



Metro Bank es el primer nuevo banco británico minorista en abrir sus puertas en 100 años enfocado en brindar a clientes lo mejor en cuanto a servicio y comodidad.

Metro Bank utiliza North52 BPA para ayudar a entregar funcionalidades más rápidamente a través de Microsoft CRM Online.

**Industria:** Banca minorista

**País:** Reino Unido

**Ambientes:**

- Microsoft Dynamics CRM
- North52 BPA

**Contáctese con Metro Bank:**

[www.metrobankonline.co.uk](http://www.metrobankonline.co.uk)

**Resultados:**

- Implementación de funcionalidades más rápida
- Mayor confianza de los consumidores finales
- Mejor aprovechamiento del tiempo de técnicos sénior
- Fácil de mantener y actualizar
- Facilita problemas complejos de la plataforma CRM

Metro Bank utiliza las Actividades de Procesos Empresariales de North52 para mejorar las funcionalidades de Microsoft CRM Online y brindar un increíble servicio al cliente

*“North52 ha sido instrumental en permitirnos proveer funcionalidades clave mucho más rápido que si las hubiésemos desarrollado nosotros – esto nos ha ayudado a mejorar aún más la experiencia bancaria de nuestros clientes”.*

Jeff Higgs, Jefe de Plataforma de Gestión de Clientes, Metro Bank

Metro Bank es el primer nuevo banco británico minorista que abre en dicha región en más de 100 años. Luego de su lanzamiento en julio 2010, Metro Bank se ha enfocado en revolucionar la experiencia bancaria, brindando a sus clientes lo mejor en cuanto a servicio y comodidad.

Sus sucursales, ubicadas en Londres y al sureste del Reino Unido, están abiertas los 7 días de la semana, unos 362 días al año. Desde su apertura se ha expandido a 46 sucursales, con unas 100 planificadas para el 2020. Los clientes pueden elegir utilizar los servicios del banco como y cuando lo deseen, ya sea en una sucursal, en sus móviles, online o a través de una app de banca personal.

El crecimiento de Metro Bank requiere que evolucione rápidamente y lo mismo sucede con su solución CRM. Las Actividades de Procesos Empresariales (BPA por sus siglas en inglés) de North52 complementan a Metro Bank en su propia capacidad de ofrecer funcionalidad, y brindan la flexibilidad de desarrollar scripts y complementos mucho más rápido.

**¿Por qué Metro Bank eligió a North52 BPA?**

La implementación CRM de Metro Bank maneja muchos procesos empresariales de carácter crítico para poder ofrecer una increíble experiencia de atención al cliente. Algunos de estos procesos requieren de la capacidad de implementar el procesamiento de lotes programados en intervalos predefinidos y, por ello, requiere de un programador para Microsoft Dynamics CRM. El producto North52 BPA es la única solución que funciona de manera nativa dentro del Microsoft Dynamics CRM y que trabaja conjuntamente con CRM online – un requerimiento clave.



### Metro Bank opina sobre actualizaciones:

North52 BPA resuelve el dolor de cabeza provocado por las actualizaciones: "Acabamos de finalizar la actualización del CRM 2011 al CRM 2013 y los componentes North52 funcionaron sin problemas".

### Metro Bank opina sobre el soporte de North52:

"Es muy cómodo trabajar con North52, ya que siempre pueden brindar soluciones a nuestros problemas o preguntas muy rápidamente. Su conocimiento de la plataforma CRM y del SDK no tiene comparación".

Jeff Higgs, Jefe de Plataforma de Gestión de Clientes de Metro Bank, lo explica de la siguiente manera: "Fue la opción de crear trabajos planificados (Scheduler) lo primero que nos atrajo, pero también sabíamos que North52 BPA ofrece muchas otras funcionalidades que ayudan a implementar requerimientos empresariales de forma más rápida. Estamos realmente impresionados con lo que ofrece su producto".

El sistema CRM de Metro Bank es muy importante, por lo que se necesitaba un producto basado en necesidades y escalabilidad empresarial – North 52 ha jugado un rol decisivo en poder entregar un producto así.

### North52 BPA brinda funcionalidad de manera más rápida

North52 BPA permite que consultores funcionales construyan una lógica de personalización sin la ayuda de desarrolladores. Esto significa que el equipo de desarrollo de Metro Bank puede concentrarse en problemas de desarrollo complejos y en tareas de integración. Según Ramón Tebar, MVP de Microsoft Business Solutions y Arquitecto CRM de Metro Bank, "esto nos permite reducir el tiempo requerido para implementar cambios, lo cual realmente beneficia a nuestros clientes". North52 BPA también ayuda cuando se necesita implementar cambios en la lógica empresarial – al no tener que recompilar el código, North52 BPA permite que los cambios sean generados, testeados y puestos en producción de manera más rápida.

### Soporte

North52 se enorgullece de asegurar que sus clientes obtengan lo mejor de su North52 BPA. Ramón Tebar lo explica así: "Es muy cómodo trabajar con North52, ya que siempre brindan soluciones a nuestros problemas o preguntas muy rápidamente. Su conocimiento de la plataforma CRM y del SDK no tiene comparación".

El equipo de soporte de North52 es también muy receptivo al feedback, escuchando atentamente a aquellas preguntas sobre cómo implementar ciertos requerimientos empresariales para poder guiar al cliente con la mejor manera de proceder. Esto es inmensamente valioso, particularmente para aquellos clientes que recién comienzan a usar el producto. También se cuenta con muchos videos de prueba y guías en su base de conocimiento.

### Próximos pasos

- Conozca más sobre las Actividades de Procesos Empresariales de North52 ([www.north52.com](http://www.north52.com))
- Contáctenos: [sales@north52.com](mailto:sales@north52.com)