



Equipo de Crédito y Caución involucrado en el proyecto.

GESTIÓN EN TIEMPO REAL DE LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES

Crédito y Caución es un referente a nivel mundial en cobertura de riesgo de impagos. Claves operativas de su éxito son la agilidad con la que soluciona las peticiones de clasificación de riesgo de sus clientes y la agilidad en la gestión de sus ingentes volúmenes de información. Para garantizar el mejor servicio a sus clientes la compañía necesitaba una solución de inteligencia de negocio completa, potente y robusta.

Necesidad

Plataforma de Inteligencia de Negocio completa escalable que realizase desde la lectura, extracción y limpieza de datos hasta su análisis y generación de informes.

Solución

SAS® Enterprise Intelligence Platform.

Beneficios

Transformar, rápidamente, la información del asegurado y su cartera de deudores en Inteligencia Estratégica tanto para Crédito y Caución como para el propio asegurado.



“Estamos hablando de inteligencia de negocio en su máxima acepción y el uso de la tecnología de SAS ha sido un factor determinante en el éxito de este proyecto”.

Oscar Cruz

Director Financiero de Crédito y Caución

Crédito y Caución es la primera aseguradora de España en el segmento de cobertura de riesgo de impagos y está entre las tres primeras del mundo. Creada en 1929, es referencia indiscutible del negocio de seguros de crédito en España, con una cuota de mercado que supera ampliamente el 60%. Su cartera de clientes la componen más de 30.000 empresas de todo tipo y tamaño, que operan en las más diversas ramas de actividad.

Las pólizas de Crédito y Caución garantizan a sus clientes el pago de las facturas emitidas en sus relaciones comerciales. Para calibrar adecuadamente los riesgos que asume en cada operación, necesita conocer a fondo a esos pagadores; es decir, necesita una información absolutamente detallada de la actividad de los clientes de sus clientes. Detallada hasta límites exhaustivos, con datos corporativos, como balances, cuentas de resultados, productos o servicios que ofrece, mercados en los que opera, y con datos de historial de pagos que incluyen hasta el conocimiento del menor retraso en el cumplimiento de sus facturas.

Tráfico fluido de información

Una de las claves operativas del éxito de Crédito y Caución es la agilidad con la que reciben y solucionan las peticiones de clasificación de riesgo de sus clientes y la inmediatez con la que acumula información sobre cualquier incidencia en el cobro de sus facturas. Para garantizar ese flujo constante de información necesitaba una solución de inteligencia de negocio robusta y escalable a las crecientes necesidades del negocio. CyCred (Crédito y Caución en red) es una herramienta on line que comunica de forma ágil e inteligente a la Compañía con sus clientes. No sólo canaliza datos en uno y otro sentido, sino que proporciona los medios para la toma inmediata de decisiones y las tramita en tiempo real. Más del 80% de sus clientes la

utilizan de forma habitual para gestionar todo lo relacionado con su póliza. Además de las solicitudes de clasificación y del envío de información sobre sus incidencias de cobro, desde sus ordenadores los clientes pueden acceder a una completa gama de servicios, como ampliar o modificar coberturas, gestionar siniestros, solicitar información y hasta formular reclamaciones.

Para cada operación, Crédito y Caución emite una clasificación en la que se determina el nivel de cobertura de riesgo que asume. El sistema de gestión inteligente de Crédito y Caución almacena más de 200 millones de datos de casi dos millones de compañías y tramita de forma automatizada cada año 3,4 millones de solicitudes de clasificación de riesgos. La compañía confió en SAS para definir e implementar su infraestructura de Business Intelligence. Tal y como nos cuenta Oscar Cruz, Director Financiero de Crédito y Caución, “*Estamos hablando de inteligencia de negocio en su máxima acepción y el uso de la tecnología de SAS ha sido un factor determinante en el éxito del proyecto*”. “*Cuando comenzamos con el proyecto teníamos claro que necesitábamos un proveedor que fuera capaz de ofrecernos una solución completa que realizase desde la lectura, extracción y limpieza de datos hasta su análisis y generación de informes*”. “*Nuestra solución SAS end-to-end abarca el ciclo completo de generación de inteligencia, integrándose con el resto de soluciones que tenemos y creciendo al ritmo de nuestra compañía*” añaden Miguel Angel Serantes Responsable de Desarrollo Tecnológico y Francisco Castrillo Martín, Responsable de Gestión y Planificación Comercial de Crédito y Caución.

Generar valor añadido

La estrategia de posicionamiento en el mercado de Crédito y Caución se fundamenta en ofrecer el mejor servicio a



Miguel Angel Serrantes y Francisco Castrillo Martín

“Nuestra solución SAS end-to-end abarca el ciclo completo de generación de inteligencia, integrándose con el resto de soluciones que tenemos y creciendo al ritmo de nuestra compañía”

Miguel Angel Serantes y Francisco Castrillo Martín

Responsable de Desarrollo Tecnológico y
Responsable de Gestión y Planificación Comercial de Crédito y Caución

sus clientes. Para generar valor añadido en ese sentido ha incorporado más inteligencia a CyCred, que se materializa en un completo servicio de Reporting que permite a sus clientes hacer una gestión activa y personalizada del riesgo con sus propios clientes. A través de CyCred se generan informes, gráficos, tablas que permiten a los asegurados de Crédito y Caución saber quiénes son sus mejores clientes y cuáles son los peores; quién paga bien y quién lo hace con retraso; pueden conocer en qué áreas de negocio o en qué zonas geográficas se concentran sus mayores riesgos de impagos; pueden solicitar historiales relacionados con clientes concretos y pueden cruzar unos datos con otros para obtener información inteligente para la toma de decisiones de negocio. Crédito y Caución ofrece así todo el conocimiento que necesitan sus clientes para hacer la foto real de su situación de riesgo, un instrumento de gestión que aporta un elemento de valor añadido inigualable. Es uno de los servicios más apreciados y utilizados por los clientes de la Compañía, que en el año 2008 realizaron una media de 50.000 conexiones mensuales a CyCred.

Para Miguel Ángel Serantes, *“Las soluciones SAS nos permiten generar una base de datos capaz de captar información de las más diversas fuentes; sus sistemas de inteligencia en el tratamiento y análisis de los datos, generan el conocimiento que demandan nuestros clientes, que fluye hacia ellos gracias a la adaptabilidad de SAS a cualquier sistema de acceso a la información que tengan nuestros clientes.*

Gracias a SAS, gran parte de la información que captamos de nuestros clientes se la devolvemos a través de CyCred convertida en inteligencia para su propio negocio”.

Control de clientes

El sistema de gestión inteligente y on line de la relación de Crédito y Caución con sus clientes se complementa con otra herramienta que permite incorporar a un elemento clave en esa relación: los mediadores. Forman una red de 300 agentes repartidos por todo el territorio y son el primer y fundamental punto de contacto entre la Compañía y sus clientes. Los mediadores no podían quedar al margen de todo el sistema de gestión inteligente de Crédito y Caución, que ha creado GINA (Gestor Integral de Agentes) para su plena integración en todos los procesos.

A través de GINA, cualquier agente de la Compañía puede tener un control total de las pólizas que gestiona. Conoce el historial de cada cliente, sus incidencias y siniestros, sus posiciones de riesgo y el estado en tiempo real de cada una de sus operaciones. Todo ese conocimiento inteligente le proporciona los elementos esenciales para gestionar de forma ágil y eficiente su cartera de clientes, con plena autonomía y flexibilidad en la toma de decisiones.

“GINA, al igual que CyCred, se sustenta en tecnología SAS, dice Francisco Castrillo. Es una aplicación sólida y rápida, con mínimo nivel de fallos, capaz de manejar enormes cantidades de información en tiempo real. Confiamos a SAS el desarrollo tecnológico de toda nuestra estructura de inteligencia de negocio porque nos permitía integrar todas las aplicaciones a través de un único proveedor para la gestión eficaz de nuestra plataforma operativa”.

“SAS se ha convertido ya en un partner estratégico para nosotros. SAS ha sabido atender nuestras necesidades desde el primer momento tanto en la definición de nuestras necesidades como en la implementación de las soluciones. El equipo técnico de consultores y personal de SAS siempre ha estado ahí cuando les hemos necesitado, y sus herramientas han estado preparadas para crecer al ritmo que les hemos impuesto” finaliza Serantes.



THE
POWER
TO KNOW

MADRID PARQUE EMPRESARIAL DELTA NORTE AVDA. DE MANOTERAS 44 - 2ª 28050 MADRID TEL: +34 91 200 73 00 FAX: +34 91 200 73 01 SOPORTE TÉCNICO: +34 91 200 73 33

BARCELONA C. JOSEP PLA, 2 B3, 5ª TORRES DIAGONAL LITORAL 08019 BARCELONA TEL: +34 93 478 73 63 FAX: +34 93 478 72 39 WWW.SAS.COM/SPAIN

SAS es una marca registrada de SAS Institute Inc. SAS Circle, Box 8000, Cary (Carolina del Norte, EEUU) NC 27512-8000, USA. 00005 E.0801

SAS y el resto de nombres de producto o servicios de SAS Institute Inc. son marcas registradas de SAS Institute Inc. en EEUU y otros países.

® indica el registro en EEUU. Otras marcas y nombres de producto son marcas registradas de sus respectivas compañías. Copyright © 2007, SAS Institute Inc. Todos los derechos reservados.