

# Relevance

## RELAȚIA DE SUCCES DINTRE ING BANK, QLIK ȘI OPTIMIZAREA PROCESELOR DE BUSINESS

STUDIU  
DE CAZ



SERVICII BANCARE

*"Relevance, împreună cu Qlik, ne-au sprijinit să creștem substanțial numărul de clienți, păstrând viteza de procesare și calitatea serviciilor."*

**Vlad Sabau** - Manager Lending Analysis, MCB, ING Romania

### FUNCȚII

Executive	Risk
Sales	Operations
Finance	Private banking

### TERITORIU

România

### PROVOCĂRI

- extragerea și prelucrarea datelor din sisteme informatice multiple
- disponibilitatea limitată a resurselor

### SOLUȚIA

ING Bank Romania a implementat Qlik pentru ușurința și flexibilitatea în utilizare și acoperă în acest moment mai multe linii de business. Pentru a asigura confidențialitatea și securitatea informațiilor, dar și un management unitar, centralizat, QlikView Server este instalat pe 3 medii de lucru: dezvoltare, test și producție, deservind zeci de utilizatori.

### BENEFICII

- o singură versiune de adevăr, care facilitează comunicarea și procesul decizional
- reducerea timpului de acces la informațiile de business relevante
- prelucrarea și analizarea unui volum mare de date, din surse variate, aducând informații consolidate în același format de raportare
- analizarea datelor realizate, în paralel cu cele bugetate și previzionate
- o mai bună aliniere a priorităților și a KPI
- imagine clară a fiecărei etape, departament, rol, fază de proces

### Despre ING Bank

ING Bank România este parte a ING Group, instituție financiară internațională de origine olandeză care oferă servicii bancare, de asigurări și de management al activelor unui număr de peste 84 de milioane de clienți individuali, companii și instituții din peste 40 de țări din Europa, America de Nord, America Latină, Asia și Australia.

ING Bank este prima instituție financiară internațională care a deschis o sucursală în România după 1989. Din 1994 și până în

prezent, și-a dezvoltat operațiunile într-un ritm susținut, fiind, în prezent, una dintre băncile de top din România

Necesitatea de a avea analize și rapoarte de activitate într-un timp mai scurt, cu mai multă flexibilitate, care să ofere o viziune unitară asupra activității băncii și posibilitatea de a lua decizii mai bune au făcut ca ING Bank să demareze în 2012 un parteneriat cu Relevance, furnizor de soluții Business Intelligence asociative, bazate pe platforma Qlik.

### Un efort semnificativ pentru aflarea informațiilor valoroase



În activitatea zilnică, angajații ING Bank trebuiau să acceseze mai multe sisteme informatice, să își exporte datele și să le prelucreze pentru a afla informații utile. Pe de altă parte, volumul mare de date punea dificultăți, îngreunând analiza lor. Astfel, pentru a răspunde la o întrebare de business, erau implicați atât oameni din IT care să pregătească datele brute, cât și analiști de business, timpul până la aflarea informației utile fiind foarte mare.

Utilizatorii de business și-au dorit un mediu mai prietenos, mai flexibil, care să le ofere informațiile necesare în procesul decizional într-un timp mult mai scurt, pentru a crește eficiența activităților curente. De asemenea, căutau o soluție Business Intelligence care să îi ajute să monitorizeze indicatorii de performanță specifici și să identifice noi oportunități de dezvoltare.

### Îmbunătățirea performanței

Relevance a răspuns provocărilor echipei ING printr-o analiză inițială, denumită „Seeing Is Believing”. În cadrul acestui proces, o companie are ocazia de a testa în mediu real, cu date reale, soluțiile de Business Intelligence asociativ pe care

## SURSE DE DATE

Aplicații: confidențial

Baze de date: Oracle, MS SQL

Fișiere: Excel, XML



## TIME TO VALUE

Peste 100 de KPI monitorizați și disponibili în câteva minute în fiecare dimineață facilitează decizii rapide la ING



## RETURN ON INVESTMENT

“Cu Qlik, timpul de lucru s-a scurtat semnificativ.”

**Andreea Coman**

Manager Reconciliation, ING

*„Cu Qlik am reușit să facem segmentarea pieței țintă mult mai rapid și ușor, ceea ce a dus la descoperirea acelor clustere în care nu se acționase încă suficient.*

*Aceste operațiuni au dus la o mai bună structurare și organizare a vânzărilor și a acțiunilor de marketing care sprijină echipele de vânzări.”*

**Adrian Piscu**

MIS and Development Manager, MCB  
ING Bank Romania

Relevance le dezvoltă pe platforma Qlik. Astfel, Relevance a realizat o serie de aplicații pe care le-a prezentat mai multor utilizatori de business din cadrul băncii.

Ușor de utilizat, puternică și flexibilă, soluția Qlik propusă de Relevance a fost adoptată în scurt timp de mai multe linii de business din cadrul ING Bank România, managementul ING ținând îmbunătățirea activității a câtorva zeci de utilizatori din sediul central.

ING Bank dispune acum de acces la informații mult mai detaliate despre operațiunile sale, permițându-i astfel să ia deciziile necesare pentru îmbunătățirea performanței generale a companiei. Informații importante sunt acum accesibile utilizatorilor într-o manieră „self-service”, ceea ce le permite să lucreze mai inteligent, să ia decizii în timp util și să descopere informații valoroase, care până acum ar fi fost aproape imposibil de identificat.

## Mai multă flexibilitate în cadrul ING

ING deține o paleta largă de clienți, de la persoane fizice până la companii cu o cifră semnificativă de afaceri, oferindu-le servicii bancare specializate de calitate. Pentru a deservi cât mai bine toate segmentele de clienți, utilizatorii din ING aveau nevoie de informații din diverse surse în cel mai scurt timp. Astfel, Relevance a adus într-o soluție unică informațiile interne ale ING și le-a combinat cu date provenite din surse externe.

O atenție deosebită a fost acordată procesului de creditare, pentru a monitoriza timpul dintre diversele etape și a-l scurta acolo unde este posibil. Dacă înainte dura câteva zile, acum durata de lucru s-a redus la mai puțin de jumătate, această monitorizare fiind automatizată cu Qlik: „Qlik ne ajută la monitorizarea eficientă a procesului în așa fel încât să putem lua măsuri de îmbunătățire în timp util.” (Vlad Sabău – Manager Lending Analysis, MCB, ING)

## Împreună cu Qlik

Utilizarea aplicațiilor Qlik a schimbat modul de lucru al

angajaților ING Bank. Iată câteva din rezultatele observate:

- Acces la indicatori macro, dar și la informații detaliate, care nu erau posibile înainte din cauza lipsei de granularitate a datelor disponibile
- Armonizarea relațiilor interdepartamentale
- Rapoartele manageriale se pot obține cu Qlik în câteva minute, față de o zi sau chiar mai mult, cât dura înainte
- Accesul la aceleași date pentru diferite departamente a condus la o comunicare mai bună și o mai bună aliniere la prioritățile momentului
- Lucrul mult mai facil cu volume mari de date a permis înțelegerea relațiilor subtile dintre diverse informații.

În prezent, aplicațiile Qlik dezvoltate de Relevance sunt utilizate în cadrul Retail, Mid-Corporate și Corporate Banking, Risk, Finance și Operations, Private Banking.

În ceea ce privește viitorul, utilizatorii Qlik din diverse linii de business au în plan dezvoltarea soluției, adăugând surse noi de date pentru a le analiza împreună cu datele deja disponibile, pentru a simplifica procesul decizional și pentru a eficientiza mai departe activitatea ING Bank.

De asemenea, extinderea dezvoltării aplicațiilor Qlik mobile, pe tablete și smartphone-uri, va sprijini echipele de vânzări și managerii zonali să acceseze informațiile într-un mod mult mai facil. Astfel, procesul de decizie va fi accelerat și îmbunătățit.

## Relația cu Relevance

În legătură cu relația avută cu Relevance de-a lungul dezvoltării proiectului, domnul Cosmin Mitea, Senior Program Manager ING Bank a declarat: „Comunicarea directă și ușoară, fără birocrație, cu echipa Relevance, flexibilitatea, deschiderea și focalizarea pe obținerea rezultatelor așteptate au fost elementele principale pe care le-am apreciat în colaborarea cu Relevance.”