

[Banco Caribe comienza su experiencia de banca on-line con IC-Banking]



▾ Presentación

Banco Caribe nace a partir del Banco Comercial Santiago, fundado en el año 1998 en República Dominicana, realizando su cambio formal de identidad a Banco Caribe en Noviembre del 2005. Entre sus principales características se encuentra el ser un socio protector del patrimonio de sus clientes, que cree en el servicio personalizado, **innovando con productos** para nuevos segmentos de mercados y que cree en seguir renovando su compromiso como banco.

En el año 2010, y por cuarto año consecutivo, **Banco Caribe gana el mejor galardón** que otorga la premiación anual del Mercado Electrónico Dominicano (MED): "Institución Bancaria con el Mayor Volumen de Ventas de Divisas a través del MED". Con esta premiación Banco Caribe continúa reafirmando su **posicionamiento y liderazgo** en el mercado local de ventas de divisas.

Contando con 13 sucursales y más de 50 Puntos de Pago y sin una presencia on-line para las operaciones bancarias, toda la interacción con clientes se realizaba en forma personal en cada una de esas localidades. En ese contexto, Infocorp fue seleccionada por Banco Caribe para la implementación del IC-Banking, una solución **de última generación -modular y extensible-** de canales electrónicos para entidades financieras.

▣ Situación Encontrada

El compromiso del Banco Caribe con el crecimiento de sus clientes y el país en general está de manifiesto en cada una de sus acciones. Evaluando medidas de cómo incrementar por un lado el volumen de operaciones, y por otro, cómo facilitarle esa tarea a sus clientes, se llega a la decisión de buscar e implementar una plataforma de e-Banking que permita –entre otros- colmar estos nuevos desafíos, ya que el banco operaba con sus clientes sin contar con este tipo de herramienta.

De manera adicional, la combinación de velocidad de los cambios tecnológicos y las nuevas demandas de los clientes, hacían imprescindible también el encare de una implementación que otorgara mayor valor y una mejor experiencia tanto a los usuarios externos como internos del banco.

▣ Diseño de Solución Tecnológica

Por lo general, cuando Infocorp implementa el IC-Banking en instituciones financieras que no contaban con una plataforma de e-Banking, la tarea de consultoría es muy importante. Esto se debe a que es necesario ayudar y guiar al cliente a definir exactamente qué tipo de solución busca y marcar claramente las expectativas a cumplir por parte de una solución de este tipo (que es nueva para el banco). En este sentido, nuestros técnicos y expertos trabajaron en forma previa y coordinada con los técnicos y gente de negocios de Banco Caribe, lo que ayudó enormemente al éxito final de la solución bancaria.

"La decisión de seleccionar a Infocorp para este ambicioso proyecto fue muy acertada. Sus técnicos han trabajado con un muy buen nivel profesional y balance entre la formalidad y la flexibilidad, logrando que a pesar de los detalles que existen en todo proyecto no se afecten los entregables a los usuarios en tiempo ni calidad."

Lilliam Reyes
Jefa Proyectos Tecnología
Banco Caribe

Banco Caribe

Opera en República Dominicana desde el año 2005, y cuenta con sucursales en todo el país.

En el año 2010, y por cuarto año consecutivo, Banco Caribe gana el mejor galardón que otorga la premiación anual del Mercado Electrónico Dominicano (MED).

La solución propuesta por Infocorp fue implementada tanto para Banca Empresa como para Banca Persona, e incluyó las mejores prácticas y últimas tecnologías disponibles de Microsoft tales como .Net Framework 3.5, Visual Studio 2008, Web 2.0, ASP Net Ajax, y Team Foundation Server, entre otras.

Gracias a todo lo anterior se logró un moderno Look & Feel para un entorno 2.0; óptima usabilidad del programa y nuevas funciones para mejorar la seguridad de los usuarios y transacciones. El sistema soporta a 6500 usuarios en una hora o 900 en forma simultánea.

📦 Implementación

Una vez más, la productividad y el rendimiento de las tecnologías de Microsoft utilizadas para este proyecto, sumadas al esfuerzo y talento de nuestros técnicos, con un claro compromiso por parte del cliente, fueron claves en el éxito final del producto.

Por otro lado, en lo que es uno de los factores cruciales a la hora de la implementación en cualquier organización que va acumulando diferentes sistemas a través del tiempo, y no puede desecharlos en forma inmediata, la comunicación con los diferentes sistemas de backend del banco se logró mediante Web Services que fueron provistos por Banco Caribe.

Finalmente y para destacar, se encuentra el hecho de que el proyecto se terminó en tiempo y forma de acuerdo a lo convenido con el cliente.

📦 Desafíos Planteados

El desarrollar una nueva plataforma de canales electrónicos para un banco que nunca contó con la misma, supone algunos desafíos adicionales. Los mismos vienen asociados a la necesidad de entendimiento de las posibilidades que puede brindar la solución, y así poder definir correctamente lo que es buscado, en este caso, por el banco. Para este trabajo es crucial el aporte y comunicación clara y precisa entre los técnicos de ambas empresas, Infocorp y Banco Caribe.

Mediante el uso intensivo de tecnologías de comunicación como son el e-mail y las teleconferencias, más los viajes necesarios de nuestros técnicos, se pudo cumplir exitosamente con el desafío planteado anteriormente, haciendo desaparecer las barreras de distancia geográficas existentes entre República Dominicana y Uruguay.

📦 Beneficios de Negocio para Banco Caribe

- **Puesta a punto:** Mediante la implementación y el éxito del IC-Banking, Banco Caribe se actualiza con la mejor tecnología y mejores prácticas disponibles a la hora de contar con una solución de e-Banking.
- **Nuevo Valor agregado:** Mayor respuesta y satisfacción para sus clientes a través de operaciones que ahora pueden hacer vía web, con un óptimo Look & Feel; interfaces intuitivas; sensación de un entorno "desktop"; multi browser; garantizan una mejor navegación y una experiencia enriquecida para el usuario final en acciones como consultas de saldos, movimientos de cuenta, o transferencias.
- **Banca Persona y Banca Empresas - Reducción del Time To Market:** Al simplificarse los procedimientos y el uso de tecnología en la plataforma bancaria, los clientes podrán acceder más rápido a los nuevos servicios que el banco desarrolló, sin necesidad de pasar por una sucursal.
- **Alta protección en materia de seguridad:** Al implementar fuertes políticas de privacidad con el uso de teclado virtual; contraseña; preguntas e imágenes secretas.
- **Escalable y Modular:** La implementación web del IC-Banking, permite a Banco Caribe añadir módulos a futuro que continúen agregando valor a su negocio. Algunos de ellos son Mobile (integración con dispositivos móviles); Rich Internet Application (RIA); y Analyzer (herramienta que permite llevar el control de las transacciones bancarias por cliente en forma automática).

Software y Servicios

- NET Framework 3.5
- Visual Studio 2008
- ASP.NET AJAX
- Team Foundation Server (TFS)
- Windows Workflow Foundation
- Windows Communication Foundation
- Windows Presentation Foundation
- Windows CardSpace
- SQL Server 2008

Aprendizajes

Todos los clientes nos dejan **enseñanzas y nuevos elementos** para tener en cuenta en futuros proyectos. En el caso del Banco Caribe nuestros técnicos resaltan fuertemente el **alto grado de confianza y compromiso** que se generó entre ambos equipos de trabajo. Este hecho permitió trabajar con sinergia y obtener el mejor resultado.

Principalmente comprendimos y ratificamos que cuando se comparte un **compromiso en común** de llegar a una solución e implementación exitosa, el resultado final está prácticamente garantizado.

Por más información:

Infocorp
Casa Matriz
Torre Libertad Plaza Cagancha 1335 Of. 601/605
11100 Montevideo URUGUAY
Teléfono: (598-2) 908-1919
www.infocorpgroup.com

Banco Caribe
República Dominicana
Av. 27 de Febrero No. 208
El Vergel, Sto. Domingo- Rep. Dominicana
Teléfono: (809) 338 0505
www.bancocaribe.com.do