



CASOS
DE ÉXITO

Banco de Tierra del Fuego optimizó la atención al cliente y el cumplimiento normativo con **Dynamics 365 Customer Service**

BANCA Y SERVICIOS
FINANCIEROS



ARG





BANCO DE
TIERRA DEL FUEGO



El **Banco de Tierra del Fuego (BTF)** es una entidad bancaria estatal de la Provincia de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur, Argentina, fundada en el año 1982.

A lo largo de su trayectoria, el BTF se ha consolidado como un actor fundamental en el **desarrollo económico y social de la provincia**, ofreciendo una amplia gama de productos y servicios bancarios a individuos, empresas y el sector público.

Actualmente, el BTF cuenta con una plantilla de aproximadamente 350 empleados, distribuidos en toda la provincia de Tierra del Fuego, Santa Cruz y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.



Principales dolores

- Si bien el banco tenía un sistema centralizado para gestionar reclamos y sugerencias, el mismo no se encontraba integrado con el Core Bancario lo que generaba diversas inconsistencias en la integridad de datos.
- No contaba tampoco con una visión 360 de clientes que permitiera una administración eficiente de los casos, dado que obligaba a navegar por diversas aplicaciones para obtener la información necesaria para la resolución de los mismos.
- La automatización de notificaciones era limitada y la generación de reportes y dashboards se realizaba a partir de la integración con otras herramientas no nativas de la solución.

Desafíos

1

Diseñar, desarrollar e implementar una solución que permita implementar una nueva definición de negocio y capacitar a los usuarios en el uso de la herramienta.

2

Integrar la solución con el Core Bancario a partir de la fusión con el datalake alojado en la nube de AWS, lo que implicaba un trabajo conjunto con AWS y CloudHesive.

3

Cumplir con los plazos y requisitos dispuestos por el Banco Central, lo que demandaba una gestión eficiente del tiempo y los recursos.





¿Qué hizo AW en el proyecto?

AW implementó **Dynamics 365 Customer Service** para el Banco de Tierra del Fuego, una solución en la nube que permitió:

- Se centralizó la gestión de reclamos y sugerencias. Con D365 Customer Service se proporcionó una única plataforma para gestionar todas las interacciones con los clientes, desde la recepción inicial hasta la resolución final.
- Se realizaron integraciones mediante APIs para conectar Dynamics 365 Customer Service con los sistemas del banco en AWS, lo que permitió tener una vista 360 de los clientes y productos bancarios.
- Se unificaron las herramientas de atención al cliente con Dynamics 365 Customer Service. Donde se eliminó la necesidad de utilizar herramientas separadas para la gestión de datos de clientes y la generación de casos. Ahora, todo se puede hacer en una sola plataforma.
- Se generaron reportes personalizados para el banco de forma interna y para el Banco Central, lo que les permitió cumplir con las regulaciones y exigencias del ente regulador.





¿Qué hizo AW en el proyecto?

- Se crearon perfiles personalizados para diferentes roles dentro del banco, como agentes de atención al cliente, supervisores y gerentes. Esto les permitió asignar tareas y responsabilidades de manera eficiente.
- Se trabajó en conjunto con el banco para desarrollar un cronograma detallado para la implementación del proyecto, que incluyó la activación del módulo de Customer Service, el relevamiento de información, la customización de procesos, la automatización de notificaciones, la generación de dashboards, la migración de datos y la capacitación de usuarios.
- Se coordinó estrechamente con los equipos de AWS y Cloudhesive para garantizar una integración fluida y sin problemas entre Dynamics 365 Customer Service y su infraestructura en la nube.
- Se estableció una plataforma que permite un modelo evolutivo para continuar incorporando procesos que habilitarán la centralización de todas las interacciones del cliente.

“

Fue un proyecto sumamente desafiante. Para el banco, la transformación digital era un anhelo, pero llegaban con algunas incertidumbres. En AW, asumimos ese reto de gran manera gracias al conocimiento del módulo Customer Service y a la experiencia anterior en otros casos de la industria financiera, brindándoles la tranquilidad y el expertise necesarios para lograr los resultados. Sin dudas, la colaboración y el trabajo en equipo fueron las claves para el éxito”.

”

Matías Villarroel
Líder de proyecto en AW





¿Qué logramos?

- Se logró realizar la Integración con el CORE Bancario de BTF.
- La solución permitió a los agentes crear, gestionar y resolver casos de manera eficiente.
- Se lograron metas en torno al cumplimiento normativo gracias a los procesos generados para acatar las regulaciones del Banco Central.
- Se lograron automatizaciones en ciertos procesos de atención al cliente, junto a mejoras en la toma de decisiones.
- Se implementaron diversos tipos de SLAs a fin a la tipología de casos.

“

El proyecto presentó un gran desafío funcional y tecnológico, ya que implicaba integrar servicios y productos de nube de diversos proveedores y la implementación de una tecnología nueva para nosotros. Estas particularidades generaron fluctuaciones en el ánimo de los equipos, pero gracias a la gestión y colaboración de todas las partes, logramos una implementación exitosa acorde al alcance y plazos fijados.

En cuanto a Customer Service, el equipo de AW demostró sólidos conocimientos del módulo, permitiendo al Banco desarrollar e implementar una solución a medida que cumplió con los requisitos de la primera etapa y continúa evolucionando con su soporte.

Maximiliano Meazza
Gerente de Sistemas de BTF

”





 www.awglobal.tech

 /aw-latam

 contacto@awlatam.com