



## **En Venezuela**

### **Banesco es el primer banco en implementar solución de Manejo Electrónico de Documentos de EMC**

Caracas, Venezuela – 14 de Febrero de 2008 - Banesco Banco Universal tiene un objetivo al que apunta desde hace varios años: superarse a sí mismo en la calidad de atención, elevando los niveles de satisfacción de sus clientes. Para lograrlo, la organización adquirió la solución de Gestión de Manejo Electrónico de Documentos DOCUMENTUM de EMC. Todo indica que cumplirá su propósito.

Con este proyecto, que tendrá una duración estimada de implementación de 5 años, el principal banco del país se convierte en la primera entidad en Venezuela que aplica una solución de gestión de documento bajo la estrategia EMC de Administración del Ciclo de Vida de la Información (ILM por sus siglas en inglés, Information Lifecycle Management). “Es una herramienta que impacta en el negocio y ayuda a identificar nuevas oportunidades. Le permitirá a la institución financiera acortar los tiempos de atención al cliente y, en un futuro, podrán incorporar servicios innovadores como solicitudes de crédito”, explicó Ana Verdegais, Gerente de Soluciones de Contenido de EMC Norte de Latinoamérica.

Según palabras de Marino Márquez, vicepresidente de Administración de Banesco, el proceso de selección y definición del alcance del proyecto fue arduo y complejo, pero gratificante. Y no es para menos, se trata de la primera entidad bancaria de Venezuela, con más de 4 millones de clientes. “Teníamos que buscar a los mejores. Que tuvieran experiencia en proyectos de gestión y con presencia en el país. De una selección previa de 8 empresas finalmente nos decidimos por EMC. Queríamos lo mejor. La escogencia incluyó desde pruebas de concepto hasta visitas de clientes de los proveedores, quienes nos recomendaron arrancar con un aspecto sencillo para apreciar los cambios y resultados inmediatos”, recordó.

Como parte del período de evaluación, se estableció un road map que incluía los procesos más sensibles o los de mayor impacto para la aplicación y la redundancia de beneficios al negocio. Entre agosto de 2005 y diciembre de 2006, se levantó la información y se identificaron los tipos de documentos como insumos. El equipo integrado por Marino Márquez, vicepresidente de Administración; María Luisa Girota, líder del proyecto; Aliseg Guillén, jefa de apoyo a la ingeniería del proyecto, y Danayelli Díaz, líder en calidad de proceso; así como un comité interno, seleccionaron el área de crédito comercial por la cantidad de necesidades que este departamento representa y por la relación costo-beneficio. Las expectativas son diversas: mejorar el servicio, reducir los costos de impresión, tener mayor control y resguardo del expediente físico del cliente para evitar su deterioro. Un ejemplo lo representan las leyes venezolanas que exigen un mínimo de 10 años de resguardo –para la auditoría- del documento físico. El objetivo final es tener un expediente único por cada cliente, y tener en digital los 500 mayores deudores.

Helen Colmenares, gerente de división de archivo central de crédito, usuaria y una de las más beneficiadas por la implementación de la tecnología por la naturaleza y responsabilidad de su cargo, explicó algunas de las ventajas competitivas de la aplicación: le permite al banco tener expedientes digitalizados que estarán disponibles para varios usuarios a la misma vez y el expediente físico permanece intacto a la espera de la revisión de los entes reguladores. “La tecnología permitirá tener la disponibilidad efectiva del documento y brindar una respuesta inmediata”, concluyó.

Adicionalmente, la referida documentación digitalizada será resguardada de acuerdo a su periodicidad en servidores EMC y posteriormente será descartada o almacenada en otros dispositivos secundarios.

Las operaciones manuales como la búsqueda de un expediente pueden tomar uno o dos días. No son expeditas. En esta medida, la solución adquirida por Banesco impacta en los tiempos de respuesta.

Este tipo de tecnología también permite mejorar el proceso de crédito, optimizar la organización del archivo y reducir la solicitud de recaudos al cliente. “Actualmente, para la apertura de una cuenta se solicitan al cliente varios recaudos como balances o la cédula de identidad; y si la misma persona contrata otro producto se le exigen nuevamente los

mismos requisitos. Cada producto que adquiere representa una nueva solicitud de documentos. Pero con el expediente virtual, se reduce el trámite”, explicó Colmenares.

La implementación de esta solución de Gestión de Manejo de Electrónico de Documentos DOCUMENTUM, está integrada bajo la estrategia EMC de Administración del Ciclo de Vida de la Información (ILM, Information Lifecycle Management), que ha sido también adquirida por Banesco. La implementación de ILM les permitirá administrar, usar, proteger y compartir sus activos de información de manera más eficiente y rentable, llevándolos a manejar sus crecientes volúmenes de información, desde su creación hasta su eliminación, de acuerdo con su valor cambiante para el negocio.

### **Futuro inmediato**

En septiembre de 2007, el proyecto entró en fase de producción. Actualmente, el equipo líder del proyecto de Banesco, está evaluando otras áreas donde realizar la digitalización. “Hay mucha demanda. Estamos evaluando cómo seguir, pues el proceso también incluye un cambio cultural que es la administración del documento en forma electrónica”, dijo Díaz.

Dentro de sus planes, Banesco tiene previsto crear una estructura interna de gestión documental. No se trata de almacenar, sino indexar y digitalizar. “Este tipo de proyectos representan oportunidades de negocio, permiten realizar mercadeo cruzado y estrechar relaciones con los clientes”, expresó Guillén

**Acerca de EMC:** líder mundial en productos, servicios y soluciones para la administración y el almacenamiento que ayuda a las organizaciones a extraer el máximo valor de su información, al mínimo costo total, y a lo largo de cada etapa del ciclo de vida de la información. Para conocer más acerca de los productos y servicios de EMC pueden visitar la página: [www.EMC.com](http://www.EMC.com)

**Acerca de Banesco Banco Universal:** Es la institución líder del sistema financiero venezolano y de capital totalmente venezolano. Al cierre de noviembre de 2007, registró el liderazgo con 15,19% del mercado de créditos (Bs.F. 15.161 millones), además de ubicarse a la cabeza en otros indicadores como recursos manejados (Bs.F. 27.122 millones); activo

total (Bs.F. 26.032 millones); captaciones del público (Bs.F. 22.715 millones) y cuentas corrientes no remuneradas (Bs.F. 6.030 millones). Además tiene operaciones en Estados Unidos, Panamá y Puerto Rico.