

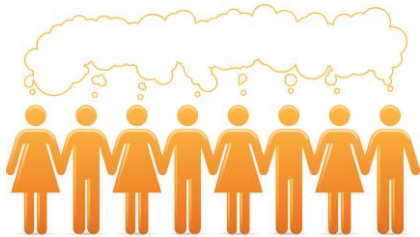
Relevance optimizeaza procesele de business ale ING Bank cu QlikView

“Relevance, impreuna cu QlikView, ne-au sprijinit sa crestem substantial numarul de clienti, pastrand viteza de procesare si calitatea serviciilor.”

Vlad Sabau - Manager Lending Analysis, MCB, ING Romania

ING Bank Romania este parte a ING Group, institutie financiara internationala de origine olandeza care ofera servicii bancare, de asigurari si de management al activelor unui numar de peste 84 de milioane de clienti individuali, companii si institutii din peste 40 de tari din Europa, America de Nord, America Latina, Asia si Australia.

ING Bank este prima institutie financiara internationala care a deschis o sucursala in Romania dupa 1989. Din 1994 si pana in prezent, si-a dezvoltat operatiunile într-un ritm sustinut, fiind in prezent una din bancile de top din Romania.



Necesitatea de a avea analize si rapoarte de activitate intr-un timp mai scurt, cu mai multa flexibilitate, care sa ofere o viziune unitara asupra activitatii bancii si posibilitatea de a lua decizii mai bune au facut ca ING Bank sa demareze in 2012 un parteneriat cu Relevance, furnizor de solutii Business Intelligence asociative, bazate pe platforma QlikView.

Un efort semnificativ pentru aflarea informatiilor valoroase

In activitatea zilnica, angajatii ING Bank trebuiau sa acceseze mai multe sisteme informatice, sa isi exporte datele si sa le prelucreze pentru a afla informatii utile. Pe de alta parte, volumul mare de date punea dificultati, ingreunand analiza lor. Astfel, pentru a raspunde la o intrebare

de business, erau implicati atat oameni din IT care sa pregateasca datele brute, cat si analisti de business, timpul pana la aflarea informatiei utile fiind foarte mare.

Utilizatorii de business si-au dorit un mediu mai prietenos, mai flexibil, care sa le ofere informatiile necesare in procesul decizional intr-un timp mult mai scurt, pentru a creste eficienta activitatilor curente. De asemenea, cautau o solutie Business Intelligence care sa ii ajute sa monitorizeze indicatorii de performanta specifici si sa identifice noi oportunitati de dezvoltare.

Imbunatatirea performantei

Relevance a raspuns provocarilor echipei ING printr-o analiza initiala, denumita „Seeing Is Believing”. In cadrul acestui proces, o companie are ocazia de a testa in mediu real, cu date reale, solutiile de Business Intelligence asociativ pe care Relevance le dezvolta pe platforma QlikView. Astfel, Relevance a realizat o serie de aplicatii pe care le-a prezentat mai multor utilizatori de business din cadrul bancii.

Usor de utilizat, puternica si flexibila, solutia QlikView propusa de Relevance a fost adoptata in scurt timp de mai multe linii de business din cadrul ING Bank Romania, managementul ING tintind imbunatatirea activitatii a catorva zeci de utilizatori din sediul central.

ING Bank dispune acum de acces la informatii mult mai detaliate despre operatiunile sale, permitandu-i astfel sa ia deciziile necesare pentru imbunatatirea performantei generale a

Solution Overview



ING Bank Romania
Servicii bancare
www.ing.ro

Functii

Executive, Sales, Finance, Risk, Operations, Private banking

Teritoriu

Romania

Provocari

- extragerea si prelucrarea datelor din sisteme informatice multiple
- disponibilitatea limitata a resurselor

Solutia

ING Bank Romania a implementat QlikView pentru usurinta si flexibilitatea in utilizare si acopera in acest moment mai multe linii de business. Pentru a asigura confidentialitatea si securitatea informatiilor, dar si un management unitar, centralizat, QlikView Server este instalat pe 3 medii de lucru: dezvoltare, test si productie, deservind zeci de utilizatori.

Beneficiile

- o singura versiune de adevar, care faciliteaza comunicarea si procesul decizional
- reducerea timpului de acces la informatii utile
- prelucrarea si analizarea unui volum mare de date, din surse variate, aducand informatii consolidate in acelasi format de raportare
- analizarea datelor realizate, in paralel cu cele bugetate si previzionate
- o mai buna aliniere a prioritatilor si a KPI
- imagine clara a fiecarei etape, departament, rol, faza de proces

Surse de date

Aplicatii: confidential

Baze de date: Oracle, MS SQL

Fisiere: Excel, XML

Partener QlikView

Relevance Management
www.relevance.ro

companiei. Informatii importante sunt acum accesibile utilizatorilor intr-o maniera „self-service”, ceea ce le permite sa lucreze mai inteligent, sa ia decizii in timp util si sa descopere informatii valoroase, care pana acum ar fi fost aproape imposibil de identificat.

Mai multa flexibilitate in cadrul ING

ING detine o paleta larga de clienti, de la persoane fizice pana la companii cu o cifra semnificativa de afaceri, oferindu-le servicii bancare specializate de calitate. Pentru a deservi cat mai bine toate segmentele de clienti, utilizatorii din ING aveau nevoie de informatii din diverse surse in cel mai scurt timp. Astfel, Relevance a adus intr-o solutie unica informatiile interne ale ING si le-a combinat cu date provenite din surse externe.

O atentie deosebita a fost acordata procesului de creditare, pentru a monitoriza timpul dintre diversele etape si a-l scurta acolo unde este posibil. Daca inainte dura cateva zile, acum durata de lucru s-a redus la mai putin de jumatate, aceasta monitorizare fiind automatizata cu QlikView: „*QlikView ne ajuta la monitorizarea eficienta a procesului in asa fel incat sa putem lua masuri de imbunatatire in timp util.*” (Vlad Sabau – Manager Lending Analysis, MCB, ING)

Impreuna cu QlikView

Utilizarea aplicatiilor QlikView a schimbat modul de lucru al angajatilor ING Bank. Iata cateva din rezultatele observate:

- Acces la indicatori macro, dar si la informatii detaliate, care nu erau posibile inainte din cauza lipsei de granularitate a datelor disponibile
- Armonizarea relatiilor interdepartamentale
- Rapoartele manageriale se pot obtine cu Qlik in cateva minute, fata de o zi sau chiar mai mult, cat dura inainte
- Accesul la aceleasi date pentru diferite departamente au condus la o comunicare mai buna si o mai buna aliniere la prioritatile momentului
- Lucrul mult mai facil cu volume mari de

date a permis intelegerea relatiilor subtile dintre diverse informatii.

In prezent, aplicatiile QlikView dezvoltate de Relevance sunt utilizate in cadrul Retail, Mid-Corporate si Corporate Banking, Risk, Finance si Operations, Private Banking.

In ceea ce priveste viitorul, utilizatorii QlikView din diverse linii de business au in plan dezvoltarea solutiei, adaugand surse noi de date pentru a le analiza impreuna cu datele deja disponibile si a simplifica procesul decizional si pentru a eficientiza mai departe activitatea ING Bank.

De asemenea, extinderea dezvoltarii aplicatiilor QlikView mobile, pe tablete si smartphone-uri, va sprijini echipele de vanzari si managerii zonali sa acceseze informatiile intr-un mod mult mai facil. Astfel, procesul de decizie va fi accelerat si imbunatatit.

Despre relatia cu Relevance

In legatura cu relatia avuta cu Relevance de-a lungul dezvoltarii proiectului, domnul Cosmin Mitea, Senior Program Manager ING Bank a declarat: „*Comunicarea directa si usoara, fara birocratie, cu echipa Relevance, flexibilitatea, deschiderea si focalizarea pe obtinerea rezultatelor asteptate au fost elementele principale pe care le-am apreciat in colaborarea cu Relevance.*”

„Cu QlikView am reusit sa facem segmentarea pietei tinta mult mai rapid si usor, ceea ce a dus la descoperirea acelor cluster in care nu se actionase inca suficient. Aceste operatiuni au dus la o mai buna structurare si organizare a vanzarilor si a actiunilor de marketing care sprijina echipele de vanzari.”

Adrian Piscu – MIS and Development Manager, MCB, ING Bank Romania

