



Soluciones y servicios

“Volvería a llevar a cabo el proceso completo. El desafío fue muy importante e involucró a toda la organización. No pensábamos que podíamos tener este nivel de adopción, tampoco veíamos factibles que otras áreas se interesaran en la herramienta. Fue gratificante para el equipo de trabajo completo”.

Germán Kalbermatter,
Responsable de continuidad de servicios de tecnología en el Banco Santander

Santander logra agilizar su flujo de comunicación con el área IT

Es el primer banco privado del sistema financiero argentino en ahorro y en volumen de crédito. Líder en medios de pago, servicios transaccionales y Cash management. Es también uno de los principales protagonistas en los mercados bursátiles, de títulos públicos y cambiarios. Cuenta con más de 464 sucursales, presentes en 22 provincias argentinas, con más de 3,5 millones de clientes y 8.9 mil empleados.



País

Latinoamérica, Norteamérica y Europa.

Desafío

El desafío consistía en otorgarle un punto de acceso a los usuarios mucho más intuitivo y fácil de usar. Estos usuarios están integrados tanto por empleados como proveedores de Santander, generando en total más de 10 mil usuarios aproximadamente.

El banco contaba con tres herramientas y un sólo técnico para acceder a toda esa información distribuida. Una de ellas era BMC Remedy para el back-end de tecnología y 2 front.

Por lo tanto, era necesario una reestructuración de los procesos para agilizar la carga de tickets de los usuarios.



Industria

Banca

Tamaño

- + 8.9 mil empleados
- + 3.5 millones de clientes
- + 1 mil proveedores
- + 464 sucursales
- + 22 provincias Argentinas

Beneficios

- Autoservicio omnicanal inteligente
- Liderazgo en la transformación
- Cumplimiento de normativas y trazabilidad de los procesos
- Eficiencia en la gestión



Solución

Gracias a la implementación de la solución BMC Digital Workplace, Santander logró optimizar los requerimientos de tecnología a estructuras más simples y mejor diagramadas, reestructurando así los procesos ITIL.

Se reemplazó el front end a una sola herramienta unificada, simplificando el canal de ingreso y facilitando la comunicación con las áreas de IT.

El desarrollo comenzó con la evaluación del flujo de comunicación y la forma de hablar con IT. El usuario consideraba que el desafío no era comprender la tecnología, sino usarla. Es por esto que se buscó un lenguaje para que transmita lo que pensaban/hacían.

“Constituimos grupos de pruebas previos a la implementación para ver cuál era la sensación a la hora de usarla. Así, mostrarles en lo que se iba a transformar su forma de gestionar sus pedidos. Dieron algunos tips, y tuvimos una respuesta muy positiva. Incluso nos solicitaron de otras áreas este tipo de metodología” señala Germán Kalbermatter, Responsable de continuidad de servicios de tecnología.

El desarrollo duró un año, en 6 meses se incorporó el servicio de Digital Workplace y el resto de tiempo se destinó a la aplicación de ajustes.

Beneficios

A partir de la implementación de BMC Digital Workplace, se logró mejorar la calidad de servicio para los clientes internos. A través de una interfaz única para la gestión de requerimientos, se resolvieron más de 5 mil flujos de trabajo.

Asimismo, la compañía adquirió mayor agilidad para adaptarse a los cambios en los procesos de acuerdo a las necesidades del negocio. Esto fue gracias a que la automatización y el auto documentados permitieron a Santander mejorar su calificación en el Banco Central. Por su parte, la incorporación de tableros de control y reportes de indicadores en línea le permiten tomar decisiones de forma rápida y asertiva.



Próximos pasos

El Banco prevé poder implementar la herramienta en nuevas áreas y contar con el apoyo de Xelere para la actualización continua y la mejora del servicio en caso de ser necesario.

Acerca de Xelere

Xelere es una empresa de servicios de consultoría de TI con más de 20 años de trayectoria. Nuestra propuesta de valor se centra en ayudar a las empresas a optimizar los servicios que provee el área de TI al negocio.

Con soluciones y servicios en más de 10 países de América Latina, contamos con un gran equipo de consultores altamente capacitados a nivel metodología, procesos y herramientas de software líderes del mercado basados en ITIL®, ISO/IEC 2000, CobIT y DevOps.

Creemos que la calidad, el liderazgo y el trabajo en equipo, junto con una visión orientada a resultados, es la estrategia ideal para optimizar la TI de una empresa.

Acerca de Santander

Es el primer banco privado del sistema financiero argentino en ahorro y en volumen de crédito. Líder en medios de pago, servicios transaccionales y Cash management. Es también uno de los principales protagonistas en los mercados bursátiles, de títulos públicos y cambiarios. Cuenta con más de 464 sucursales, presentes en 22 provincias argentinas, con más de 3,5 millones de clientes y 8.9 mil empleados.