Centralizar y gestionar datos a través de un modelo PaaS, esencial para conocer a los clientes.

El rol de la mujer es clave e históricamente siempre lo ha sido. De allí que promover su desarrollo e impulsar sus iniciativas de negocio resulten siendo una prioridad para muchas empresas.

Ese es, precisamente, el pilar de una importante fundación colombiana, cuyo objetivo es ofrecer opciones de microcrédito para apoyar negocios de mujeres, permitiéndoles adquirir materia prima, surtir o ampliar sus iniciativas y comprar maquinaría o equipos. Así y teniendo en cuenta la filosofía de importantes instituciones internacionales como el Women's World Banking, se materializan sus anhelos y proyectos y, por otro lado, se impulsa el tejido productivo de la sociedad.

No obstante, dentro de su operatividad cotidiana identificaron una anomalía cuya solución era apremiante; en medio de un mercado digitalizado, la fundación no contaba con una centralización eficiente de los datos de sus clientes.

Esta problemática se visualizaba en una situación puntual: Cuando una afiliada solicitaba un crédito, por ejemplo, al no tener sus datos actualizados y debidamente gestionados se le volvía a requerir la misma documentación que en ocasiones anteriores pudo ya haber administrado.

Lo anterior debilitaba la gestión administrativa de esta fundación al causar reprocesos y, además, disminuía la satisfacción de sus clientes. A largo plazo incluso se podía generar una gran pérdida de afiliadas por el simple hecho de no poder consolidar datos y documentación en tiempo real y de manera organizada.

Nada es imposible para quien quiere un cambio real: Así fue como la tecnología y Controles Empresariales ayudaron.

No contar con la documentación y los datos de sus clientes significaba, a fin de cuentas, no conocer sus afiliadas, ni sus intereses, ni sus proyectos. Era como si esta fundación perdiera cualquier relación o comunicación con sus usuarias cada vez que se cancelaba un crédito y se cumplía un sueño de negocio.

Comprendiendo los alcances de esta urgencia, Controles Empresariales propuso el desarrollo de una solución PaaS (Platform as a Service) que permitía la consolidación y almacenamiento de toda esta documentación, con grandes capacidades de acceso, despliegue y seguridad.

Esta solución, desarrollada y gestionada en trabajo mancomunado con otro aliado (Infopoint), quedó alojada en la nube de Azure lo que le garantizó desde un comienzo flexibilidad y ahorro de costes.

Los resultados en pocas palabras...

1. Esta solución permitió automatizar procesos de documentación y gestión de datos.
2. Se logró la consolidación de un repositorio de información integralmente gestionado por un aliado (Infopoint) en la nube de Azure de Microsoft.
3. Se brindó la facilidad de contar con servicios gestionados, lo que respondía a la directriz de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología de la fundación referente a priorizar contratos en modalidad como servicio.
4. Los tiempos de respuesta en materia de estudio y otorgamiento de créditos mejoraron sustancialmente. Incluso, hoy es posible identificar los intereses de una afiliada analizando su historial crediticio a través de esta solución.
5. Adicional, se proveyó capacitación oportuna en cuanto al uso de esta solución dentro de los colaboradores de la fundación. Así se fortaleció su adopción y empleo.
6. A raíz de todo lo anterior, la fidelización de la fundación ha venido en aumento, materializando su proyección social y objetivos estratégicos.

Nuestro valor agregado en esta experiencia.

Ir más allá para obtener mejores resultados. Esa es la clave que desde hace más de tres décadas ha fortalecido la experiencia y el reconocimiento de Controles Empresariales. Y en esta experiencia se comprobó.

Adicional a la necesidad de centralizar los datos de sus clientes, la fundación en cuestión no tenía a su alcance el cuerpo de profesionales idóneo para la gestión y administración de sus bases de datos SQL. Esto podía facilitar, incluso, la pérdida y robo de información valiosa, un asunto sobre el que muchas autoridades hoy tienen la lupa.

A partir de lo anterior, Controles Empresariales desplegó a sus profesionales que, a través de charlas educativas y acompañamiento integral, fomentaron un uso más responsable y activo de estas bases de datos, teniendo en cuenta los planes de gestión documental propios de la fundación, así como las normativas legales vigentes del mercado.