

## Banelco S.A. reduce en un 60% el tiempo del proceso de gestión y revisión de los contratos con sus clientes.

### RESUMEN DEL CASO

#### CLIENTE

Banelco S.A.  
[www.banelco.com.ar](http://www.banelco.com.ar)

#### INDUSTRIA

Financiera

#### UBICACIÓN

Argentina

#### OBJETIVOS

- Gestionar con eficiencia el ciclo completo del trámite de los contratos.

#### RESULTADOS

- Reducción en un 60% en el tiempo del proceso de gestión y revisión de los contratos.
- Integración de toda la información en una misma plataforma para el seguimiento del proceso.
- Disponibilidad de realizar consultas inmediatas sobre el estado de cada contrato, y del proceso en general.
- Mejora significativa en la calidad de atención a sus clientes.
- Generación de alertas para cada usuario permitiendo un mejor control.

La exitosa implementación de Bizagi en Banelco S.A le permitió gestionar con más eficiencia el ciclo completo de los contratos y automatizar el proceso con alertas para los usuarios.

### Panorama y Retos

Banelco S.A., con más de 25 años de trayectoria, es la primera Red Compartida de Banca Electrónica del mercado argentino, con más de 5.600 cajeros automáticos conectados en todo el país. Cuenta con alianzas tanto a nivel nacional como internacional con otras redes, a fin de garantizar un servicio permanente a las principales entidades financieras y sus clientes, a través de los cajeros automáticos, el sitio de pago electrónico Pagomiscuentas, Banelco Móvil para operaciones bancarias por celulares, entre otros servicios.

Gracias a la alta participación y al acelerado crecimiento de Banelco S.A en el mercado argentino, la cantidad de contratos mantenidos con sus clientes aumentó significativamente, haciendo cada vez más difícil la gestión, seguimiento y control de dicho proceso. Lo anterior, no sólo afectaba la parte de contratos, sino también a la parte administrativa, legal y de auditoría. Dicha situación se volvió aún más crítica debido a la entrada a operación del servicio de Pago Mis Cuentas para Carrefour.

Por lo anterior, Banelco S.A decidió buscar una solución de BPM, con el objetivo de implementar un sistema que le permitiera realizar un correcto seguimiento y control de los contratos, basado en la automatización de los procesos y un aumento significativo a los procesos, para aumentar la eficiencia y la calidad de los servicios.

Después de analizar otras herramientas líderes del mercado, Banelco S.A. seleccionó a Bizagi como su solución de BPM para alcanzar la meta establecida, basándose en la relación costo-beneficio, el corto tiempo de implementación, las prestaciones que brinda, la capacidad de realizar desarrollos, la flexibilidad y la autonomía que les proveía la herramienta.

## Solución Bizagi

El proyecto, cuyo objetivo fue el de implementar la Suite de BPM de Bizagi para automatizar el proceso de gestión de contratos, y poder de esta manera controlar y monitorear las etapas y tareas que lo comprenden, fue realizado a través de COA S.A., partner de Bizagi en Argentina.

Con Bizagi se modelaron y automatizaron todos los procesos que hacen parte de los contratos. "Hoy en día los contratos se gestionan de forma centralizada y el proceso involucra a diferentes áreas de la organización. Los usuarios encargados ingresan directamente al sistema los contratos y su información asociada, los cuales posteriormente son revisados por el área jurídica", destaca Osvaldo Galerato, Gerente de Procesos y QA de IT de Banelco S.A.

La solución desarrollada sube al sistema toda la información necesaria para buscar y gestionar el estado de los contratos permitiendo un control sobre el proceso. Es decir, permite conocer cuándo caducan, cuándo deben renovarse, y qué usuario lo está usando en cada momento. "El sistema nos permitió automatizar el proceso de trámite de los contratos, manejando alertas para cada usuario, lo que nos brinda un mejor control sobre el mismo. Vale la pena aclarar que cada contrato es diferente, dependiendo de las cláusulas que éste maneje, por lo que Bizagi fue importante para mejorar la eficiencia en el manejo de los mismos." agrega Galerato.

La implementación de esta herramienta se destacó por su flexibilidad, por la integración de toda la información, por rápidos resultados, y por permitir el seguimiento de los procesos, todo esto con una mínima participación del área de IT. "No tuvimos que desarrollar código y eso es muy importante. La herramienta cuenta con tal grado de flexibilidad, que permite que cualquier persona con conocimientos básicos de la informática pueda desarrollar workflows", explica Galerato.

## Resultados

Galerato destaca que además de la eficiencia lograda tanto en la administración como en la gestión sobre el ciclo completo de los contratos, también pueden controlar la actividad de cada usuario. Así mismo, la implementación de esta solución se caracterizó por tener un positivo impacto cultural. "La implementación de Bizagi generó mayor interés para cerrar cada contrato respetando los estándares de calidad y tiempos establecidos. Hoy en día hay un gran interés entre los usuarios por aprender y conocer muy bien el proceso", explica Galerato.

Esta es la primera vez que se pone en producción una herramienta de BPM en la compañía. La experiencia obtenida fue muy buena debido a la funcionalidad proporcionada por Bizagi en el proceso de gestión de los contratos. Esta implementación ha permitido desarrollar workflows sin afectar el equipo de desarrollo de Banelco S.A, lo que brinda autonomía a otras áreas y permite a los desarrolladores enfocarse en la cobertura de las necesidades de los clientes y los bancos, en lo referente a los distintos servicios.

Las metas de control interno se lograron, permitiendo la integridad de todo el proceso, y obteniendo una mayor visibilidad y gobernabilidad del mismo. “Hay un sistema de gestión de contratos que ha podido ser desarrollado con éxito”, explica Galerato.

La consolidación de toda la información en un único repositorio, permitió disminuir la cantidad de errores y obstáculos que se presentaban en el proceso, al poder tener conocimiento sobre qué usuario tiene a cargo qué contrato. “Cuando todas las firmas ya se encuentran diligenciadas, el sistema envía avisos a quien envió el documento y a quien lo tiene que recibir. Así mismo, también rechaza y maneja comentarios”, detalla Galerato.

Asociado a esto, otra ventaja destacada de la implementación es la mejora significativa cercana al 60% del marco de control para seguimiento de los contratos por parte de los usuarios, y una optimización en el control del proceso de revisión y firma de los contratos.

La automatización lograda, gracias a la eliminación del proceso manual en la parte administrativa, brinda la disponibilidad de realizar consultas inmediatas del estado de los contratos a través del sistema, lo que proporciona a Banelco S.A una mayor eficiencia operativa que cruza a toda la organización, en las áreas de administración, control de calidad, auditoría y legal. Así mismo, y gracias a lo anterior, se entrega a la compañía una mejor calidad de atención a sus clientes, respetando los ciclos de cada contrato, los cuales son todos diferentes entre sí.