

Solución de Gestión de Campañas de Productos Bancarios



La Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja, cuyo nombre comercial es Ibercaja, tiene por objeto promover, custodiar y administrar el ahorro, con el fin de contribuir al desarrollo socioeconómico de las zonas de actuación que lo han generado.

Ibercaja cuenta con 939 oficinas, 4.100 empleados y 2.250.000 clientes (cifras correspondientes a Diciembre 2004).

El nuevo Plan Estratégico de Ibercaja para el periodo 2005-2007 contempla la apertura de 150 nuevas oficinas en toda España para incrementar el volumen de actividad en un 65%, con la captación de 500.000 nuevos clientes y la generación de 500 nuevos puestos de trabajo. Con ello se pretende desarrollar la vocación de liderazgo y servicio que siempre ha caracterizado a Ibercaja, un liderazgo basado en la cercanía, profesionalidad, innovación y calidad de sus servicios y productos, y en el mantenimiento de la solidez y solvencia de siempre.

EL RETO

Para la consecución de los anteriores objetivos resulta fundamental implantar sistemas que faciliten la captación y retención de nuevos clientes y mejoren la gestión de los actuales. Una pieza importante en esta estrategia es la puesta en marcha de un Sistema de Gestión de Campañas fácil de usar, con un elevado rendimiento y alta disponibilidad, utilizando estándares abiertos y sin afectar a los sistemas actuales que están funcionando en "Mainframe" y otros servidores, y todo ello con la menor inversión posible.

EL DISEÑO DE LA SOLUCIÓN

Ibercaja seleccionó la aplicación "Arvato Campaign" de Arvato Services como paquete de Gestión de Campañas e "Interstage Application Server" de Fujitsu como servidor de aplicaciones, después de un profundo estudio del mercado financiero de T.I.

Mediante esta solución, por ejemplo, se pueden definir y automatizar los siguientes procesos:

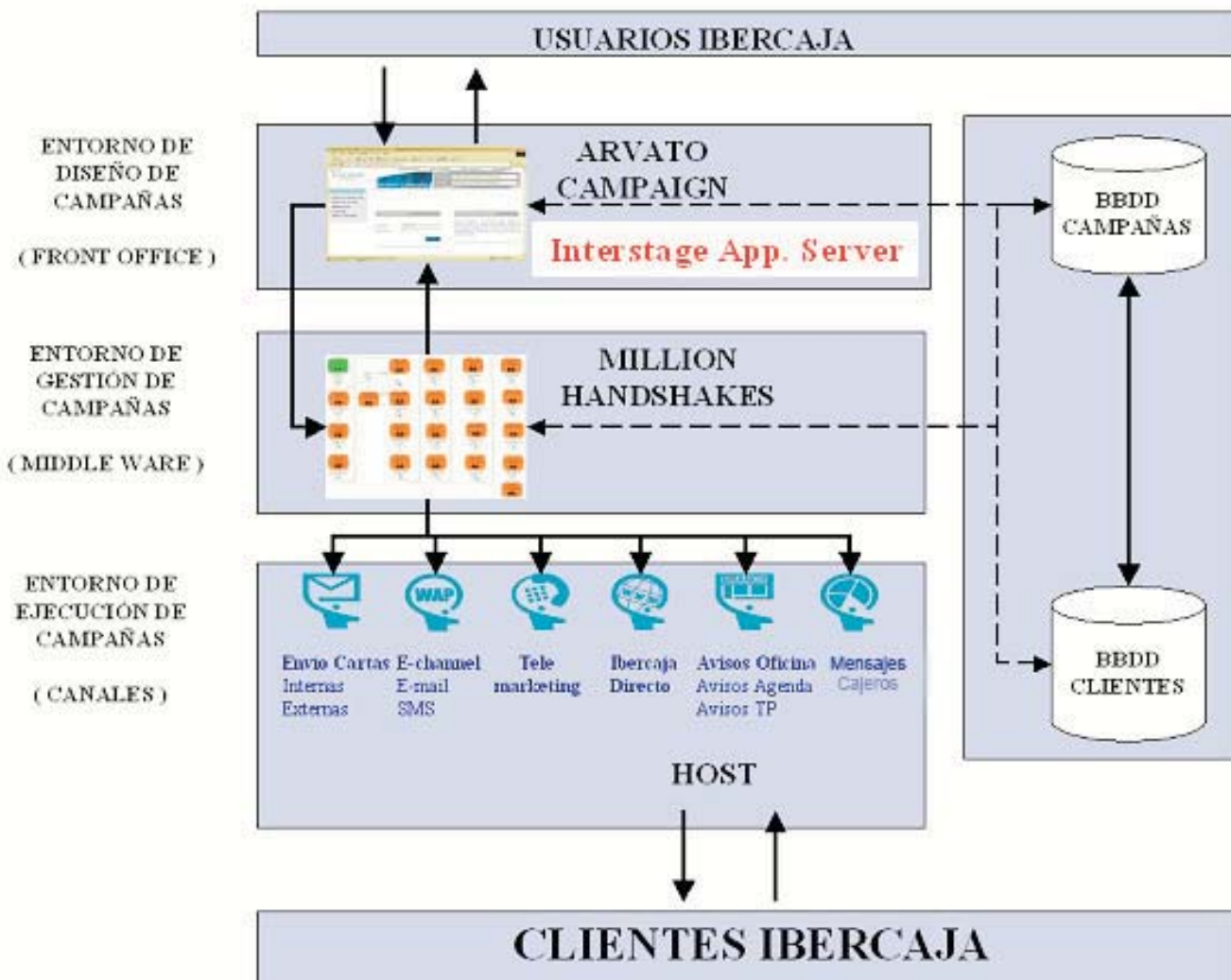
- Planificación de Campañas y sus tareas a través del "Taller de Campañas"
- Diseño, gestión, lanzamiento y análisis de cada campaña.
- Chequeo del cumplimiento de tareas.
- Automatización de la planificación, ejecución y salida de cada acción de marketing a través de diferentes canales:

Mailing	Internet
Correo electrónico	Cajeros
SMS	Otros

- Seguimiento y análisis de respuestas, ROI y grado de cumplimiento de objetivos.

Además, mediante la definición de los diferentes workflows se pueden realizar distintos procesos de relación con el cliente.

La solución diseñada es la siguiente:



El middleware de "Million Handshake" gestiona el flujo de información de las diferentes tareas de cada campaña permitiendo la generación y envío de mensajes personalizados por diferentes canales, tanto para los usuarios de la campaña como para los participantes si se desea. "Arvato Campaign" automatiza estos procesos y da a los usuarios de Ibercaja la posibilidad de monitorizar el estado de la campaña.

"Interstage Application Server" de Fujitsu ha sido seleccionado por Ibercaja como el producto más adecuado para este proyecto. "Interstage Application Server" soporta los estándares internacionales y de facto, como J2EE, XML, SOAP, WSDL, UDDI, ebXML, SSL3, CORBA, etc. y los códigos fuentes abiertos como Apache, Tomcat, Struts, etc.

Además de las tecnologías estándares, "Interstage Application Server" incluye tecnologías avanzadas para monitorizar y asegurar la ejecución de aplicaciones como "Arvato Campaign", de forma que monitoriza y recupera la función lo antes posible cuando ocurre algún problema. Esta tecnología se basa en la desarrollada para las plataformas "Mainframe". Ibercaja es conocedora de la alta disponibilidad del OLTP del "Mainframe" de Fujitsu a lo largo sus más de 20 años de utilización.

Fujitsu ha sido desde hace muchos años suministrador de productos y servicios de T.I de Ibercaja, especialmente en el área de "Mainframe". Los excelentes rendimientos y disponibilidad de los productos y los servicios profesionales a lo largo de más de 20 años han motivado un gran nivel de confianza por parte de Ibercaja hacia las propuestas y soluciones de Fujitsu.



EL ESTADO DEL DESARROLLO

La colaboración entre Arvato Services y Fujitsu ha permitido una implantación de la solución a plena satisfacción de Ibercaja, cumpliendo todas sus expectativas.



Crédito Consumo Multipaís

Cuenta Corriente Multipaís

Domiciliación de Nómina

Cuenta Ahorro Patrimonial Multipaís

Servicio de Transferencias Bancarias

Fácil Rápido Económico Seguro

Envío de dinero al extranjero

múltiples ventajas

BENEFICIOS DE LA SOLUCIÓN

- La solución ayudará a cumplir los objetivos de negocio y el plan estratégico de Ibercaja.
- Los usuarios internos de Ibercaja pueden aprovechar las funciones de sus aplicaciones J2EE con mayor disponibilidad de las mismas en base a la monitorización y recuperación por "Interstage" y la propia robustez del producto.
- Ibercaja puede disfrutar de mayor rendimiento de las aplicaciones con "Interstage" frente a otros servidores de aplicaciones. Por lo tanto, puede ahorrar en inversiones de CPUs adicionales y consecuentemente en las licencias adicionales de software para cada CPU.
- Independencia entre la solución de negocio y el servidor de aplicaciones para la infraestructura de sistemas, y garantía del aprovechamiento máximo de componentes software, ya que ambos productos ("Arvato Campaign" e "Interstage Application Server") son conformes con los estándares tecnológicos.

En FUJITSU valoramos a nuestros clientes, buscamos su beneficio, ofrecemos soluciones adaptadas a todas y cada una de sus necesidades, y una atención personalizada siempre presente en la filosofía FUJITSU

FUJITSU es una compañía líder en el mundo de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, presente en más de 100 países y con más de 170.000 empleados.



THE POSSIBILITIES ARE INFINITE

Camino Cerro de los Gamos, 1
28224 Pozuelo de Alarcón
Madrid (España)
Tel.: 91 784 90 00
es.fujitsu.com



ISO Certificado
de Registro de empresa
ISO 9001:2000
Certificado de la
IQNET ES -0191/1995