



Luciano Menéndez Dello
Supervisor de Analytics

HSBC



The world's local bank

Caso de éxito | HSBC

Las soluciones de SAS ayudan a HSBC a entender mejor a sus clientes.

Industria

Servicios financieros.

Problema de Negocio

Integración de información post fusión.

Beneficio

- Mejora de los indicadores de mora tanto dentro como fuera de cobranzas.
- Reducción de costos operativos relacionados con el proceso de cobro.
- Se maximizó el retorno sobre las cuentas con buenas perspectivas, ampliando sus límites de crédito y se les ofreció otros productos.

En diciembre del 2006, luego de la adquisición de la Banca Nazionale del Lavoro, HSBC enfrentó el desafío de integrar los sistemas de ambas compañías y necesitaba una solución superadora que permitiera generar un esquema de datos más eficiente, desarrollar un estilo de aplicaciones analíticas propias y crear un área que pudiera brindar un nivel de inteligencia de negocios con un esquema predictivo.

De procesos largos y complicados a efectivos y globales

Antes del cambio, HSBC ordenaba su información en Access, una herramienta que requería un mayor número de procesos manuales de datos, solo permitía el desarrollo de informes no predictivos. “Con la adquisición de la nueva tecnología pudimos generar 10 soluciones en 2 años”, describe Luciano Menéndez Dello, Supervisor de Analytics de la firma.

En ese contexto, desde la Casa Matriz impulsaron la implementación de SAS, para alinear a la filial, permitirle predecir el comportamiento de los clientes en el futuro, y lograr métricas correctas para auditoría que permanentemente verifica el cumplimiento de las normativas globales.

“Antes de implementar SAS, se tardaba un año en generar un modelo predictivo, con la adquisición de la nueva tecnología pudimos generar 10 soluciones en 2 años”

Luciano Menéndez Dello
Supervisor de Analytics
HSBC

“El Grupo HSBC tiene un acuerdo global con SAS y la consideramos Partner Tecnológico. Es la herramienta de cabecera para realizar análisis predictivo en HSBC en cualquier lugar del mundo”, agrega Menéndez Dello.

Conocer y retener a los clientes con más y mejores servicios

Como resultado, la compañía logró un importante Retorno de la Inversión (ROI) con la disminución de los indicadores de mora tanto dentro como fuera del área de cobranzas, y la posibilidad de predicción de las probabilidades de que un cliente pague su deuda sin requerir un contacto adicional. “Se redujeron los costos operativos relacionados con el proceso de cobro y la disminución de ingreso de cuentas a ser cobradas, además de maximizar

“A quien quiera implementar este tipo de soluciones, le recomendaría que siga nuestros pasos e implemente una solución de análisis predictivo SAS para sus procesos de captación, administración del comportamiento, retención, cobranza y recupero de clientes ya que podrá predecir el comportamiento de los clientes en el futuro y qué probabilidad de pérdida tiene una cartera de clientes.”

Luciano Menéndez Dello
Supervisor de Analytics | HSBC

el retorno sobre las cuentas con buenas perspectivas, ampliando sus límites de crédito y ofreciéndoles otros productos”, explica el Supervisor de Analytics.

De acuerdo con el equipo de HSBC, el lenguaje de código SAS permite una adaptabilidad absoluta de la solución a las necesidades de la compañía porque representa un idioma común que puede ser entendido por cualquier interlocutor. Esto, combinado con Enterprise Guide permite automatizar los procesos desarrollados a medida en lenguaje de código bajo una interfaz gráfica amigable, incluso para quien no maneja conceptos de programación, permitiendo la entrega de informes gráficos claros y concisos a los ejecutivos. “La combinación de complejidad técnica de avanzada con un esquema de administración apto para no técnicos facilita la lectura, resulta muy útil y

“Se mejoraron mucho los indicadores de mora tanto dentro como fuera de cobranzas. Se redujeron costos operativos relacionados con el proceso de cobro”

tiene la ventaja de que es un proceso que corre sólo y se alimenta con una base de datos ya establecida”, dice el ejecutivo.

“Se pudo maximizar el retorno sobre las cuentas con buenas perspectivas, ampliando sus límites de crédito y ofreciéndoles otros productos”

En la actualidad, la solución trabaja sobre PCS Stand Alone muy poderosas, con procesadores Quad Core de 3GHZ, y un Terabyte de disco rígido, mientras HSBC trabaja paralelamente en la construcción de un datawarehouse que permitirá mejorar aún más el stock de herramientas predictivas para profundizar su poder.

Para HSBC, la solución de análisis predictivo SAS resultó la adecuada para sus procesos de captación, administración del comportamiento, retención, cobranza y recupero de clientes, permitiendo predecir casi sin margen de error el comportamiento futuro de los clientes y las probabilidades de pérdida de su cartera de clientes.

HSBC 
The world's local bank

ACERCA DE HSBC

- HSBC Group tiene su sede central en Londres y es una de las más grandes organizaciones de servicios bancarios y financieros del mundo. Con importantes operaciones en banca personal, comercial, corporativa y de inversión y en el negocio asegurador, el Grupo tiene más de 9.000 oficinas en 83 países y territorios de Asia, Medio Oriente, Europa, América y África.
- En la Argentina, el Grupo HSBC está conformado por HSBC Bank Argentina, HSBC Seguros, HSBC-New York Life, HSBC Administradora de Inversiones S.A. SGFC y HSBC Participaciones (Argentina) S.A.
- A través de su red de oficinas y sucursales distribuidas en todo el país, los Clientes pueden satisfacer todas sus necesidades financieras: el seguro de su casa y/o auto, un producto bancario o un seguro de vida.

www.hsbc.com.ar