



Sede Corporativa de Crèdit Andorrà, Andorra

CRÈDIT ANDORRÀ: DECISIONES RÁPIDAS Y SEGURAS BASADAS EN EL CONOCIMIENTO DE LOS DATOS

Crèdit Andorrà, uno de los 30 bancos mejor gestionados y más solventes del mundo necesitaba implantar un Sistema de Información de Gestión que le permitiera maximizar la efectividad y velocidad de su toma de decisiones

Necesidad

Reforzar sus capacidades de negocio consiguiendo una mayor eficiencia comercial y una mejora de la gestión interna, sobre todo en lo referente al control de los riesgos financieros.

Solución

Implantación de un Sistema de Información de Gestión (SIG) basado en SAS® Enterprise Intelligence Platform con el que almacenar, gestionar y analizar de manera consolidada el ingente volumen de datos resultantes de los distintos procesos de negocio.

Beneficio

En la Gestión Comercial: conocimiento pormenorizado del cliente y capacidad para la toma de las mejores decisiones urgentes ante cambios imprevistos del mercado.

En la Gestión Interna: mayor conocimiento y control del propio negocio.



Crèdit Andorrà
al vostre servei i al servei del país

“En gestión comercial, SAS® Enterprise Intelligence Platform nos ha permitido analizar de forma individualizada a nuestros clientes, pudiendo detectar si muestran indicios de querer abandonar la entidad. Asimismo, al conocerles en profundidad podemos adecuar la oferta de productos y servicios financieros a sus distintas necesidades, haciéndoles llegar dicha oferta por el canal más adecuado. Además, la solución nos ha permitido detectar nuevas oportunidades de negocio mediante el cruce de bases de datos de productos y clientes”.

Francesc Gómez

Director de Informática de Gestión de Crèdit Andorrà

Hablar de efectividad en la gestión bancaria es hablar de Crèdit Andorrà y de su red de oficinas. Su eslogan “Crèdit Andorrà al servicio del cliente y al servicio del país” resume la cultura empresarial de la entidad financiera, que comprende su esfuerzo y dedicación durante más de 50 años en banca personal, banca de empresas y banca de particulares.

Su cumplido objetivo de satisfacción total del cliente a través del trato personalizado y máxima profesionalidad en su operativa, le ha valido la certificación de la Agencia Internacional de Clasificación Bancaria (*Fitch Ratings*) como uno de los 30 bancos mejor gestionados y más solventes del mundo, y el reconocimiento de la prestigiosa revista *The Bankers* como mejor banco de Andorra durante tres años consecutivos.

En un entorno bancario marcado por los bajos tipos de interés, la reducción de los márgenes comerciales y una agresividad y competitividad cada vez mayores, existe la creciente necesidad de localizar nuevas fuentes de ingresos. Inmerso en esta realidad, Crèdit Andorrà reestructura sus objetivos estratégicos con el fin de reforzar su competitividad, mejorar su política de control de riesgos financieros y optimizar su gestión comercial basada en la segmentación de los clientes y el lanzamiento de nuevos productos y servicios.

Para conseguir sus objetivos, la entidad decidió implantar un Sistema de Información de Gestión (SIG) que le permitiera maximizar su efectividad y su velocidad de toma de decisiones.

Inteligencia para todo el banco: Business Intelligence de SAS

Disponer de información para tomar decisiones en el momento clave significaba para Crèdit Andorrà poder desmarcarse de sus competidores y conquistar nuevos clientes. Para conseguirlo necesitaba una solución que transformase todo el volumen de datos generado por los distintos departamentos del banco en información fiable sobre la que basar sus decisiones.

A la hora de diseñar su Sistema de Gestión de la Información, la entidad tenía dos opciones: crear un sistema centralizado en el que una unidad de negocio controlara los procesos de obtención y gestión de la información, u optar por una estructura centralizada de los datos pero con la descentralización que permitiera obtener conocimiento de cada una de las áreas de negocio.

Crèdit Andorrà concluyó que la opción que mejor se adaptaba a su negocio era un sistema consolidado que le permitiera obtener toda la información y conocimiento que necesitaba para tomar las mejores decisiones de negocio casi en tiempo real.

El SIG de Crèdit Andorrà está basado en SAS® Enterprise Intelligence Platform. Gracias a la plataforma de Inteligencia Empresarial de SAS, la entidad puede almacenar, gestionar y analizar de manera consolidada el ingente volumen de datos resultantes de los distintos procesos de negocio.

Cada departamento de Crèdit Andorrà almacena su propia información y la transforma en la inteligencia que ayudará al banco a definir sus procesos internos, asignar responsabilidades y funciones a cada departamento facilitando, además, la definición de los objetivos de la red comercial y la política de incentivos.

“En el área de auditoría, hemos eliminado casi totalmente el fraude interno, sobre todo en las conocidas como cuentas dormidas, aquellas que, teniendo un importante saldo, apenas realizan movimientos, y sobre las que ha existido riesgo de manipulación inadecuada que los procedimientos tradicionales de control hacían muy difícil detectar”.

Francesc Gómez
Director de Informática de Gestión de Crèdit Andorrà

En palabras de Francesc Gómez, Director de Informática de Gestión de Crèdit Andorrà: *“En gestión comercial, SAS® Enterprise Intelligence Platform nos ha permitido analizar de forma individualizada a nuestros clientes, pudiendo detectar si muestran indicios de querer abandonar la entidad. Asimismo, al conocerles en profundidad podemos adecuar la oferta de productos y servicios financieros a sus distintas necesidades, haciéndoles llegar dicha oferta por el canal más adecuado. Además, la solución nos ha permitido detectar nuevas oportunidades de negocio mediante el cruce de bases de datos de productos y clientes”.*

“En el área de auditoría, añade Francesc Gómez, hemos eliminado casi totalmente el fraude interno, sobre todo en las conocidas como cuentas dormidas, aquellas que, teniendo un importante saldo apenas realizan movimientos, y sobre las que ha existido riesgo de manipulación inadecuada que los procedimientos tradicionales de control hacían muy difícil detectar”.

Ante un problema real, una solución efectiva

Un claro ejemplo de las posibilidades de SAS® Enterprise Intelligence Platform se hizo patente cuando la competencia del banco lanzó una intensa campaña comercial para vender hipotecas a funcionarios del gobierno andorrano. La oferta era muy agresiva pues proponía hipotecas a un tipo variable preferencial.

Un 50% de los funcionarios públicos andorranos tenía domiciliada su nómina en el banco, pudiendo otras entidades ofrecer condiciones muy atractivas a ese colectivo para tratar de captarles, por lo que el peligro de fuga era evidente.

Gracias a la inteligencia proporcionada por la solución de Business Intelligence de SAS, en un solo día, Crèdit Andorrà diseñó una contra oferta que aseguraba a la entidad un ratio cero de pérdida de clientes.

El proceso se basó en los análisis estadísticos realizados por la solución de SAS que determinaron la rentabilidad de los clientes afectados por la promoción.

Basándose en el impacto que le ocasionaría al banco perder estos clientes y en el coste que supondría para la operatividad de la entidad una disminución de los intereses de las hipotecas que tenían esos clientes-funcionarios, la solución de inteligencia de negocio calculó la cifra exacta del nuevo tipo de interés que debían ofrecer y que les permitiría estar por debajo del ofrecido por sus competidores pero sin implicar pérdidas en los resultados del banco.

Todo este proceso se realizó de forma independiente por las unidades de negocio directamente implicadas, por lo que el resto de la entidad no se vio afectada y pudo trabajar con normalidad sin desatender sus obligaciones.

El Sistema de Información de Gestión que ha creado Crèdit Andorrà es un gran espacio de inteligencia único para todo el banco, del que cada uno de sus departamentos es usuario y beneficiario.

La idea de conocimiento estratégico obtenido del manejo inteligente de la propia información de la entidad ha dejado de ser una cuestión meramente teórica y ha pasado a formar parte de la operativa ordinaria de Crèdit Andorrà. De puertas hacia dentro buena parte de los procesos de control se sustentan en el conocimiento que genera el Sistema. De puertas hacia fuera, la toma de decisiones estratégicas se ejecuta con el respaldo de los datos numéricos que proporciona su solución de Business Intelligence de SAS.

