



Banco Galicia
Buenos Aires, Argentina
www.e-galicia.com

Industria:

Servicios Financieros

Ingresos Anuales:

US\$757 millones

Empleados:

5.164

Productos & Servicios

Oracle:

Siebel Customer Relationship
Management Professional Edition
Siebel Contact Center
Siebel Service
Siebel Sales

Oracle Partner:

Accenture
www.accenture.com

“Los aplicativos de Siebel de Oracle nos han proporcionado el soporte tecnológico necesario para diseñar y lanzar campañas de venta masiva a nuestros clientes empresariales. Actualmente, la coordinación y la administración de las ventas ha mejorado significativamente gracias a aplicativos de Oracle”.

– Tomás Peña, Desarrollo Estratégico y Publicidad, Marketing Mayorista, Banco Galicia

Banco Galicia Optimiza la Administración de las Ventas a los Clientes Agropecuarios y Pymes

Fundado en 1905, el Banco Galicia es el primer banco privado argentino, líder en proveer servicios financieros en todo el país. El banco opera una de las más extensas y diversificadas redes de distribución de la banca privada en Argentina, ofreciendo más de 350 puntos de contacto con sus clientes por intermedio de más de 200 sucursales tradicionales y 5 centros para clientes empresariales. Además de los servicios de banca telefónica, los clientes del Banco cuentan con e-galicia.com, el primer portal financiero de Internet establecido por una entidad financiera en la Argentina.

Desafíos

- Establecer una infraestructura de TI sólida y confiable que permita visibilidad de información a través de la organización
- Centralizar información en una base de datos robusta para mejorar la comunicación entre sucursales y agentes de venta
- Consolidar información de clientes agropecuarios, pymes y de proveedores para generar y estandarizar un modelo de ventas consistente
- Crear indicadores de negocio que permitan el seguimiento y la coordinación eficiente de las ventas a través de los agentes

Solución

- Implementó una infraestructura integrada de aplicaciones de customer relationship management(CRM), extendiendo visibilidad a través de más de 200 sucursales en el país
- Centralizó información en una base de datos robusta, lo que mejoró sinergia y comunicación entre sucursales y agentes
- Consolidó información en el área de ventas, facilitando el seguimiento eficaz de las ventas en línea de unos 250 agentes
- Creó modelo estandarizado y consolidado de ventas, mejorando el servicio de consultas a clientes agropecuarios y pymes, y el progreso y seguimiento de las ventas
- Aumentó la competitividad del negocio, apoyando campañas de venta masiva en las que 220 gerentes aprobaron operaciones de crédito de unos 10 mil clientes de pymes en 48 horas
- Mejoró los niveles de satisfacción en atención al cliente, ayudando al Banco Galicia a posicionarse como líder en los segmentos empresariales pyme y agropecuario
- Estableció ambiente web, facilitando transacciones en línea para el 70% de los clientes empresariales