

# Caso de Éxito Banco Nacional

**TecApro**<sup>®</sup>

www.tecapro.com



## Seguridad, rapidez y eficiencia de la información para la toma de decisiones.

**País:** País: Costa Rica.

**Sector:** Financiero / Bancario.

### Perfil del cliente:

El Banco Nacional de Costa Rica (por sus siglas BNCR) es el banco comercial más grande de Costa Rica, y el segundo de Centroamérica por activos. Es el número 70 en el ranquin de bancos más grandes de América Latina, con activos por más de US\$7000 millones.

### Solución implementada:

Nueva versión del sistema SACET web en data center del cliente, para el análisis del tráfico telefónico en central telefónica Cisco.

### Cobertura:

Todas las oficinas del Banco Nacional a lo largo de todo el territorio nacional.

### Extensiones monitoreadas:

9500.

### Ejecutiva a cargo:

Alejandra Bonilla Jiménez, Consultora de Ventas, Unidad de Negocios SACET - TecApro.

### Descripción del proyecto:

Se trató de la actualización del sistema SACET, a la nueva versión web y la ampliación de licencias, incluyendo servicios de mantenimiento y soporte con el fin de monitorear las líneas telefónicas en todo el banco. Adicionalmente se pasa de tener el sistema conectado en un computador tradicional, a un data center que tuviera todos los elementos de continuidad de negocios, prevención de desastres, seguridad física y electrónica, todo dentro de las normas ISO con que trabaja el Banco. Por el esquema en que se ofrece SACET, se asegura el estar siempre con la última versión del mercado.

*TecApro es una empresa que tiene muy claro lo que hay que hacer, ya que va guiando al cliente paso a paso según la planificación del proyecto, lo cual es una gran ventaja, ya que cuando se trabaja con varios proyectos y proveedores a la vez, es necesario tener un aliado versátil que vaya cumpliendo las expectativas deseadas.*

*Para nosotros el monitoreo telefónico es muy importante, de hecho, una de las principales razones por las cuales el Banco opta por un estricto seguimiento telefónico es debido a los aportes que esta herramienta brinda, ya que hubiera sido de gran utilidad tener instalado SACET para los casos en donde hay que investigar situaciones delicadas que pongan en riesgo la institución, por ejemplo casos como el ocurrido en el 2013 en la Agencia de Cóbano, Puntarenas, ya que el sistema es esencial para el análisis de información, debido a lo anterior, se debió implementar mayores medidas de seguridad, en donde SACET es una fuente confiable y segura para el Banco".*

*José Francisco Guillén Zúñiga | Planeación y Control de TI | Dirección Corporativa de Tecnologías de Información y Comunicaciones. Banco Nacional de Costa Rica*

*" Uno de los mayores beneficios que he encontrado son los seguimientos telefónicos, sobre todo por un tema de costos, ya que se puede controlar el abuso de llamadas personales a teléfonos externos, así como cuántas se generan en todo el Banco a nivel de oficinas o unidades estratégicas".*

*David Alvarenga Porras, Apoyo Institucional a Usuarios/DTI. Banco Nacional de Costa Rica*

### Beneficios obtenidos:

- Mejora en la atención y el servicio al cliente.
- Generación de reportes de apoyo para el seguimiento de quejas recibidas.
- Monitoreo de extensiones a lo largo de oficinas en todo el país para distintos fines.
- Al contratar estos servicios con el fabricante, tanto el respaldo y soporte continuo son mucho más rápidos y eficaces.

**Tel:** (506) 2234-4400

**FAX:** (506) 2234-4401

**Email:** mercadeo@tecapro.com

**PO BOX:** APDO 857, San Pedro, San Jose-2050, Costa Rica, AC

