

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

UN NUEVO CENTRO DE LLAMADAS PARA LA FILIAL ESLOVENA

SKB, LA FILIAL DE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE EN ESLOVENIA, HA OPTADO POR EL MODELO DE HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE RELACIONES CON LOS CLIENTES PROPUESTO POR EL GRUPO PARA IMPLEMENTAR UN CENTRO DE LLAMADAS CONTANDO CON LA ASISTENCIA DE CSC. SE TRATA DE UN PROYECTO LLEVADO A CABO CON EL MÁXIMO RIGOR Y QUE PERMITIRÁ A LA EMPRESA OFRECER UN SERVICIO INNOVADOR.

El polo empresarial “Banque de Détail à l’International”; perteneciente al Grupo Société Générale (BHFM) fue creado en 1998 y, desde entonces, se ha convertido progresivamente en uno de los núcleos de crecimiento del Grupo. Su estrategia se basa en la realización de inversiones con objetivos específicos en aquellas regiones con fuerte potencial de crecimiento. Por consiguiente, ofrece en el extranjero el modelo SG de banco universal, el cual está dirigido a una amplia categoría de clientes formada por empresas e individuos particulares, respetando al mismo tiempo los requisitos específicos de cada mercado local. El Polo se compromete a desarrollar las sinergias existentes en la red que supervisa, tanto en lo referente a los productos como en la organización o las herramientas. Es precisamente en este contexto donde SKB; la filial Eslovena del grupo, acaba de implementar hace algunos meses su nuevo centro de llamadas contando con la asistencia de CSC. En 2005, BHFM adoptó el paquete informático empresarial “eBusiness Suite” de Oracle, así como las soluciones de telefonía de Genesys

y los servicios de dos integradores; entre ellos CSC, para poder ofrecer a sus filiales un modelo de herramienta de gestión de las relaciones con los clientes destinado a la Banca Multicanal (BMC). Ahora bien, tras haber completado la renovación de su back-office (oficina de apoyo), en particular, con miras a la transición al euro de Eslovenia, SKB previó a principios de 2007 la creación de un centro de llamadas. Su proyecto consiste en implementar una plataforma centralizada, destinada a administrar no sólo las llamadas entrantes sino sobre todo las llamadas salientes cuyo objetivo sea generar citas con los representantes de las sucursales bancarias. “El mercado esloveno es un mercado maduro que cuenta con la presencia de numerosos bancos austríacos e italianos y, por lo tanto, este tipo de servicio innovador que permite integrar la red y el banco a distancia coincide perfectamente con las expectativas de los clientes”, nos explica Sophie Deloustal; socio de CSC. Además del fuerte cambio cultural que implica un dispositivo de esta índole, uno de los desafíos técnicos estriba en crear una agenda



En 2001, SKB se incorporó a Société Générale, a uno de los grupos bancarios líderes de la zona euro.



FOCUS

SKB, EL CUARTO BANCO MÁS IMPORTANTE DE ESLOVENIA

Fundado en 1978 y con base en Ljubljana, SKB es un banco universal que presta sus servicios tanto a individuos particulares como a empresas. Como cuarto banco más importante de Eslovenia, su política de distribución de productos financieros y de inversión se basa en una red nacional de 58 sucursales. El grupo SKB que, además, incluye también a SKB Leasing, pasó a formar parte del consorcio de Société Générale en 2001.



CHRISTIAN ROUSO,
DIRECTOR DE
OPERACIONES DE SKB

“La dirección de este proyecto supone un éxito indiscutible; confiamos plenamente en que el énfasis que hemos puesto en la dirección del cambio permitirá que el “Call Center” (centro de llamadas) sea todo un triunfo.”

CIFRAS

90 millones de euros
de Producto Neto Bancario (2007)

58
sucursales

Un crecimiento superior al

11% (2007)

909
empleados
(a finales de 2007)

22,2 millones de euros
de resultados netos (2007)

compartida entre los representantes de las más de sesenta sucursales bancarias presentes en el país y los operarios del centro de llamadas.

MODELO DE GRUPO Y NECESIDADES LOCALES

Con el fin de implementar este sistema, SKB ha optado obviamente por la solución ofrecida por BHFM y que acaba de implementarse con éxito en Marruecos. Los estudios económicos y técnicos llevados a cabo durante la primavera y verano de 2007 confirman su idoneidad de cara a las necesidades locales y al modelo de grupo.

“Teníamos la certeza de que, al elegir esta solución, podríamos beneficiarnos de las experiencias previas del grupo, tanto a nivel técnico como en el plano empresarial”, nos señala Christian Rouso; director de operaciones de SKB.

En esta fase preliminar, SKB se ha lanzado además a la búsqueda de integradores potenciales y su elección final ha recaído en CSC; cuyo equipo acaba de demostrar su valía en Marruecos. En septiembre de 2007, el proyecto se puso en marcha con un objetivo esencial: empezar a funcionar el 1 de junio de 2008. De hecho, SKB desea poder poner a prueba su sistema y equipos durante el verano de modo que, el lanzamiento público de su nuevo servicio en otoño de 2008, se produzca sin contratiempos.

PAPELES COMPARTIDOS

Con unos plazos tan apretados, el proyecto se desarrolla a pasos agigantados y cada una de las partes interesadas se involucra sin escatimar esfuerzos para cumplir con las fechas de ejecución y presupuestos previstos. Durante la primera fase, la cual

consistirá en evaluar las divergencias entre el objetivo y el modelo de grupo, se ha concertado en París una reunión con los usuarios eslovenos.

Por otro lado, durante la fase de desarrollo anticipada para principios de 2008, serán los equipos CSC quienes viajen a Eslovenia mientras SKB se concentra en llevar a buen término los numerosos elementos que integran el cambio (sensibilización, formación, redacción de escritos, “incentivos”, etc.). Por su parte, BHFM se hace cargo de la financiación de los componentes del proyecto que han de capitalizarse de cara a implementaciones futuras.

“Existe un excelente reparto de papeles con el cliente. Además, los riesgos y los momentos delicados se han controlado con el máximo rigor”, nos afirma Sophie Deloustal. “CSC y SKB han garantizado una dirección notable, ya que la multiplicidad de las partes involucradas, así como la distancia geográfica y las enormes dificultades en materia temporal y de presupuesto ponían el proyecto en una situación delicada”, nos añade Christian Rouso.

PLAZOS Y PRESUPUESTOS PERFECTAMENTE RESPETADOS

El lanzamiento se efectuó finalmente en junio, sin que se exceda en absoluto el presupuesto y sin necesidad de efectuar modificaciones adicionales al contrato. Además de la excelente implicación y competencia de los participantes, Christian Rouso destaca el papel fundamental desempeñado por el modelo de grupo a la hora de obtener este éxito, ya que un 90 % del sistema implementado ha proporcionado resultados positivos. No en vano, el Responsable de operaciones del banco esloveno se ve optimista en la víspera de la apertura comercial

UNA ENORME VOLUNTAD DE EXPANSIÓN

Société Générale refuerza permanentemente sus posiciones en aquellas zonas y áreas comerciales que cuentan con las mejores perspectivas de crecimiento a largo plazo. Consigue sus objetivos de manera organizada mediante la transferencia de conocimientos, alianzas, así como a través de una política específica de adquisiciones cuando se presentan oportunidades que coinciden con sus criterios de creación de valores. El grupo busca en particular instituciones tales como SKB; es decir, bancos de índole general perfectamente implantados a nivel local y con una amplia visión de crecimiento e innovación.

del centro de llamadas. “La dirección de este proyecto supone un éxito indiscutible; confiamos plenamente en que el énfasis que hemos puesto en la dirección del cambio permitirá que el “Call Center” (centro de llamadas) sea todo un triunfo. Desde esta perspectiva, la familiarización con el sistema por parte del joven equipo de operarios que hemos constituido se presenta muy prometedora”, nos comenta el Sr. Rouso. Para SKB, este proyecto ha proporcionado además la oportunidad de reorganizar el personal, así como de abrir numerosas vías de reflexión sobre los medios que deben aplicarse en un futuro para dinamizar la “Front-office” (sección de servicio al cliente). Por su parte, CSC y BHFM cumplen su misión a través de una fase de apoyo a distancia y de transferencia de competencias antes de que cualquier otra filial de Société Générale se vea en la necesidad de recurrir a los mismos.

CONTACT

SOPHIE DELOUSTAL // sdeloust@csc.com