



Euro
Transformamos información en conocimiento

SÉNECA

Sistema Experto de apoyo a la venta de productos y servicios bancarios

Introducción

Las entidades bancarias ofrecen una variedad de productos cada vez más extensa, según las necesidades de la sociedad en cada momento. Esta gran diversificación y especificación de los productos bancarios hace que la tarea comercial sea cada vez más difícil. En muchos casos escasean los expertos financieros y comerciales y no siempre pueden estar disponibles para llevar personalmente las tareas de "front office". Esta problemática conduce al planteamiento de la posibilidad de recurrir a las Nuevas Tecnologías y a la Inteligencia Artificial para reforzar la tarea comercial de las oficinas con un Sistema Experto que incorpore la experiencia del Departamento Comercial de la entidad los conocimientos financieros necesarios para dar unas ofertas competitivas en cada caso.

SÉNECA, Sistema Experto para la Negociación y Enseñanza, Comercialmente Activo, es un sistema experto de primera generación, desarrollado por Aplicaciones en Informática Avanzada, S.A. en colaboración con el Banc de Sabadell, diseñado para dar soporte a la actividad comercial:

- ⇒ **soporte al diálogo interactivo con el cliente**, ofertando aquellos productos que son más adecuados en cada caso, siguiendo los criterios de los expertos comerciales del Banco, captados durante el proceso de aprendizaje.
- ⇒ **fuentes de información actualizada** sobre cualquiera de los aspectos de los productos (intereses, términos, política comercial, cierre de operaciones, etc.).
- ⇒ **simulación de los cálculos financieros** y condiciones de negociación de los productos destacando en cada caso los aspectos más favorables al Cliente del producto en cuestión.

Adicionalmente, su componente explicativa es de gran valor en la **formación de gestores comerciales**, como elemento de consulta, y como medio rápido y eficaz de distribución de información a las distintas oficinas de una entidad.

Versiones del Producto

- La **versión básica** está dirigida hacia proveer al usuario del front office de un **catálogo informatizado de productos y servicios**, que incorpora toda la información conceptual disponible por la entidad acerca de los mismos (características, precios, tarifas, argumentario comercial venta cruzada y otras informaciones asociadas) asociado a un **potente simulador financiero**.
- La **versión avanzada** incorpora además un módulo experto de **adecuación de la oferta** y de las políticas estratégicas y comerciales del Banco a las necesidades del cliente, basado en **perfiles preestablecidos**.

Información General

- Entorno de desarrollo: C, NS-DK, Open Interface
- MS DOS; OS/2 y Presentation Manager, Windows, Windows NT, UNIX.
- Requerimientos
 - PC 386 o superior
 - Tarjeta gráfica VGA
 - Sistema operativo correspondiente
 - Espacio en disco (filosofía Cliente / Servidor; datos aproximados)
 - . En las estaciones (clientes): ninguno
 - . En el Servidor: 9.5 Mb (170 productos, 60 con simulación)
 - Ratón (mouse) compatible con Microsoft

Catálogo Informatizado de Productos y Simulador Financiero

✓ Módulo Básico

- El producto básico incorpora:
 - Catálogo de Productos
 - Información de los productos:
 - . Descripción resumida y extensa
 - . Tarifas
 - . Argumentación comercial: puntos fuertes, objeciones
 - . Fiscalidad
 - . Normativas
 - . Competencia
 - . Campañas
 - Simulador financiero
 - . Condiciones de comercialización
 - . Análisis comparativo de inversiones
 - Rentabilidad
 - Fiscalidad
 - . Venta cruzada
 - Módulo de mantenimiento

- Incorpora 170 productos, 60 con simulación, configurados a partir de una estructura de 3 niveles. Las agrupaciones por defecto en el primer nivel son: ALFABETO, FAMILIAS DE PRODUCTOS, SATISFACCIÓN NECESIDADES, PUBLICO OBJETIVO, COLECTIVOS. La agrupación de productos es totalmente configurable.
- Generación de informes de las simulaciones y de estadísticas de uso del producto.
- La versión básica no prevé comunicación on-line con el host. Los procesos de actualización de información (ficheros) se realizan vía batch (file transfer). El producto soporta comunicación on-line e integración con otros aplicativos existentes.
- El producto es customizable en base a los requerimientos e imagen de cada entidad.(inclusión del logo, lenguaje institucional, etc.).

✓ Módulo de Mantenimiento

- Desarrollado en Visual Basic de Microsoft como una aplicación bajo Windows.
- Permite cualquier actualización y/o modificación en un producto o familia de productos (niveles de agrupación) que no implique cambios en la simulación asociada, la incorporación de nuevos productos sin simulación, modificación en el índice de productos, actualización de tarifas, hipertextos, etc.
- Control de rutinas y procesos (Indexar bases de datos, índices de punteros, etc) para mecanizar el proceso de actualización de información o de versiones.
- La incorporación de nuevos productos que requieran simulación, la modificación de fórmulas de cálculo o el cambio de estructuras, requiere programación. Es factible entrenar a un programador del cliente para que lo realice o alternativamente es asumido por AIA.

✓ Volumen de información a transmitir (datos aproximados)

- Transmisión inicial.
La aplicación completa compactada (el 100% de los productos, su información asociada y la simulación) ocupa unos 3 Mb (algo más de 2 disquetes).
- Mantenimiento periódico / actualizaciones.
La periodicidad de la actualización de la información depende del cliente. El volumen de información compactada no supera 0,5 Mb, en promedio.

✓ Módulo Avanzado

Este módulo se desarrolla como proyecto a medida de las necesidades de la entidad sobre la base de un **sistema experto de adecuación de la oferta y de las políticas estratégicas y comerciales** del Banco a las necesidades específicas del Cliente.

Su desarrollo se realiza en base a especificaciones funcionales acordadas con el cliente.

El objetivo de este módulo, entre otros, es satisfacer las necesidades de los clientes a través de propuestas personalizadas de estrategias de inversión, financiación, etc. suministrando una atención individualizada a los clientes. Incluye aspectos de segmentación de Clientes y definición de perfiles óptimos, carteras de productos, etc.

Implantaciones

- Banc Sabadell (650 Oficinas)
- Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona "la Caixa" (2800 Oficinas)
- OpenBank Grupo Santander (Banca telefónica)
- Banco Herrero