



## BANCO HIPOTECARIO

Integra sus procesos y mejora la autogestión de sus empleados a través de SAP NetWeaver Portal

Tiempo de lectura: 5 minutos

“Elegimos SAP por ser la plataforma más robusta, por tener una experiencia positiva anterior con la empresa al contar con muchos de sus módulos de ERP y su fácil integración a la nueva solución”

### Bárbara Uslenghi

Responsable del proyecto de implementación de SAP NetWeaver – Plataforma Comercial

## RESUMEN

### Banco Hipotecario

- Nombre: Banco Hipotecario
- Locación: Argentina
- Industria: Banca
- Productos y Servicios: Préstamos, Cuentas Corrientes.
- Cantidad de empleados: 1727
- Sitio Web: [www.hipotecario.com.ar](http://www.hipotecario.com.ar)
- Partner de la implementación: Softtek

### Desafíos y Oportunidades

- La necesidad principal de la organización era contar con un único punto de ingreso para las aplicaciones y funcionalidades del usuario ya sea en la empresa o fuera de ella
- Un único ingreso de usuario y password al encender la PC
- Derribar prejuicios a través de la experiencia con la herramienta

### Objetivos del Proyecto

- Brindar todas las herramientas necesarias para que los empleados desarrollen sus tareas
- Integrar las distintas áreas y procesos de la compañía
- Permitir a la fuerza de venta acceder a la información que necesitan desde cualquier PC sin estar obligados a acercarse a una sucursal

### Soluciones y Servicios SAP

- SAP ERP 2004 – ECC 5.0
- SAP NetWeaver Enterprise Portal 7.0
- SAP NetWeaver Knowledge Management
- Collaboration Room
- Web Dynpro
- Visual Composer

### Claves de la Implementación

- Buena predisposición del equipo de trabajo en el uso de la nueva herramienta desde el comienzo.
- Sumar aportes brindados cuando se toma contacto con la herramienta y recibir la devolución
- Implementación dentro del plazo estipulado y sin impacto negativo en la atención al cliente
- Prueba piloto en una sucursal (Almagro)

### ¿Por qué SAP?

- Por ser la plataforma más robusta
- Por tener una experiencia positiva anterior con la empresa al contar con muchos de sus módulos de ERP
- Por la continua evolución tecnológica

### Beneficios

- Se integraron distintos módulos que antes actuaban independientemente y a través del ingreso de un sólo número de documento, se le presenta al usuario de la solución toda la información relevante del cliente
- Disminución de tiempo operativos de los usuarios
- Optimización de la calidad de atención y satisfacción del cliente en el contacto directo con la empresa
- Visualización clara del seguimiento y cumplimiento de los objetivos para los vendedores y usuarios en general

### Integración

Base de Datos: SQL Server  
Hardware: Dos servidores en cluster marca Dell Poweredge 2950 de 10 GB de ram, 8 procesadores de 2.33 ghz  
Sistema operativo: Windows 2003 server Enterprise SP2



## Historia de Éxito

Programa de Clientes Referencia SAP Latinoamérica



Banco Hipotecario, una de las entidades financieras más importantes de la Argentina, necesitaba contar con una aplicación que integrara todas las funcionalidades útiles al usuario. En vista de esta necesidad, implementó SAP NetWeaver Portal.

## Banco Hipotecario confía en SAP

Con más de 120 años de existencia, el Banco Hipotecario es una de las instituciones financieras más tradicionales de la Argentina.

En palabras de Bárbara Uslenghi, Responsable del proyecto de implementación de SAP NetWeaver, la compañía tenía “la necesidad principal de contar con un único punto de ingreso para las aplicaciones y funcionalidades del usuario” El desafío, pues, era brindar un escritorio para que el empleado contara con todas las herramientas necesarias para desarrollar sus tareas.

Antes de tomar cualquier decisión, en Banco Hipotecario analizaron todas las opciones. “Evaluamos SAP y Microsoft. Estudiamos las

soluciones, con sus beneficios y debilidades. Todas estas alternativas fueron colocadas en una matriz, ponderamos los requisitos más importantes para la compañía. SAP fue considerada la solución más completa y satisfactoria; sobre todo por un condicionante estratégico del banco, pues SAP ya atendía diversas áreas de la organización. Se entendió que mantener esta relación entre las dos empresas era positivo”, especifica Uslenghi.

La elección de SAP tuvo varias razones de peso. Carlos Vecchio, Gerente de Banca Automática profundiza: “Elegimos SAP por ser la plataforma más robusta, por tener una experiencia positiva anterior con la empresa al contar con muchos de sus módulos de ERP y su fácil integración a la nueva solución. Estratégicamente, se planificó dar

continuidad a muchos aplicativos SAP y sus posteriores actualizaciones”.

## Una herramienta de calidad

Con la meta en claro y teniendo a disposición la solución que responde a todas las necesidades del negocio, el Banco Hipotecario procedió a implementar un portal interno orientado a sus empleados.

El proceso se inició en mayo del 2007 y culminó el 22 abril de 2008. Se realizó una prueba piloto el 19 de diciembre en la Sucursal Almagro. Dos meses más tarde, se aplicaba en las demás sucursales de la compañía. “El alcance principal que tuvo la implementación fue llegar a todas las funciones comerciales, a las sucursales, a la fuerza de ventas, punto de venta y stands, oficinas comerciales y el call center de telemarketing”, comenta Vecchio.

El portal consolida en una única plataforma toda la información y herramientas que los

“SAP fue considerada la solución más completa y satisfactoria; sobre todo por un condicionante estratégico del banco, pues SAP ya atendía diversas áreas de la organización. Se entendió que mantener esta relación entre las dos empresas era positivo”

**Bárbara Uslenghi**

Responsable del proyecto de implementación de SAP NetWeaver

empleados del banco necesitan posibilitando brindarle al cliente un servicio diferencial. Bárbara Uslenghi lo explica de esta manera: “La atención al cliente se realiza hoy con el uso de módulos donde el usuario tiene un vista general o detallada de toda la información pertinente del cliente que está atendiendo, con un sistema de alertas y alarmas, que indican si el cliente presentó una queja, si tiene un producto en delivery, si tiene disponible un crédito pre-aprobado o una promoción vigente” .

Por supuesto, esta mejora tiene beneficios tangibles, que repercuten directamente en el cliente. “Se integraron distintos módulos que antes actuaban separadamente y a través del ingreso del número de documento, se le

presenta al usuario de la solución toda la información relevante del cliente y prospecto. De esta manera el tiempo operativo del usuario se reduce, mientras que la calidad de atención y satisfacción del cliente en el contacto directo con la empresa se optimiza. “

Aprovechando la sinergia creada, el portal interno se potencia con uno externo diseñado exclusivamente para la fuerza de ventas. Desde allí, pueden acceder a la información necesaria desde cualquier terminal. El portal externo tiene alrededor de 130 usuarios.

Con miras al futuro, Carlos Vecchio y Bárbara Uslenghi comentan: “en este momento se está desarrollando un proyecto de autogestión del empleado con otros módulos SAP, para integrar nuevos módulos a través del portal. “

“En este momento se está desarrollando un proyecto de autogestión del empleado con otros módulos SAP, para integrar los distintos módulos a través del portal”

**Bárbara Uslenghi**

Responsable del proyecto de implementación de SAP NetWeaver

Sur

[www.sap.com/argentina](http://www.sap.com/argentina)

© 2008 by SAP AG. All rights reserved. SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, Business ByDesign, ByDesign, PartnerEdge, and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos and trademarks or registered trademarks of SAP AG in Germany and in several other countries all over the world. All other product and service names mentioned are the trademarks of their respective companies. Data contained in this document serves informal purposes only. National product specifications may vary.

These materials are subject to change without notice. These materials are provided by SAP AG and its affiliated companies ("SAP Group") for informational purposes only, without representation of warranty of any kind, and SAP Group shall not be liable for errors or omissions with respect to the materials. The only warranties for SAP Group products and services are those that are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services, if any. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty.

