono



“En Cajastur ya estamos trabajando con SAS® Enterprise Miner™ corriendo sobre la versión 9 de SAS. La nueva versión es una maravilla, es rápida, sencilla y mejora mucho el aspecto gráfico; nos permite gestionar más de cinco millones de registros en escasos minutos”.

Equipo de analistas de Cajastur

THE
POWER
TO KNOW®



Rafael Álvarez Cuesta, Director de Gestión de la Información de Cajastur

“No sólo el Departamento de Gestión de la Información ha experimentado un notable ahorro de costes y de tiempo gracias al uso de SAS sino que, gracias a la inteligencia que les proporcionamos, el Departamento de Marketing también ha conseguido triplicar el número de campañas lanzadas aumentando su efectividad entre un 250 y un 500%”

Rafael Álvarez Cuesta

Director de Gestión de la Información de Cajastur

y detectar las propensiones de compra son otros de los usos que el departamento de marketing da a la inteligencia generada.

“No sólo el Departamento de Gestión de la Información ha experimentado un notable ahorro de costes y de tiempo gracias al uso de SAS sino que, gracias a la inteligencia que les proporcionamos, el Departamento de Marketing también ha conseguido triplicar el número de campañas lanzadas aumentando su efectividad entre un 250 y un 500%”, nos comenta Rafael Álvarez Cuesta.

Pero la tecnología de SAS permite dar servicio a otros departamentos. Así, gracias a los modelos predictivos, por ejemplo, Cajastur ha podido desarrollar un proyecto de predicción de necesidades de efectivo que permite optimizar la cantidad del mismo en las cajas de oficina y en cajeros, predecir entradas y salidas de efectivo y conocer las necesidades de liquidez.

“Nuestro departamento da servicio transversalmente a toda la Caja, comenzando por Dirección General a quien damos apoyo estratégico” concluye Álvarez Cuesta.

Como ejemplo de este servicio transversal, el conocimiento generado desde Gestión de la Información beneficia incluso a los Departamentos de Recursos Humanos o de Calidad. En este último caso, se ha desarrollado toda una metodología para cuantificar la influencia de los factores clave que determinan la satisfacción global del cliente e identificar las mejores prácticas, tanto en Servicios Centrales como en Oficinas, que habrán de ser los referentes hacia los que ha de encaminarse Cajastur en su búsqueda de la excelencia.

Una herramienta potente y flexible

Todo el Departamento de Gestión de la Información valora la potencia y flexibilidad de SAS® Enterprise Miner™. *“Antes de decidimos por SAS habíamos analizado herramientas de otros proveedores y en el año 2000 se volvió a reevaluar el sistema, confirmando a SAS como la mejor solución del mercado para nuestras necesidades”* afirma Rafael Álvarez Cuesta.

Los profesionales que trabajan a diario con Data Mining valoran tanto la calidad y rapidez de la herramienta como las posibilidades que ofrece para realizar *desarrollos propios*: *“La tecnología SAS combina a la perfección las soluciones paquetizadas con la posibilidad de hacer tus propios desarrollos con unas capacidades ilimitadas, nosotros, por ejemplo, programamos matricialmente y podemos lograr desarrollos muy sofisticados”.*

“En Cajastur ya estamos trabajando con SAS® Enterprise Miner™ corriendo sobre la versión 9 de SAS. La nueva versión es una maravilla, es rápida, sencilla y mejora mucho el aspecto gráfico; nos permite gestionar más de cinco millones de registros en escasos minutos.” afirman al unisono Isabel Sierra, Sergio Martínez y Pedro Sande, Analistas de Data Mining.

“Elegimos SAS porque es la mejor herramienta sin discusión” afirma rotundo Rafael Álvarez Cuesta.

Un ejemplo para otras Cajas de Ahorro

Pese a ser una entidad de tamaño mediano, Cajastur no es sólo pionera en el uso de SAS® Enterprise Miner™, es también un ejemplo para otras Cajas que ven en la asturiana un modelo a seguir en lo que se refiere a gestión inteligente de la información. *“Recibimos muchas llamadas y visitas de colegas interesándose por cómo hacemos las cosas”* reconoce el responsable de Gestión de la Información.

Si se le pregunta a Rafael Álvarez Cuesta qué consejos daría a quien quisiera iniciar un proyecto de esta envergadura, responde: *“Lo primero es determinar un plan de actuación, es importante tener claro qué queremos conseguir pero, en muchas ocasiones, resulta igualmente importante saber qué es lo que no queremos”.*

Además, Álvarez Cuesta reconoce que es imprescindible contar con el inequívoco apoyo de la alta dirección, *“es la única forma de que un proyecto de estas características salga adelante con éxito”.*

Mirando hacia el futuro

En el departamento de Gestión de la Información no se conforman, pese a los excelentes resultados obtenidos, y trabajan constantemente en nuevos desarrollos. *“Estamos explorando algunas vías muy novedosas como los algoritmos bioinspirados entre los que se encuentran, por ejemplo, los algoritmos genéticos o los de hormigas”,* reconocen.

“El 30% de la red de Cajastur está fuera de Asturias, la expansión es muy rápida. El conocimiento que consigamos obtener de estos nuevos clientes será muy importante para la consolidación de Cajastur fuera de su territorio tradicional” comenta Álvarez Cuesta.

“Cajastur tiene un nivel de conocimiento realmente alto” afirma un experto de SAS en el sector bancario. *“El hecho de tener un tamaño mediano no implica que no pueda gestionar su información al mismo nivel que las mayores entidades”,* añade.

Rafael Álvarez Cuesta así lo reconoce: *“No tenemos nada que envidiar a nadie en este campo, aunque sabemos que de todos se puede aprender. Intentamos conocer otros puntos de vista para seguir en continua evolución”.*

Minería de datos para inteligencia con valor añadido

SAS® Enterprise Miner™ muestra pautas y tendencias, explica resultados conocidos e identifica factores que permiten asegurar efectos deseados. Con esta solución, las compañías pueden incrementar sus ingresos, reducir los costes y mejorar su competitividad.

SAS posee la solución más completa y fiable del mercado en la que apoyar el proceso completo de creación de inteligencia en todas las áreas de negocio de una organización- desde el área de resultados corporativos, pasando por el de Recursos Humanos, Financiero, Ventas o Marketing.



THE
POWER
TO KNOW