

**soluciones**



# Banco Ciudad, más de una década transformando la Gestión Documental y de Procesos avanzando en la Mejora Continua

## INDUSTRIES:

Banca

## PAÍS:

Argentina

## RETOS:

- Reducir costos.
- Centralizar la Documentación del cliente en un solo lugar securizado.
- Eliminar el papel a su mínima expresión.
- Mejorar el otorgamiento de Productos a los clientes del Banco.
- Reducir el time to market para a implementación de nuevos productos.
- Innovar para abordar la transformación digital.
- Generar condiciones para acompañar el crecimiento del negocio.

## BENEFICIOS:

- Ahorro de costos.
- Eficiencia en procesos.
- Disminución de tiempos en otorgar Productos a los Clientes.
- Legajo 100% digital del Cliente.
- Documentación Filiatoria separada de Documentación de Productos y con niveles de seguridad por área usuaria.
- Omnicanalidad en el Ingreso de Información del cliente a su Gestor Documental.
- Integración con demás sistemas del Banco.

## QUOTE:

“¿Por qué elegimos a Soluciones? Es un Socio de Negocio que siempre está con nosotros, nos muestra el camino a seguir y nos da “Soluciones” como lo dice su nombre.” [Facundo Saltarelli](#), [Coordinador – Gerencia de Procesos y Gestión de la Demanda](#). Banco Ciudad.

Banco Ciudad sigue avanzando con el objetivo de ofrecer la mejor experiencia de usuarios a sus clientes y a sus empleados, con el propósito de ofrecer Productos y servicios de calidad y en el menor tiempo posible, siendo un banco 100% digital.

## Perfil del cliente

El Banco Ciudad de Buenos Aires tiene como objeto intermediar recursos a efectos de aplicarlos a la satisfacción de las demandas de financiamiento de empresas e individuos y prestar servicios bancarios preferentemente a clientes y vecinos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de toda otra localidad y/o región donde dicha entidad financiera, a través de las sucursales correspondientes, desarrolle su actividad. En este sentido, el Banco otorga preferencia a:

- a) La asistencia financiera destinada a las micro, pequeñas y medianas empresas radicadas en el Área Metropolitana Buenos Aires, así como a los vecinos afincados en ella, apuntando al crecimiento del empleo y, en su caso, del producto bruto geográfico del Área Metropolitana Buenos Aires;
- b) Promover la exportación de bienes y servicios producidos en el Área Metropolitana Buenos Aires;
- c) Facilitar la centralización de los recursos financieros del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y vehiculizar la gestión de sus recursos y gastos;
- d) Facilitar el ingreso al crédito personal y familiar, y fomentar la adquisición, construcción y refacción de viviendas por intermedio del crédito hipotecario. (Art. 3 de la Carta Orgánica).

- Total Empleados: 2.900
- Cantidad de Sucursales: 80
- Cantidad de Clientes: 700.000

## El reto

En 2009 el reto fue ser unos de los primeros partners en hacer aplicaciones embebidas en Multifuncionales. Y sin quedarnos solo en el Scan to folder, se pensó una aplicación llamada "Carpeta Digital" para pequeñas y medianas empresas para digitalizar esos legajos. Esa Solución fue el punta pie inicial para el inicio de este camino hacia el legajo único de cliente que años después se hizo realidad.

Múltiples, repositorios, carpetas de legajos en papel, pedidos reiterados de documentación filiatoria para cada vez que se requería un nuevo producto, documentos guardados en file servers, en discos de pcs, demora en otorgamiento de productos fueron algunos de los retos por los que pasamos junto con el Banco.

A partir la necesidad de resguardar documentación valiosa, se empezó a digitalizar documentación histórica y surgió la necesidad de tener un lugar donde estén los datos seguros, que sea auditable y fácil de usar.

Tiempo después, a raíz de una normativa gubernamental, surgió la necesidad de digitalizar todo legajo de cliente antes de su guarda física, a partir de ese momento el banco creó un área de Digitalización con la finalidad de que se escanee, capture y clasifique de manera masiva cientos de legajos por día.

Ya avanzando hacia el área de Procesos dentro del banco, se empezó a relevar la necesidad de tener un Legajo Único de Cliente, para que todo el proceso punta a punta de la comercialización de productos, fuera digital, con autorizaciones e ingreso y agregado de información, donde la necesidad requería en integrar el Gestor Documental con bases del banco, con el BPM, el portal de autogestión de Clientes el ERP del banco, entre otras integraciones, generando un Legajo Único de Cliente Inteligente, con la documentación filiatoria por un lado y la información de productos por otra.

El Banco se encontró a lo largo de los años con varios desafíos tecnológicos, culturales, regulatorios, entre otros.

## La solución

Teniendo en cuenta los retos y desafíos que el Banco paso a lo largo de más de 10 años, la solución se estableció por Proyectos y a su vez por etapas.

**Proyecto Carpeta Digital (2009 -2019)** Servicio de Horas para sus mejoras, agregados y soporte. En 2019 se migró al Gestor Documental Enterprise (Perceptive Content).

**Proyecto Digitalización de Históricos y Adquisición de ECM WorldClass. (2014)** Gracias a este proyecto donde se digitalizo Recibos de sueldo y Actas muy antiguos, se adquirió Perceptive Content. Y aquí empezó a crecer la idea en el banco de tener un lugar donde se gobierne la información.

**Proyecto Área de Digitalización (2015 hasta la actualidad)**, se resolvió creando esta área una normativa que se debía cumplir y se adquirió una solución de Captura Inteligente y Machine Learning para la clasificación y validación masiva de documentos Brainware. Esta potente herramienta podía clasificar los legajos por Producto con gran velocidad. En la actualidad digitaliza mucha menor cantidad de legajos ya que hoy en día el legajo comienza digital o bien se digitaliza en origen. Solo algunos productos siguen digitalizándose, referidos a carpetas de clientes con gran volumen de información (Cuentas Corrientes, Préstamos Hipotecarios, etc.).

**Proyecto Gestor Documental como ECM y Legajo Único Digital de Cliente (2018 hasta la actualidad)** A partir de este momento, comenzamos a trabajar con la Gerencia de Procesos y Gestion de la Demanda. Con constancia de ambas partes, servicios profesionales mensuales y seguimientos semanales se lograron los objetivos pautados por el cliente.

**Proyecto MIGRACIÓN a HYLAND ONBASE (2020):** Perceptive Content fue adquirido por Hyland. Compañia Líder en ECM/CSP. El Banco decidió optar por la migración ya que mantenía las mismas funciones que con el ECM anterior y además ganaba mas funcionalidad y experiencia de usuario. Antes de que termine el 2020, ya todo estará migrado a Onbase.

Hoy en día, el gestor documental hoy contiene los legajos digitales de los clientes del banco, tanto para individuos como para empresas, con su respectiva documentación filiatoria y de los productos relacionados, así como la documentación de los clientes que sea ingresada a través del portal de Autogestión. Además, siguen existiendo soluciones departamentales realizadas para digitalizar la documentación de distintas áreas del banco (Lavado de Dinero, Comercio Exterior, RRHH, Obras y Servicios, Documentación de operaciones Pignoraticias).



**Beneficios:**



## SOLUCIÓN:

### Productos:

- Perceptive Content (hasta 2020).
- Brainware Intelligent Capture.
- Hyland Onbase ECM/CSP.
- Hyland Onbase Workflow.
- Hyland Onbase Reporting Dashboard.
- Hyland Onbase BI.

### Servicios profesionales:

+ 10 años brindando Servicios Profesionales sobre las Soluciones de Gestión Documental brindado por el equipo de Desarrollo de Software:

- Desarrollo de APIs, WS, Portales.
- Integración con Terceros (ERP, BD, BPM, etc).
- Implementación de Perceptive Content.
- Implementación de Captura Inteligente Brainware.
- Migración de Perceptive Content a Hyland Onbase.
- Aplicaciones Embebidas en Multifuncionales.
- Soporte OnSite y remoto.
- Análisis Funcional.

## Socios estratégicos

Soluciones desde hace más de una década es Socio de Negocios del Banco. Gracias al Servicio de Impresión, pudimos comenzar el camino hacia los procesos documentales, implementando Aplicaciones en los equipos Multifunción que se integraban con su Gestor Documental de aquel entonces. A partir de ahí es un camino con objetivos establecidos y logrados que seguimos transitando.

En tanto, [Patricia Olivera, Gerente de Desarrollo de Software de Soluciones Informáticas integrales](#), detalla: "Es muy gratificante haber estado desde el comienzo con esta Transformación Digital y Documental en el Banco. Ha sido y es fundamental la sinergia y empatía entre los equipos de trabajo tanto del Banco como de Soluciones. Seguimos cumpliendo hitos, acompañando a nuestro cliente en su evolución y logrando cumplir metas juntos, y viendo un Roadmap por delante más que prometedor".

## Mirando al futuro

"Nos sentimos apoyados por Soluciones en todos los Proyectos de Transformación Digital, en especial en los que llevamos a cabo con Hyland y los Servicios Profesionales de Soluciones. Lo que hemos avanzado en estos años hace que el Proyecto de Gestión Documental haya ayudado a cambiar el paradigma de cómo se trabajaba en el Banco", sintetiza [Saltarelli](#).

# soluciones

## ARGENTINA

### HEAD QUARTERS

Juana Manso 555. Piso 6. Oficina E. CABA - Argentina.  
Tel: 5411 2150 6000

### TECHNOLOGY BUILDING

Cátulo Castillo 2633. CABA - Argentina.  
Tel: 5411 2150 6002

## REPÚBLICA DOMINICANA

Rafael Augusto Sanchez #86 - Piso 7.  
Roble Corporate Center - Santo Domingo.  
Tel: 1 (809) 543 3912

## USA

8300 NW 53rd St. - Suite 350.  
Doral, FL. 33166 - USA.  
Tel: 1 (888) 253 7807